




知识管理 - 企业应用





内容简介

-  企业知识管理的概要
-  机构知识管理的实务指引
-  企业知识管理的提示

企业知识管理的概要

企业知识管理 – 企业竞争

现在开始的知识管理，直接影响企业的行为能力，并可能成为未来竞争态势的决定性因素：

-  对经营环境的应变能力；
-  创新能力；
-  决策能力；
-  操作和控制能力。

企业知识管理 – 内容

- 📄 知识资源〔知识内容、专家渠道、知识渠道〕；
- 📄 情报资源〔市场、客户、合作伙伴、竞争对手等〕；
- 📄 内部组织资源〔企业组织架构、制度标准、协同模式、内部专家资源〕；
- 📄 外部关系资源〔客户、销售渠道、战略联盟、员工、供给商、合作伙伴等〕。

· 商业知识 – Business Knowledge

企业外部的通用商业知识：

宏观经济、行业经济及细分市场 – 市场及客户 / 竞争对手
/ 技术及产品 / 相关的竞争情报

商务 – 金融 / 贸易 / 投资 / 财务、税务及评估公证 / 工商、
商标及专利 / 法律法规 / 管理及营销 / 公关、会议及
展览 / 环保效劳 / 广告、设计及印刷包装 / 软件、信
息及商务参谋 / 资产及产权交易或处置

企业经营及管理 – 原理 / 业务及管理的流程典范 / 案例

商业知识 – Business Knowledge

企业内部的特有商业知识：






支持决策的经营信息及技术资料 – 经营管理数据 / 信息 / 研究分析 / 专业及技术资料

经营及管理的制度标准 – 目的说明 / 管理流程图示 / 操作指引〔流程说明、重要目标、数量及质量要求、时间要求、本卷须知〕 / 标准文本 / 执行人员指引 / 管理人员指引 / 审批权限指引 / 监督机制 / 奖惩制度

