



企業知識管理的發展趨勢

意藍科技股份有限公司

eLAND TECHNOLOGIES CORPORATION LIMITED

楊立偉

December 2001



簡報大綱

1. 知識管理
2. 產品特色
3. 成功案例：中華汽車
4. 結論



1. 知識管理



知識管理的趨勢

- Peter Drucker：「20世紀的企業，最有價值的資產是生產設備；21世紀的組織，最有價值的資產將是組織內的知識工作者和他們的生產力。」
- 知識管理：將個人有價值的經驗、知識及技能，透過資訊系統的有效應用，成為組織共同分享的智慧，進而提昇個人及組織的競爭優勢。



企業知識的種類

- 外顯知識
 - Explicit Knowledge
 - 傳統書面文件
 - 電子檔案
- 如：
 - 文件
 - 檔案／報告
 - 程式
 - 圖片
 - 聲音／影像 ...等
- 內隱知識
 - Tacit Knowledge
- 如企業人的
 - 經驗
 - 技術
 - 文化
 - 習慣 ...等



知識管理的迷思 (1)

Q：什麼是「知識管理」？

A：知識管理常被看作一種廣泛的代表性名詞，包括公司內的腦力激盪、正式會議、非正式的討論、簡報等等，各式各樣的資料收集和累積。但是隨著時代和科技的進步，知識管理應該被定義為一種具有完整規劃的系統，能夠持續地、普遍地收集人類的智慧。



知識管理的迷思 (2)

Q：知識管理只是收集資訊嗎？

那和檔案櫃有什麼不同？

A：除了「收集」之外，知識管理更應該是一種互動的過程。不只是被動式地收集知識，而是能轉化企業文化，讓人們更注重「資訊的交換」；因為這種互動的、流動的資訊，才是知識最能創造價值的地方，例如：提供員工一個開放的討論區，讓所有人都能在上面自由地反覆辯論、提出新的創意和想法。



企業知識的特質

State 1 : Knowledge is power

知識往往代表某種權力和優勢，員工常不願意分享他所獲得的工作經驗。這時鼓勵員工、提供誘因將是一件非常重要的事。

State 2 : Knowledge is mobile

知識是流動的，常隨著員工的離職或遺忘，會使得公司流失重要的資訊。這時建立適當的機制，幫助員工擷取隱性知識，是非常重要的。



企業知識的特質 (續)

State 3 : Knowledge is stagnant

知識的傳遞往往是停滯不動的，例如某樣產品在市場缺貨很久了，生產部門卻不知道這樣的情況。問題在於無法將相關資訊立即傳遞給需要知道的人。

State 4 : Knowledge is scattered

知識是分散的，例如公司有分散在各地的團隊時，會使團隊之間難以分享共同的資源。這時應建立一個有效的聯絡網路，讓不同的工作團隊間能掌握彼此的工作狀況，並能有效率地利用公司內部的知識。



企業知識的特質 (續)

State 5 : Knowledge evaporates

知識是容易消失的，例如很多在討論中出現的可貴創意，如果沒有馬上紀錄下來，往往就在不經意之間消失了。應該在靈光乍現時刻，馬上捕捉這些想法，並且進一步實現它。



那些組織特別需要知識管理？

1. 公司分散在各地，或分為許多工作團隊
 - 在全球、兩岸、甚或是台灣的不同地區
 - 難以分享彼此的經驗和工作成果。造成組織資源的重覆浪費、或產生過高的溝通成本。
2. 固定產生大量文件資料，須要費心管理的公司
 - 出版業、律師業、金融服務業等
 - 工作過程中產生大量正式文件，具有寶貴經驗價值



