**CASE 1**

**Knowledge Management Technologies and Case Study:**

**Lotus Notes Application**

**What is Team Room ?**

TeamRoommerupakan aplikasi yang di desain oleh Lotus Notes untuk mendukung proses yang dapat membantu orang untuk bekerja bersama, terutama untuk berbagi informasi dan berkolaborasi.

* **memiliki** *template* yang terdiri dari banyak basic practice “good teaming”
* **memfasilitasi** pembuatan dan pengembangan proses dan latihan umum yang sedang berjalan untuk mencapai perfoma tim yang tinggi
* **mendukung** project oriented teamwork dengan adanya database diskusi yang terstruktur

Contoh pekerjaan yang menjadi lebih mudah dan efisien dengan adanya TeamRoom, yaitu:

* Mengangkat dan mendiskusikan isu serta masalah
* Membuat produk yang kolaboratif: memos, presentations, other “deliverables”
* Brainstorming(diharapkan mencapai ketetapan dan aksi)
* Menyiapkan rapat (persiapan presentasi dan berbagi informasi, sehingga saat rapat hanya fokus dalam pembuatan keputusan)
* Melacak agenda dan hasil rapat

**Team Room Setup**

TeamRoom Setup merupakan langkah pertama untuk kolaborasi tim yang dilakukan bersama. Terbagi menjadi beberapa bagian:

1. Nama tim dan tujuan
2. Partisipan
3. Kategori
4. Tipe dokumen
5. Milestone/Events

Dengan mendefinisikan setup ini , maka tim dapat mengetahui *why* (mengapa), *what* (konten dari pekerjaan yang harus dilakukan), *how* (bagaimana cara menggunakan TeamRoom) dan *when* (kapan project akan berlangsung atau dijalankan).

**Team Room Documents**

Terdapat banyak sekali jenis dokumen yang ada di dalam TeamRoom. Tetapi secara default(umumnya), terdapat 4 jenis dokumen yang disediakan dalam TeamRoom Setup yaitu *Discussion*, *ActionItem*, *Meeting*, dan *Reference*.

**Benefits using Team Room**

Terdapat beberapa keuntungan dalam menggunakan TeamRoom:

* TeamRoom menyediakan anggota tim dengan ruang elektronika di mana untuk memudahkan dalam mengelola objektif dan komitmen, serta berkolaborasi dengan rekan lain dan menyimpan hasil kerja.
* TeamRoom mengkombinasi pembuatan keputusan dan berkoordinasi kritikal untuk mengefektifkan kerja sama. Hal ini dapat mempermudah pembuatan dan pengambilan keputusan, sehingga keputusan menjadi lebih efektif.
* Dalam TeamRoom, kita dapat mengatur kerja dengan memberi tanggal jatuh tempo, dan ketika anda butuh anda dapat dengan mudah melihat hasil kerja anda terorganisir sesuai tanggal, dan melihat status *open* dan *complete*.
* Pemimpin dan fasilitator bertanggung jawab untuk memasukkan misi dan *list* kata kunci yang merepresentasikan rencana kelompok. Hal ini untuk membantu mengelola tujuan dan tugas masing-masing dalam kelompok.
* Kategori dikontrol secara central, tanpa memerlukan ahli teknisi yang memungkinkan pemimpin tim untuk mengelola dan membangun dengan kelompok.
* TeamRoom menyediakan cara untuk mengelola alur kerja dan performa tim. Pekerjaan, permintaan, jadwal, dan perencanaan dapat dilacak dalam dokumen TeamRoom, membuata catatan atas komitmen individu dan tim yang mengarah ke pertanggung jawaban di antara para anggota tim.
* Melayani sebagai tempat penyimpanan untuk semua pekerjaan tim, termasuk laporan, grafik, memo, spreadsheet, dan dokumen lainnya.
* Mengatur kategori yang mendefiniskan prioritas dan jenis komunikasi yang menjadi acuan proses kerja mereka.
* Bidang arsitektur memungkinkan tim untuk mengelola pekerjaannya sesuai proses yang telah didefinisikan atau sesuai dengan peran rekan kerja dan milestone tim.
* Tim menggunakan jatuh tempo dokumen dan deskripsi untuk mengelola komitmen dalam tim.
* Anggota tim dapat mengelola pekerjaan mereka dengan “standard views” atau melakukan penyesuaian sendiri.
* Seluruh kontribusi yang diberikan seluruh anggota tim dibagi sama rata.
* TeamRoom mampu meningkatkan kolaborasi, sehingga jarak tidak menjadi masalah dalam hal komunikasi.

**Kesimpulan :**

Untuk memperoleh keuntungan yang kompetitif, organisasi perlu mengeksploitasi sumber daya, mengurangi redudansi dan mengembangkan proses-proses yang ada untuk mencapai tujuan dari bisnisnya.