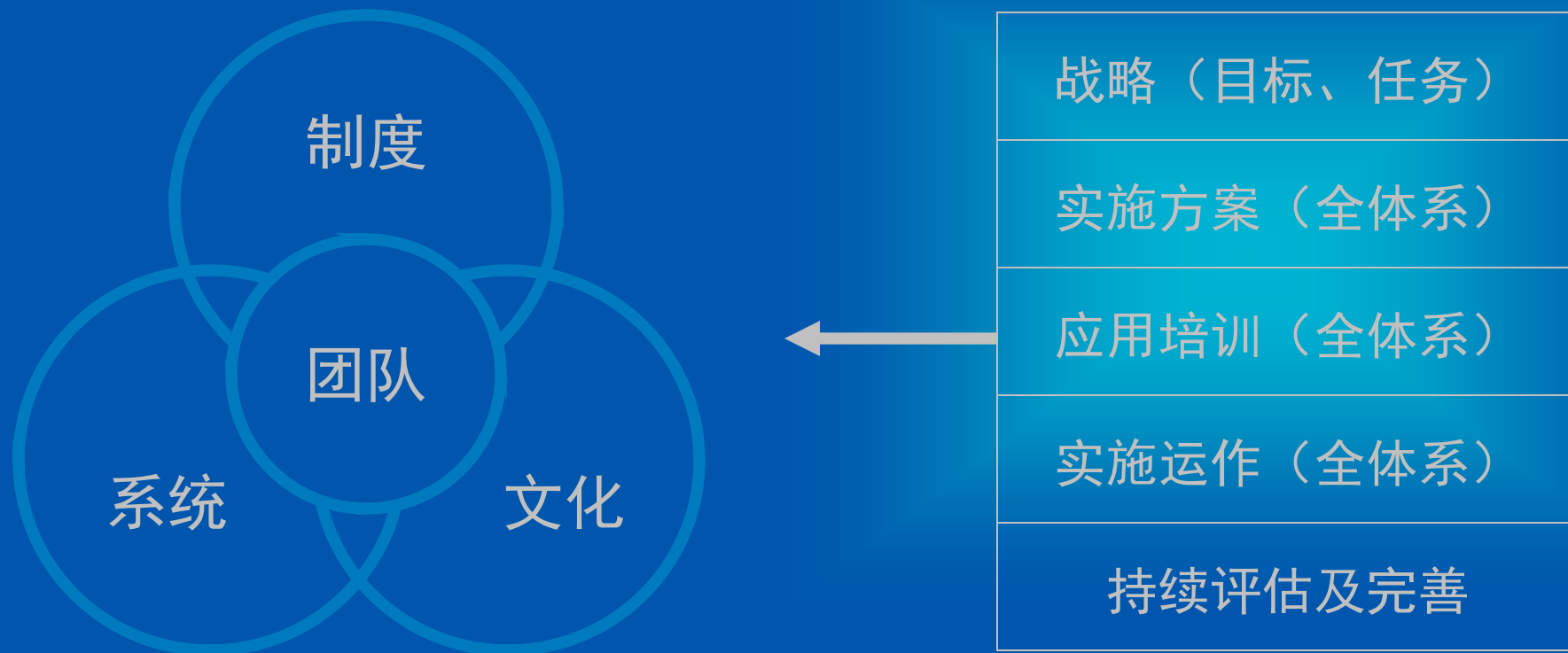
经营及管理的经验智慧 – 泛文档管理 / 案例 / 专家渠道

机构知识 – 组织化的知识资源

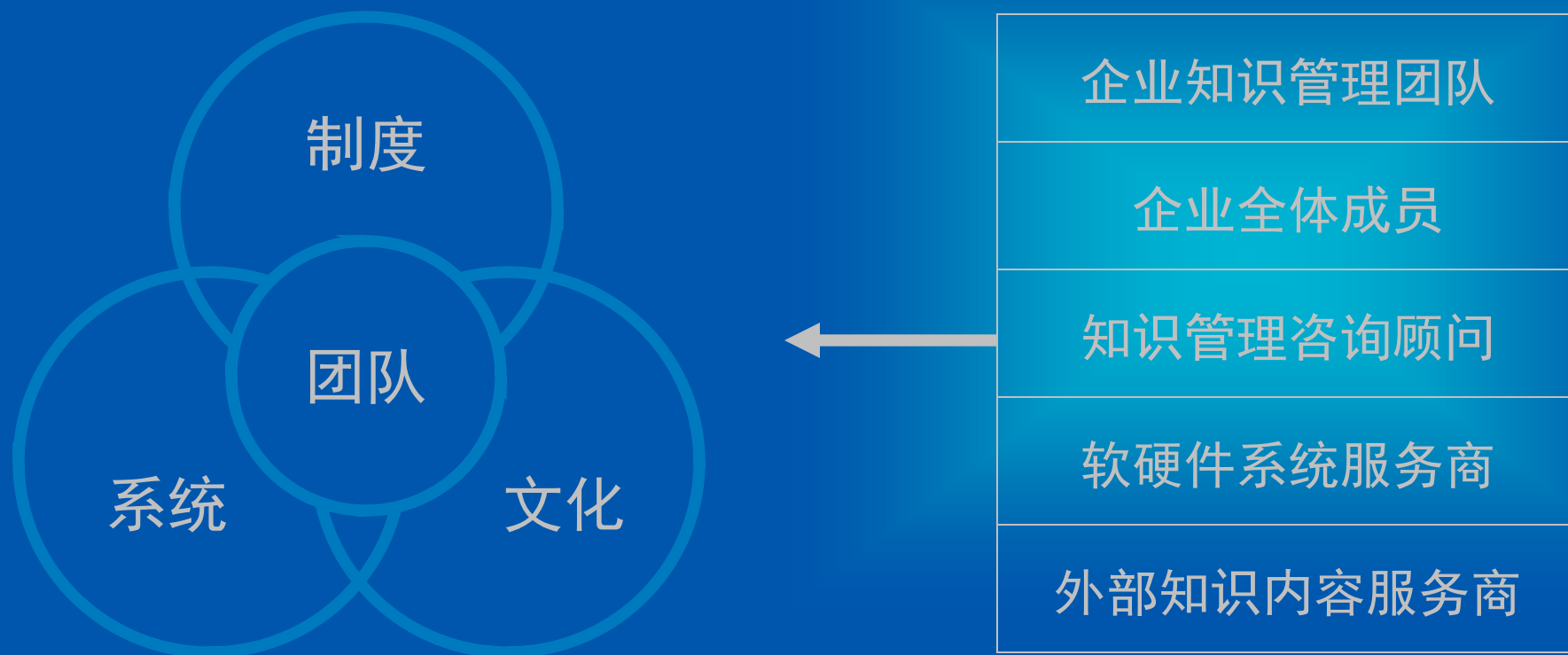
知识类型举例：

-  操作指引及经验总结、文件模板、文件档案
-  法律法规、竞争情报、信息资讯
-  经营管理数据、经营分析报告
-  原理说明、分析方法、实施方法、管理方法
-  专家渠道、知识渠道