那些組織特別需要知識管理？

3. 以創意、個人經驗為最重要價值的公司

- 企劃、產品研究與創作、服務業、公關管理等
- 知識存在於日常工作中，或知識工作者個人思考、計畫的過程，難以收集



如何實行知識管理？

- 組織與文化上的改變

Motivation：激勵員工，使他們願意分享知識

Infrastructure：建立分享的環境，讓知識流通

- 推行的步驟

1. 宣示

2. 組成「群組」

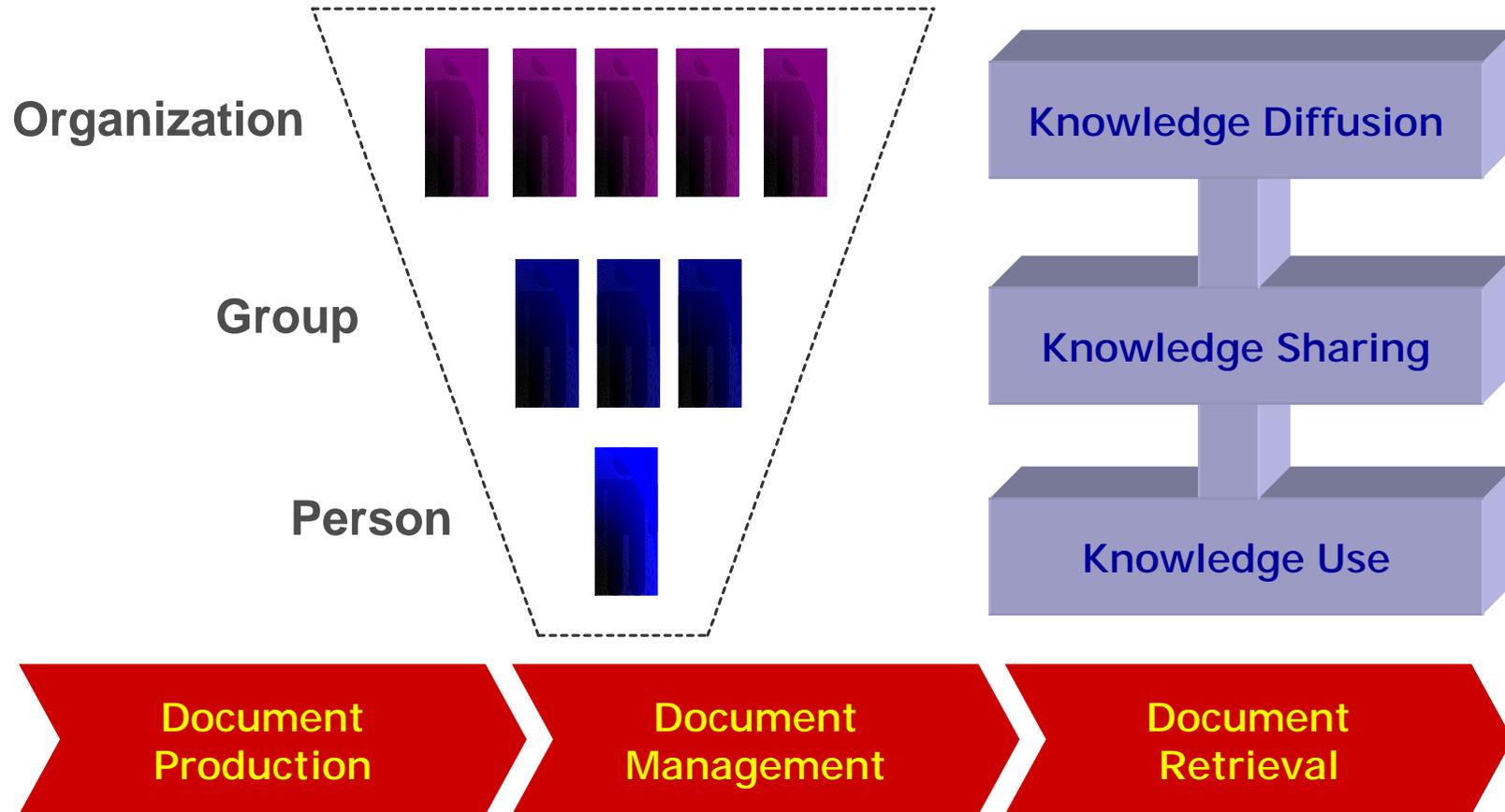
3. 知識藍圖



2. 產品特色



Knowledge Management Framework



* Revised from KMCI Knowledge Life Cycle Model



產品特色

- 100% Pure Java and Web-based，易裝易用
- 七大功能模組
 1. Document Management