Knowledge merupakan sumber daya yang sangat kritikal dan harus dikelola agar bermanfaat lebih bagi organisasi. Untuk mengelola knowledge, organisasi dapat menggunakan **Team Room** sebagai aplikasi dalam *sharing* knowledge tersebut dan berkolaborasi agar mampu mengkomunikasikan knowledge yang dimiliki oleh anggota tim, mempermudah pencarian dokumen, memiliki *template* kerja yang sesuai serta menyediakan database khusus sebagai tempat penyimpanan knowledge agar mudah untuk diakses oleh yang membutuhkannya.

**CASE 2**

**A taxonomy of knowlegde management software tools : origins and applications**

**Abstract**

*A large number of tools have been deemed to be knowledge management tools. In this paper we examine, evaluate and organize a wide variety of such tools, as we took their origins and their opportunities in the knowledge management arena, by examining the literature related to the selection and evaluation of the knowledge management tools available on the software market.*

*Banyak alat-alat telah dianggap sebagai KM Tools. Pada paper ini, kami membahas, mengevaluasi dan mengatur alat-alat yang bervariasi, dimana kami melihat asal usul dan kesempatan mereka di dalam arena knowledge management, dengan membahas literature yang terkait dengan pemilihan dan pengevaluasian KM tools yang tersedia di dalam pasar software*

# 1.Introduction

Paper ini membahas tentang Knowledge Management tools, dimana hanya memperhatikan tools-tools knowledge management yang terdiri dari :

* 1. Tools berbasis IT yang dibuat oleh orang lain yang masuk ke dalam Knowledge Management area sebagai alat teknologi informasi dengan fungsionalitas yang diperluas
  2. Tools berbasis teknologi informasi yang telah dirancang sebagai Knowledge Management tools dari awal peralatan itu dibuat.

# 2.What is KM Tools ?

## 2.1 KM Tools Definition

KM Tools dapat diartikan sebagai alat yang membantu performa dari aplikasi, aktivitas atau tindakan seperti pengetahuan turun temurun, *knowledge codification,* atau *knowledge transfer* (Ruggles, 1997). Mereka juga mempromosikan dan melakukan *knowledge process* untuk membantu proses pengambilan keputusan. Tidak semua tools itu *computer based* tetapi banyak tekanan dibebankan kepada alat elektronik dikarenakan kapabilitas dinamika yang dimiliki, perubahan yang cepat dan pengaruh ke organisasi. Area akses data , proses analisa yang terkomputerisasi, penggunaan internet dan system yang mendukung keputusan telah menjadi dasar management modern.

## 2.2 Technology

Teknologi adalah pendorong yang kuat bagi tujuan dari Knowledge Management itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa tujuan dari KM Tools itu bukan untuk mengatur knowledge itu sendiri tetapi untuk memfasilitasi / membantu proses dari penggunaan knowledge tersebut. Alat alat ini dapat memfasilitasi proses pembangkit, penataan, dan membagikan pengetahuan melalui penggunaan teknologi informasi. Mereka juga bisa digunakan untuk menjelaskan anggapan, mempercepat komunikasi, mendapatkan pengetahuan tacit, dan membangun sejarah pemahaman. Tetapi secara umum, peran tool adalah murni sebuah pendorong dengan tanggung jawab pada manusia untuk melakukan kegiatan pengetahuan. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi harus fokus dari strategi bisnis yang ditetapkan untuk prioritas yang lebih tepat. Penting untuk mengingat bahwa knowledge yang terlihat baru saat ini, akan menjadi usang dalam waktu 5 tahun ke depan.

## 2.3 KM Tools

KM Tools harus memperhitungkan bahwa knowledge tersebut merupakan gabungan dari pengalaman, nilai dan informasi kontekstual , dan pendapat ahli yang memberikan sebuah framework untuk mengevaluasi, dan menggabungkan pengalaman baru dan informasi. Kesimpulannya, tidak ada KM tools yang dapat berdiri sendiri , KM tools hanya dapat dimengerti pada konteks dimana mereka digunakan dan metodologi tersebut membantu mereka.

KM Tools dapat menjadi “GateKeeper of Knowledge” yang membuat akses khusus seperti yang dikatakan oleh Sir Francis Bacon “Knowledge itself is power” dalam “Religious Meditations, Of Heresies”. Knowledge itu sendiri dapat dijaga dan apabila hal ini terjadi , kita tidak dapat menggunakan KM Tools karena knowledge sharing merupakan hal yang dilarang dalam budaya ini.