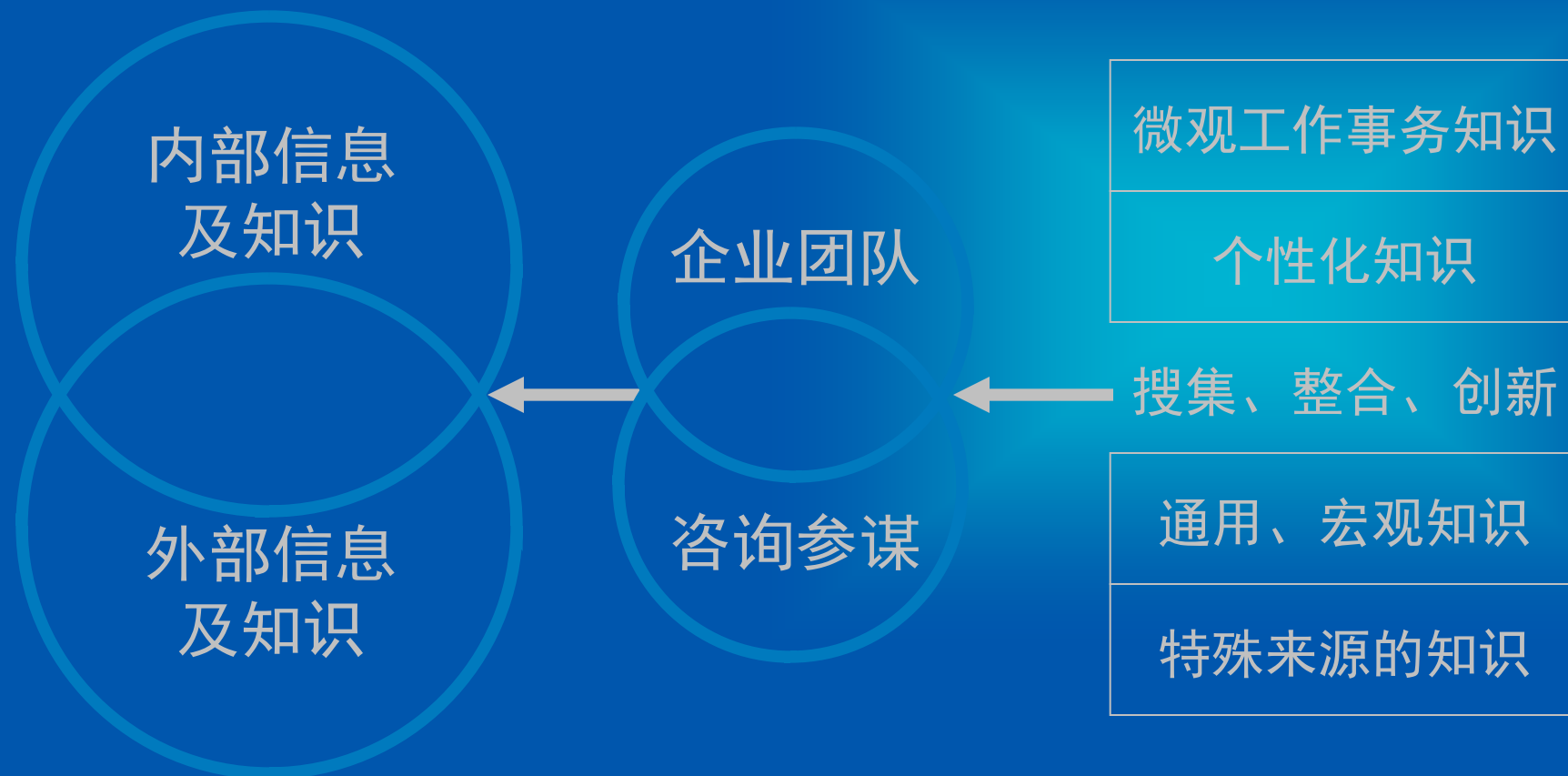
企业知识管理 – 体系



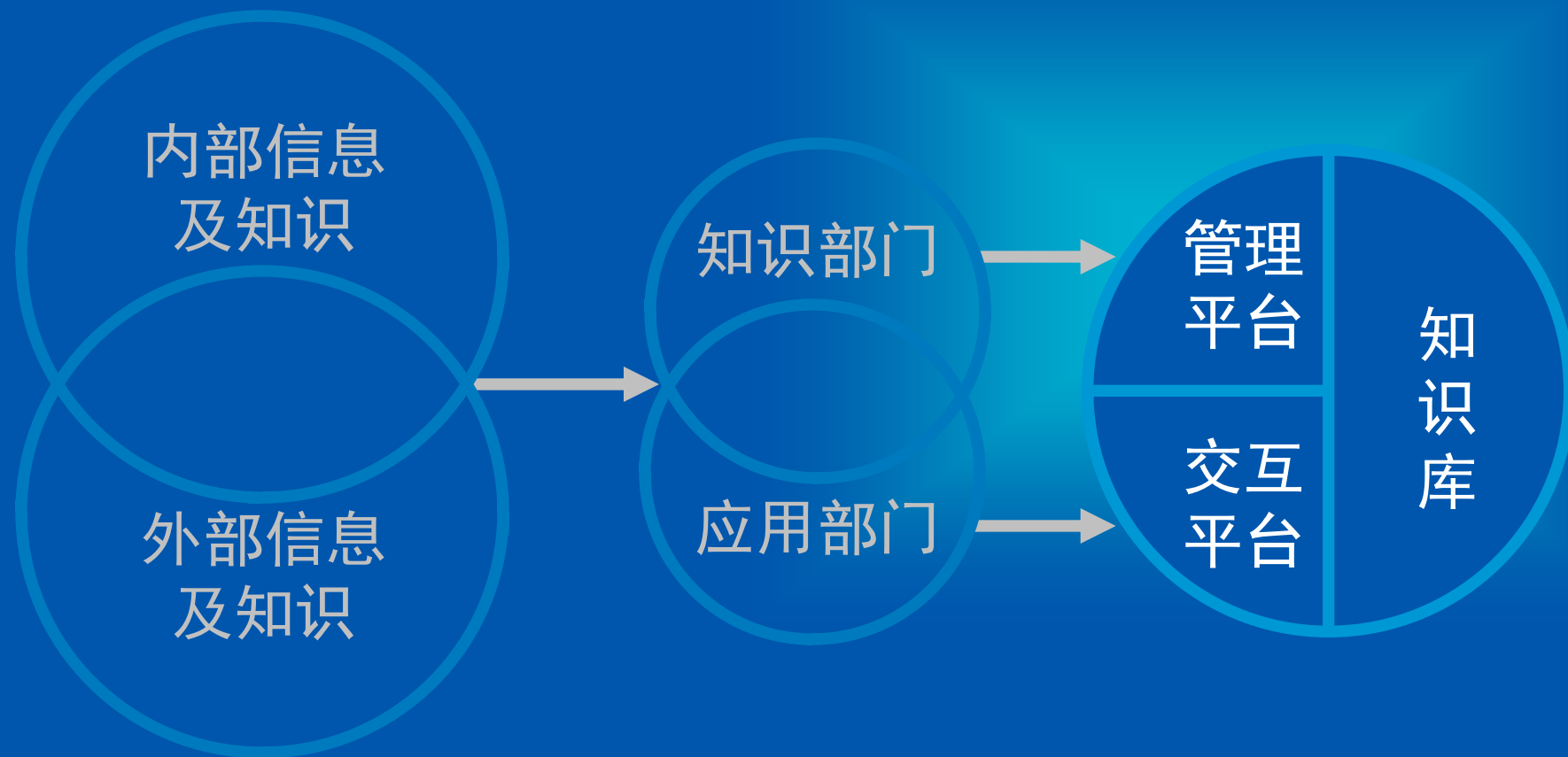
企业知识管理 – 组织



企业知识管理 – 内容组织



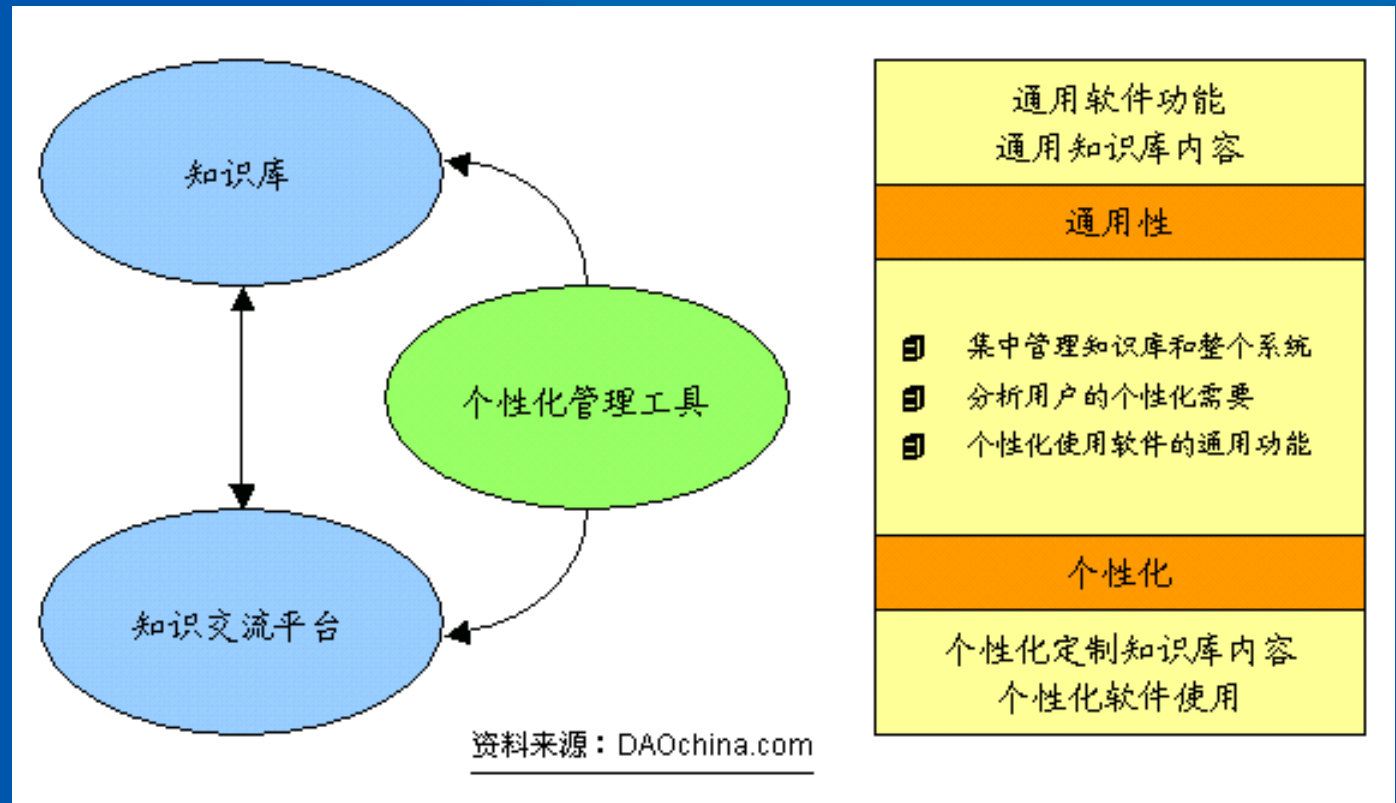
企业知识管理 – 系统平台



企业知识管理 – 系统构成

- 知识库〔通用商业知识资源、支持经营及管理决策的信息、经营及管理的制度标准、经营及管理的经验智慧〕；
- 专家系统〔为员工提供寻求问题解答和知识共享的渠道〕；