 2. Knowledge Management
 3. Personal Information Management
 4. Groupware
 5. Knowledge Sharing
 6. Knowledge Diffusion
 7. Integrated Portal



Product Features

1. Document Management

- 文件索引卡、交互參照
- 區分文件狀態
- 文件分類
- 文件檢索
- 版本控制
- 多種機密權限設定
- 文件盤點



Product Features (cont'd)

2. Knowledge Management

- 企業知識中心
- 文件審查
- 個人知識訂閱
- 資訊使用紀錄



Product Features (cont'd)

3. Personal Information Management

- 個人化首頁
- 個人常用工具列
- 待辦事項
- 個人行事曆
- 隨身傳即時提醒
- 系統通訊名錄



Product Features (cont'd)

4. Groupware

- 隨身傳即時溝通分享
- 群組行事曆
- 公告欄
- 群組討論



Product Features (cont'd)

5. Knowledge Sharing

- 意見交流及文件討論
- 文件分享
- 文件評等



Product Features (cont'd)

6. Knowledge Diffusion

- 中文智慧型全文檢索系統
- 跨語言查詢功能
- 文件格式、語系轉換



Product Features (cont'd)

7. Integrated Portal

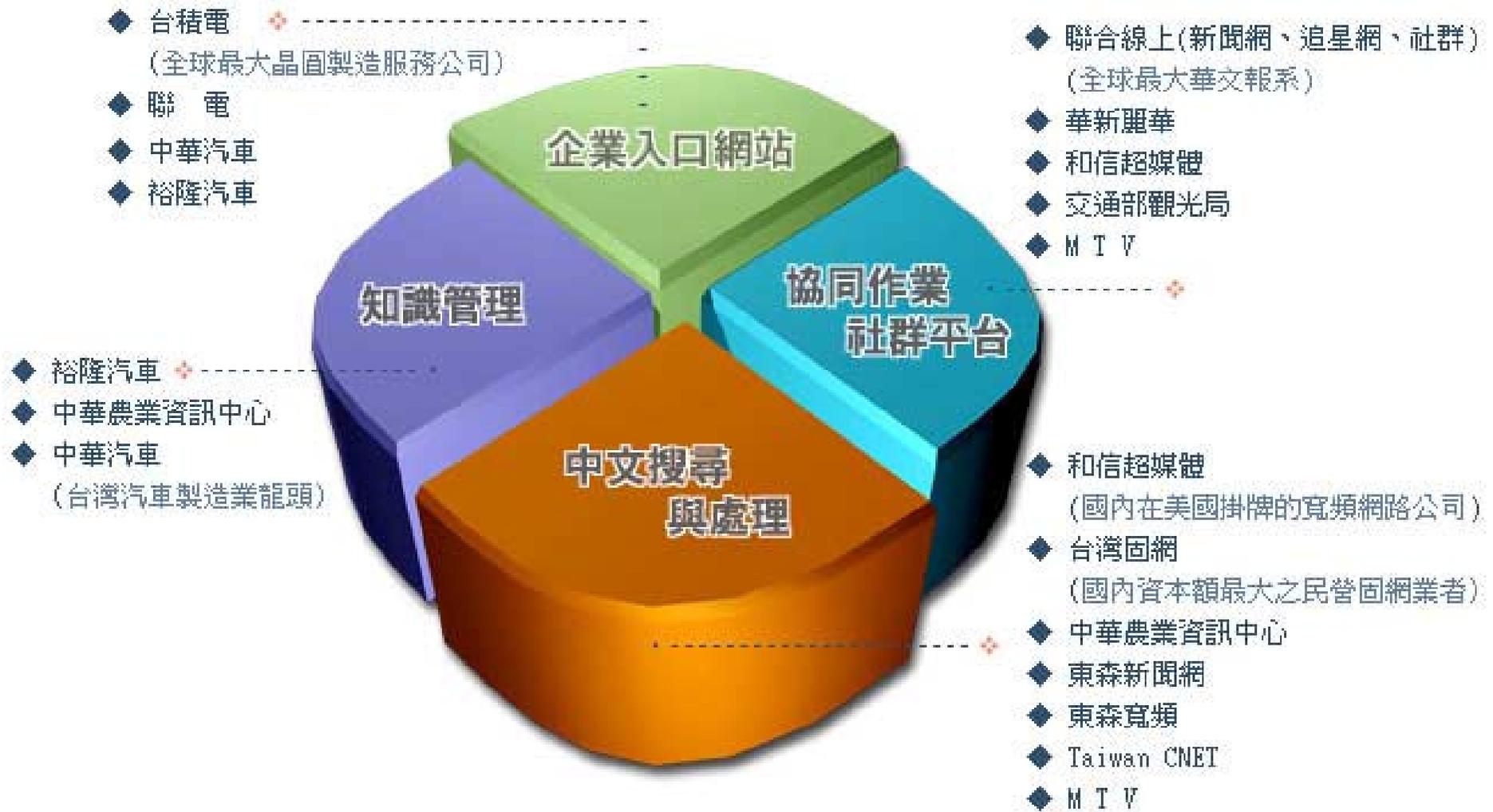
- 權限管理 / 模組化管理者設定
- 帳號及部門 / 專案編組管理
- 自定多層、多角色組織結構