## 2.4 Evaluation of KM Tools

Jackson (1999) dan Ruggles (1997) telah mengambil setiap bagian dari aktivitas KM dan membagi mereka lebih lanjut. Sebagai contoh ,Ruggles mengklaim bahwa proses regenerasi knowledge membutuhkan alat yang dapat membantu perpaduan,perolehan dan pembuatan knowledge itu sendiri. Sedangkan Jackson membagi komunikasi menjadi *sharing, collaboration,* dan *group decisions.*

Jackson menginvestigasikan 59 Knowledge Management tools selama 1 tahun. Dia memeriksa software dan pendaekatan teknologi untuk knowledge management.

Hasilnya :

* Document Management Systems.
* Information Management Systems.
* Searching and Indexing Systems.
* Expert Systems.
* Communications and Collaboration Systems.
* Intellectual Asset Systems

## 2.5 Attributes of KM tools

Setiap model memiliki perbedaan nya masing-masing,dimana contohnya pada setiap model dikelompokkan aksi-aksi yang dibutuhkan untuk knowledge management,lalu di jabarkan lagi ke area fungsional-fungsional nya yang mana perangkat knowledge management tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

# 3.Classification of KM Tools

## 3.1 Intranet

Intranet merupakan system pendisitribusian informasi di dalam perusahaan yang menggunakan internet dan teknologi. Dapat berbentuk file HTML yang simple pada LAN atau sebuah system yang lengkap dengan server hardware atau apapun.

Biasanya pengguna intranet memberikan akses dokumen, pendistribusian software, pembuatan jadwal ,memberikan akses yang mudah terhadap database perusahaan dan pemberian kebebasan kepada individu dan bagian di dalam perusahaan untuk berkomunikasi tentang informasi yang mereka butuhkan.

## 3.2 Portal Web

Portal berarti pintu yang besar atau pintu gerbang yang menandakan bahwa portal tersebut bukanlah tujuan melainkan sebuah batu loncatan untuk mencapai daerah yang lain. Web portal biasanya merupakan web site dengan isi yang sedikit, dan menyediakan tautan ke berbagai situs. Portal ini menyediakan berbagai tautan ke berbagai situs perusahaan yang relevan maupun ke beberapa informasi eksternal yang terpercaya.

## 3.3 Content Management

Perangkat yang memungkinkan seseorang untuk menambah, dan atau memanipulasi isi dari suatu web. Manajemen konten ini tidak hanya mencakup situs web internal dan eksternal tetapi juga basis data, file server dan system manajemen dokumen.Portal web dan manajemen konten ini menyediakan fasilitas personalisasi yang bisa diatur oleh pengguna secara manual.

## 3.4 Document Management System

Sistem manajemen dokumen yang dirancang didalam perangkat lunak klien sangat memudahkan untuk backup file dengan Internet, manajemen dokumen dapat digunakan lebih mudah dan lebih terjangkau.

Sebuah sistem manajemen dokumen biasanya mencangkup hal :

* Pusat yang menyimpan file.
* Mengontrol akses terhadap file baik untuk tujuan keamanan maupun kebutuhan kolaborasi terhadap perusahaan.
* Menjaga aktivitas dan perubahan dalam dokumen yang dikelola.

## 3.5 Information Retrieval Engines

Mesin Pencari Informasi ini digunakan untuk *indexing,* mencari pencarian, dan mengingat data, khususnya teks atau bentuk lain yang tidak terstruktur.

## 3.6 Relational and Object Databases

Database merupakan tempat menyimpan informasi . Data disimpan ke dalam table dan dikategorikan dalam *fields.* Tiap kelompok informasi merupakan *record.* Relational Database didesain untuk membangun jaringan atau hubungan antara 2 atau lebih table. Object Database Management System menawarkan solusi yang lebih sederhana kepada aplikasi yang melibatkan objek dan hubungan diantara mereka.

## 3.7 Electronic Publishing System

Electronic Publishing adalah distribusi dari informasi dan hiburan dalam format digital, contohnya seperti software / aplikasi yang memungkinkan user untuk berinteraksi dengan gambar dan teks. Kebanyakan bentuk informasi sekarang di publikasikan dalam bentuk digital / elektronik, tetapi pengguna kebanyakan membutuhkan PC dan kadang – kadang membutuhkan koneksi internet untuk mendapatkan informasi. Pada tahun 1980an, penemu dari Graphical User Interface (GUI) membuat informasi digital lebih dikenal oleh masyarakat luas. Dengan terus berkembangnya internet, Electronic Publishing berubah menjadi market industry yang sangat besar dari tahun ke tahun.

## 3.8 Groupware and Workflow Systems

Groupware merupakan teknologi yang didesain untuk memfasilitasi kerja dalam grup. Teknologi ini dapat digunakan untuk berkomunikasi, bekerja sama, memecahkan masalah, berkompetisi dan bernegosiasi. Sedangkan Workflow system adalah sebuah system / teknologi yang memungkinkan sebuah organisasi untuk meng-otomatisasi proses bisnisnya agar dapat mengelola prosesnya dengan baik sehingga mendapatkan outcome / hasil yang lebih baik, entah itu jasa ataupun barang. Workflow technologies memungkinkan management dan karyawannya untuk memantau perkembangan pekerjaan melalui proses yang sedang dilakukan.