- 知识交流平台〔论坛、公告板、留言板、E-mail通知等〕；
- 个性化管理工具〔员工将工作及学习中需要的内容，定制到个人知识库中〕；
- 工作协同模块〔包括内部效劳申请、工作流程、工程协作、反响系统等〕。

企业知识管理 – 系统结构



企业知识管理 – 目标

以有序组织的知识资源和知识平台辅助经营管理：



初步目标：

企业团队随时获得工作学习所需的知识资源、专家渠道、知识渠道





远期目标：

学习型的企业文化、知识交流及共享的平台、协同配合工作的组织，可以兑现商业价值的机构知识资产

企业知识管理 – 评价

KM 系统的最重要评价指标是对企业经营及管理的支持程度，这取决于：

-  企业知识地图能否完整细致地覆盖了各部门及岗位的知识需求；
-  能否形成知识交流、持续学习和协同工作的企业工作文化。



机构知识管理的实务指引

企业知识管理 – 规划和准备

1. 分析机构的专业知识资源的构成和需求
2. 规划和设计知识库的知识分类体系
3. 规划、开发机构知识管理系统〔软件〕
4. 建立知识管理部门并设置专业人员〔专职和兼职〕
5. 规划知识管理部门及人员的职能
6. 建立机构知识管理的运作机制和管理准则

企业知识管理 – 规划和准备

1. 分析机构的专业知识资源的构成和需求

- 📄 机构整体、各个部门的知识构成和通用需求；
- 📄 各个岗位的知识构成和特殊需求；