3. Successful Story



參考客戶





成功案例：中華汽車

- 汽車製造業領導廠商，為台灣地區國產汽車市場的銷售冠軍
- 2005年知識發展願景
 - 「成為大中華地區知識型企業標竿」
- 目標
 - 發展核心知識
 - 建立知識平台
 - 建構社群網絡
 - 塑造分享文化



成功案例：中華汽車（續）

- 專案導入
 - 由中華汽車高階主管與中華汽車知識管理推動團隊共同執行
 - 2000.09 成立專案小組進行探索與規劃
 - 2001.04 進行系統開發
 - 2001.09 正式上線與推廣
- 專案成果
 - 建構知識系統平台
 - 提昇同仁工作效能
 - 創造公司競爭力

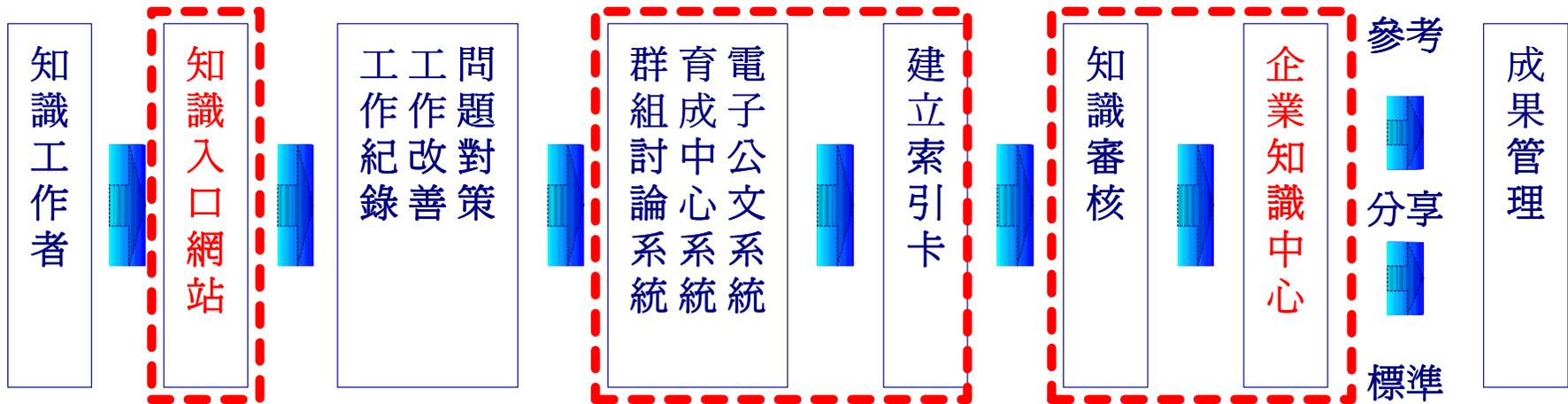


以下部份內容節錄自
行政院經建會委託中國生產力中心執行
之
「知識管理案例發表—中華汽車」



中華汽車：核心知識發展流程