## 3.9 Push Technologies

Merupakan teknologi sederhana yang memfasilitasi informasi-informasi yang relevan dikirim ke klien secara otomatis tanpa sang klien harus berjuang untuk mendapatkan informasi tersebut. Teknologi push ini menghapuskan kebutuhan kita untuk browsing dengan mendorong konten-konten internet ke dalam bentuk desktop.

## 3.10 Agents

Merupakan perangkat lunak cerdas yang bertindak seperti pemilik / pengguna system tersebut untuk melakukan tugas-tugas pengumpulan informasi, seperti mencari dan mengakses informasi dari berbagai sumber informasi secara online, menyelesaikan inkonsistensi dalam infomasi yang diambil, menyaring informasi yang tidak relevan atau informasi yang tidak diinginkan. Mengintegrasikan informasi dari yang heterogen, sumber yang sama dan beradaptasi dari waktu kewaktu untuk disampaikan atau dipresentasikan ke pengguna sebagai informasi yang diperlukan.

## 3.11 Help Desk Application

Membuat organisasi dapat mengatur bantuan client baik internal maupun eksternal secara efektif. Mereka menyediakan single shared database untuk mencatat isu-isu *helpdesk.* Permasalahan dapat diselesaikan dengan : *Call tracking, Problem resolution, knowledge base, call history, action log, progress note, assets management, custom fields, jobs template, drill-down management reports, email support, auto-email notification* dan *escalation*.

## 3.12 Customer Relationship Management

CRM adalah sebuah strategi yang menghasilkan customer service yang baik untuk mendapatkan, mengembangkan dan menyimpan asset paling penting secara efektif –yaitu pelanggan. CRM mengharuskan pengertian dari beberapa hal yang penting untuk setiap pelanggan dan mengembangkan program yang memuaskan kebutuhan interaksi pelanggan secara konsisten. Penting untuk disadari bahwa pelanggan bukan saja end user tetapi mereka bisa merupakan mitra atau reseller dari perusahaan mana saja yang membutuhkan informasi atau jasa dari organisasi.

Teknologi CRM telah digunakan di dalam lingkungan call cantre/ customer service secara tradisional. CRM juga memungkinkan integrasi kantor depan dan belakang dengan konsisten, menghasilkan skenario resolusi masalah ‘Closed-loop; sebagai contohnya mengautomasi segalanya termasuk menjawab panggilan, menyediakan jasa, sampai ke perbaikan masalah. CRM juga memungkinkan kemampuan untuk memaksimalkan peluang penjualan silang atau up-selling, yang dapat terjadi dengan menginvestasikan semua informasi customer. CRM juga dapat menyediakan sebuah metode kolaborasi melalui segala bagian organisasi, memastikan bahwa setiap kebutuhan customer terpenuhi melalui akses yang konsisten, menyediakan customer pilihan berhubungan dengan organisasi dengan berbagai macam perangkat penilaian sendiri, seperti email dan internet, dan mendapatkan hasil yang seketika -24 jam per hari, 7 hari per minggu.

## 3.13 Data Warehousing

Data Warehousing merupakan pusat penyimpanan utama dari data-data perusahaan. Merupakan pusat dari gudang penyimpanan informasi yang ditarik dari sumber system operasional terdistribusi secara berbeda, dan sebagai data eksternal. Enterprise data warehouses biasanya tidak didesain sebagai akses langsung terhadap pengguna bisnis tetapi sebagai sumber dari data yang terpercaya.

## 3.14 Data Mining

Data mining bisa di artikan sebagai proses pemilihan, eksplorasi dan modelling dari jumlah data yang banyak untuk menemukan pola data yang belum belum diketahui. Dalam perusahaan asuransi data mining dapat membantu perusahaan meningkatkan keuntungan. sebagai contoh, dengan menerapkan teknik data mining, perusahaan sepenuhnya dapat mengeksploitasi data tentang customer.

## 3.15 Business Process Re-engineering

BPR merupakan analisis dan desain dari workflow dan proses di dalam dan diantara organisasi. BPR merupakan analisis kritikal dan pendesain ulang secara radikal dari proses bisnis yang sudah ada untuk mencapai perkembangan dalam performa perusahaan.

## 3.16 Knowledge Creation Applications

Merupakan aplikasi yang meliputi *Brainstorming Applications, Concept Mapping, Mind Mapping Decision Support Applications.*

# 4.Conclusion

Teknologi baru selalu berkembang setiap waktu. Dengan adanya teknologi baru, tercipta juga peluang baru untuk mengembangkan tools-tools baru yang sesuai dengan teknologi tersebut.