- 📄 把握横向的通用性及共通性和纵向的特殊性；
- 📄 规划知识库的内容、关系结构和文件类型等。

企业知识管理 – 规划和准备

2. 规划和设计知识库的知识分类体系

知识资源的专业分类体系〔专业细致的分类结构〕

知识资源的内容类型：

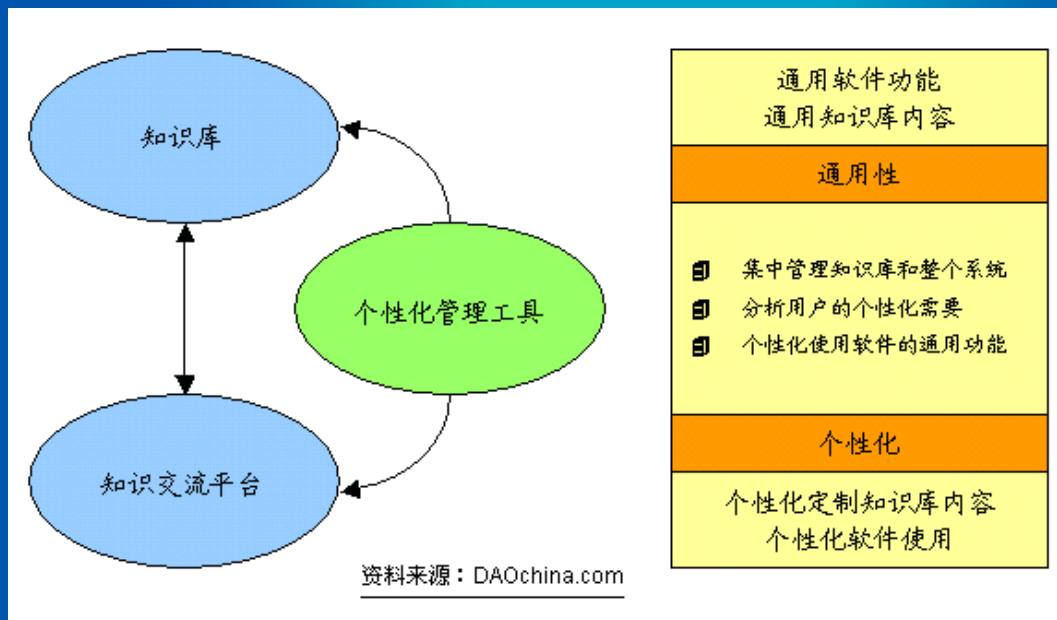
- KnowWhat - 信息资讯、统计数据
- KnowHow - 分析方法、实施方法、管理方法
- KnowWhy - 原理说明、专题分析、研究报告
- KnowWho - 专家参谋、同行同道、专业机构
- KnowWhere - 知识网站、资讯网站、其他渠道