知識內容創作 企業內部入口網站 核心知識來源確認 知識產生路徑 標準化 知識品質確認 知識的集散地 瞭解知識應用情形



Knowledge Portal

- PIM

- Groupware

- Knowledge Diffusion

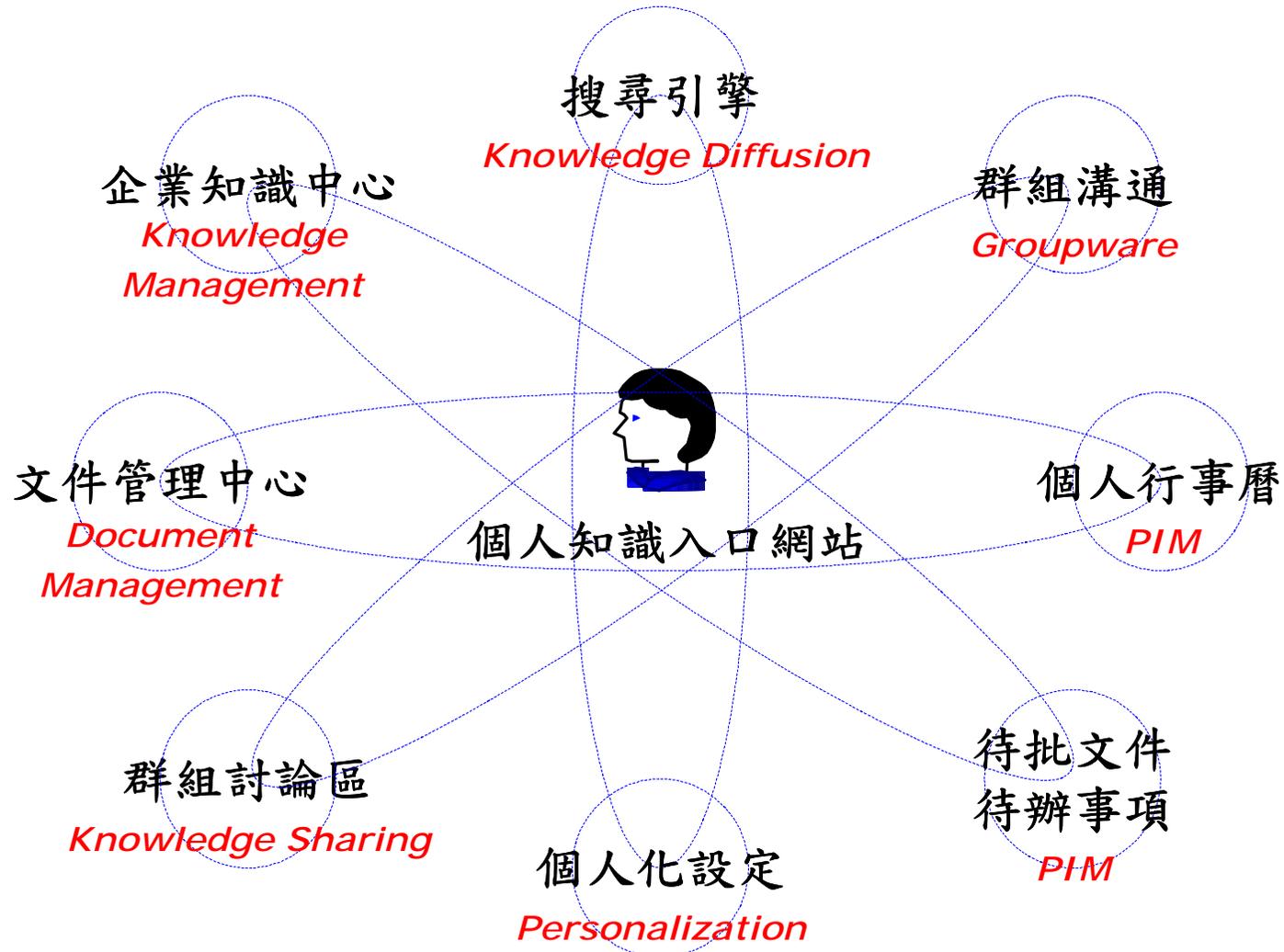
Document Management

Knowledge Sharing

Knowledge Management



(1) 知識入口網站





(2) 文件管理中心

- 存放個人工作過程中，需系統化管理、有分享意義、對工作管理或經驗傳承有益之文件區
 - 與日常工作結合，養成e化習慣
 - 替代 C 槽及共用區的資訊隔閡
 - 第一時間將知識作系統化管理
 - 鼓勵工作過程中的溝通及創意
 - 自由進出，片段資訊都可以分享
 - 定期盤點，維繫知識品質
 - 構思成熟、彙整創作、審查入庫

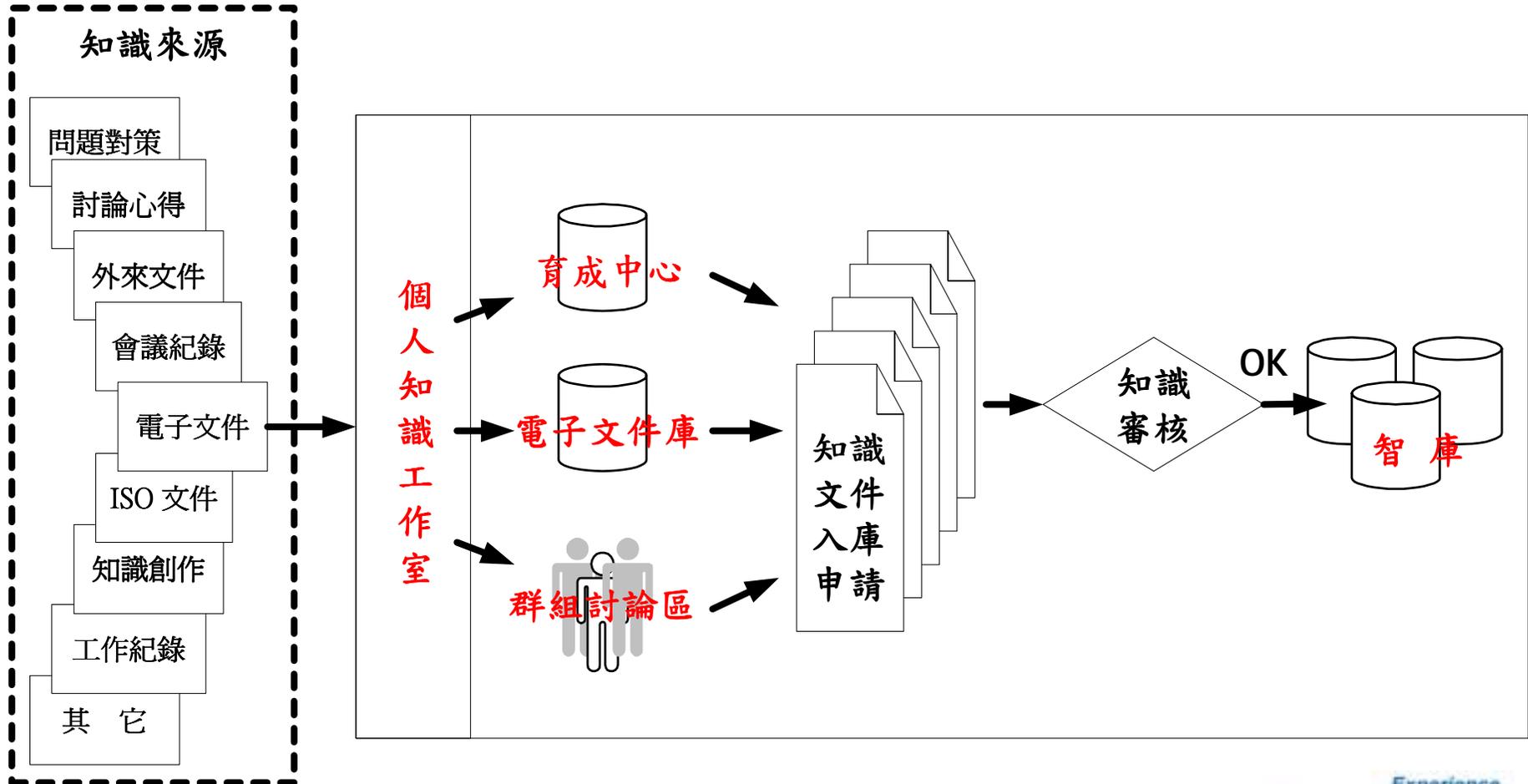


(3) 群組討論區

- 公司同仁因共通的興趣或目標而結合，追求並分享共同解決方案的地方
 - 塑造知識分享的環境，建立積極創新的工作文化
 - 知識社群是由專業工作者組成的團體，藉由他人分享經驗來獲得成長，並激發參與感及創意
 - 透過討論機制，知識工作者可與專家之間強化隱性知識的溝通
 - 是集思廣益及問題解決的地方，可用化名或暱名參與，免除面子問題
 - 對於有價值的知識，版主得整合各家意見後，申請審查入智庫分享



中華汽車：核心知識發展流程





導入知識管理的效益評估



導入知識管理的好處

1. 激發創意

具有類似經驗的員工可以聚集想法和經驗，進而激發新的想法、或避免重蹈覆轍。

2. 改善決策

在決策的過程中，如果可以擁有充份的資訊、資料和經驗，有助達成較好的決策結果。

3. 更富彈性

如果能突破組織既有的規範，使員工的工作情境不再只是孤軍奮戰或小組行動，在面臨新的挑戰時，將更具有應變能力。



導入知識管理的好處 (續)