企业知识管理 – 规划和准备

3. 规划、开发机构知识管理系统〔软件〕

结合

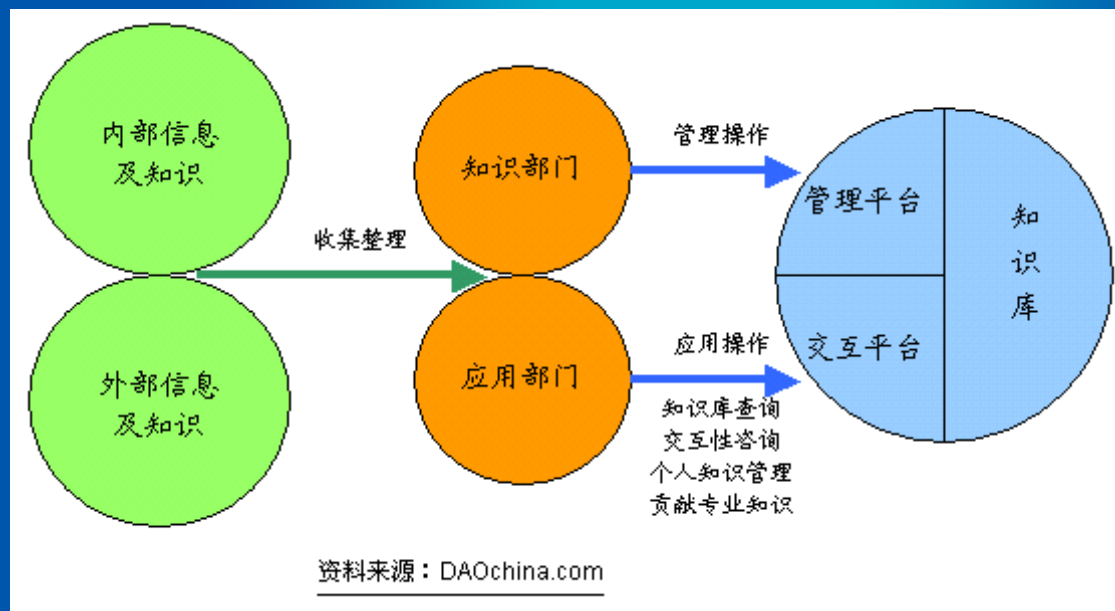
知识资源需求、
知识分类体系
进行系统规划



企业知识管理 – 规划和准备

3. 规划、开发机构知识管理系统〔软件〕

以数据库软件
建立多媒体的
机构知识库



企业知识管理 – 规划和准备

3. 规划、开发机构知识管理系统〔软件〕

建立管理平台软件子系统，实现知识管理人员对知识库进行管理、维护和知识传播等操作；

建立交互平台软件子系统，实现用户对知识库、知识交流平台、个人知识管理平台的应用；

提供个性化的知识管理工具，实现用户对知识库内容的个性化定制管理、个性化学习及应用。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/206233055230010132>