4. 更好的客戶回應

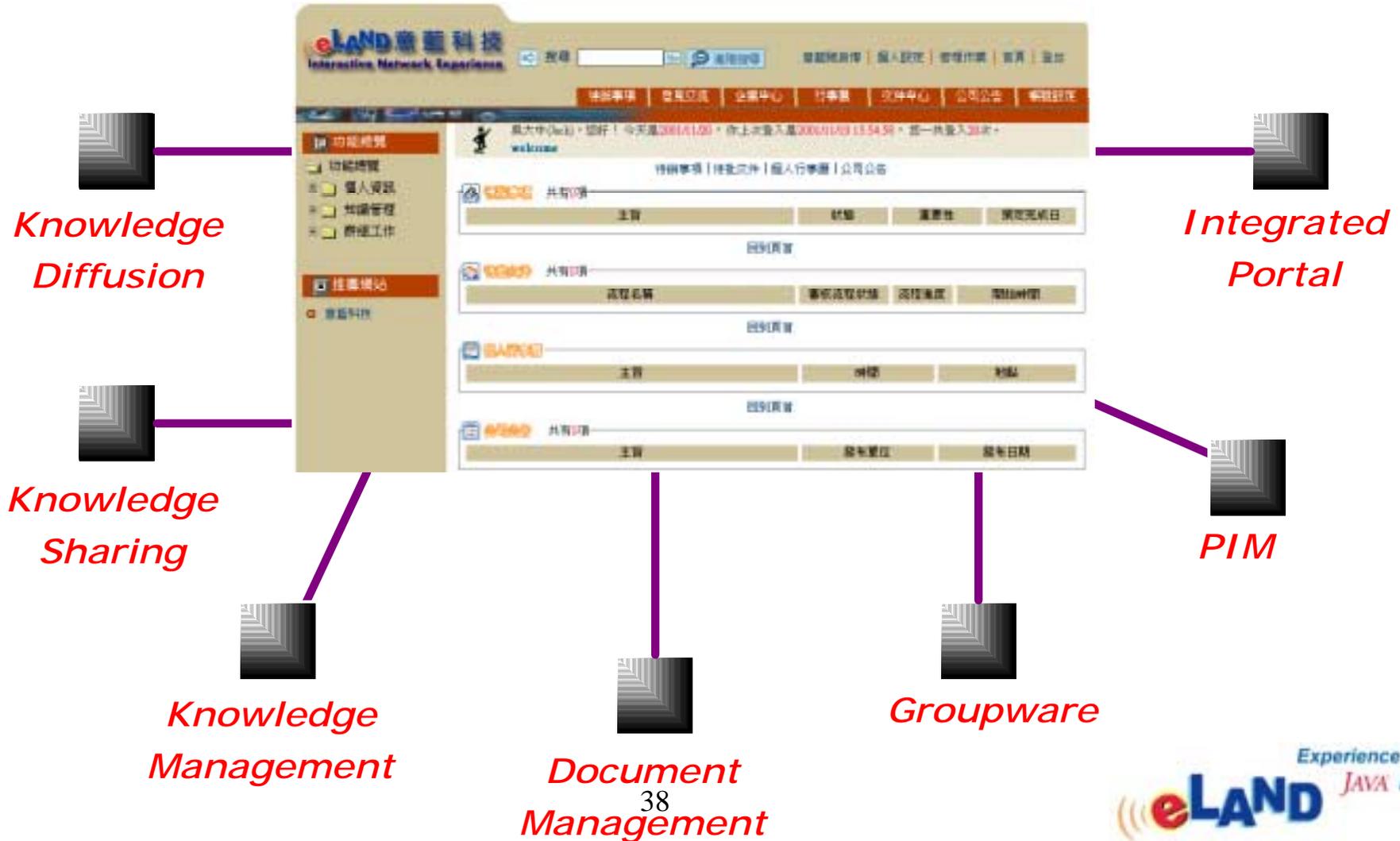
收集市場資訊是一件重要的事，如果員工對客戶的行為、興趣喜好具有更深的了解，可以做出較好的回應、貼近客戶的需求。

5. 更好的工作效率

掌握充足之知識與經驗，可以促進創新的流程，加快生產的速度



完整的解決方案：eKIM





結論

- 知識管理需結合資訊科技與知識組織
 - 非僅是搜尋引擎、剪報系統、或入口網站
 - 需考慮人與社群的因素
 - 需提供設計完善的模組與解決方案
- 中華汽車是大中華地區知識型企業之標竿
- 意藍科技提供了知識管理完善的基礎建設



敬請批評指教，謝謝！

Your best technology partner,



creates electronic Land!

Please visit <http://www.elandnetwork.com>

