

# 知識管理

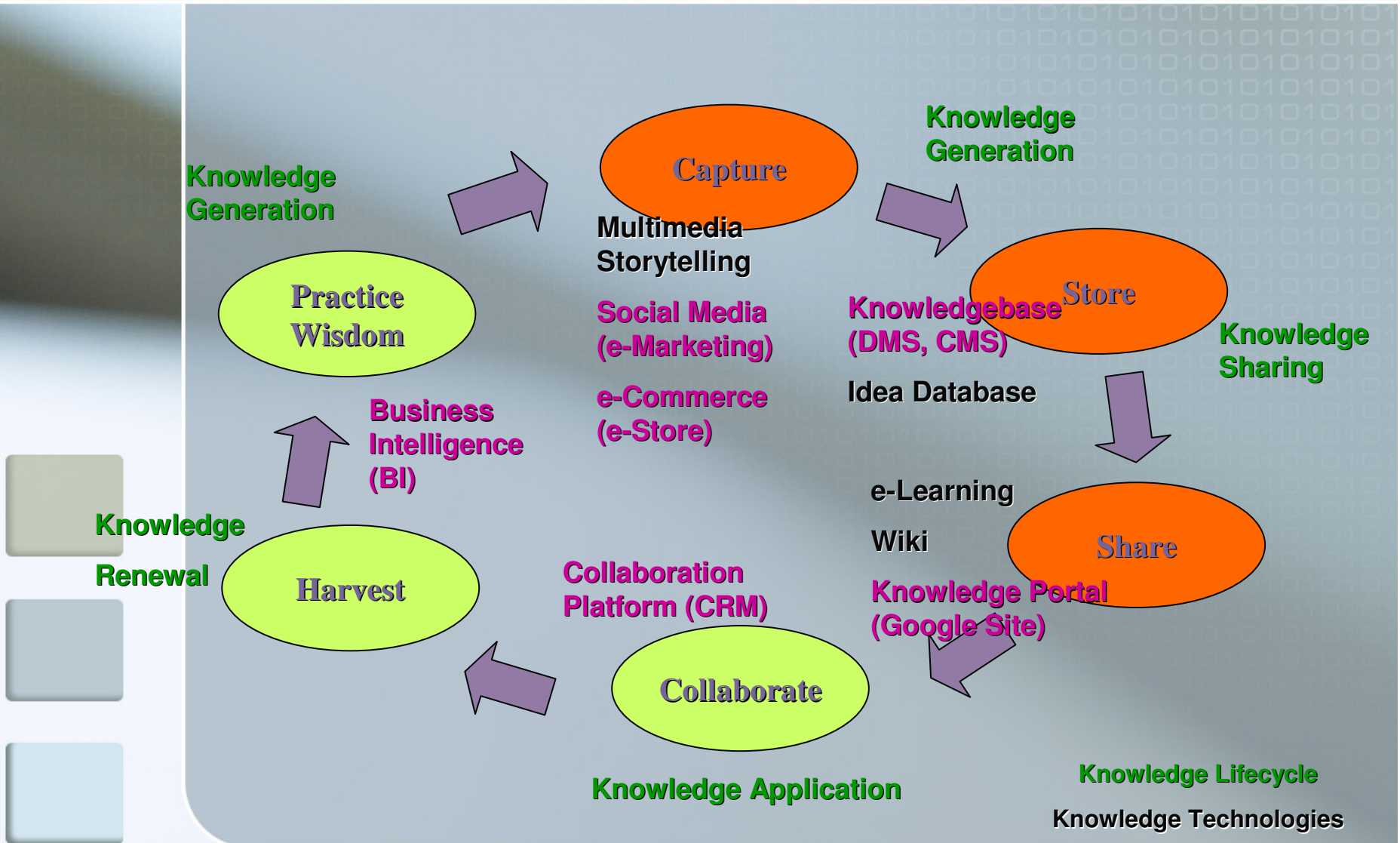
吳志榮先生 高級顧問

香港生產力促進局 資訊科技業發展部

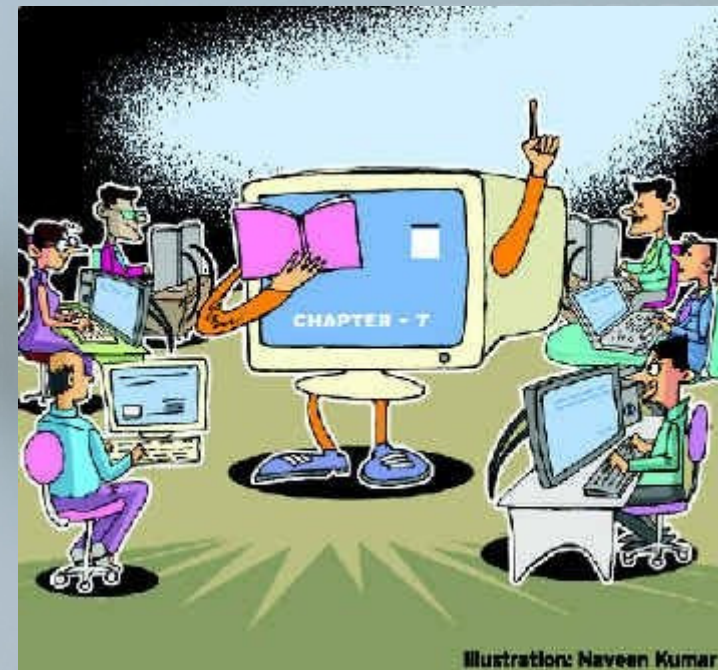
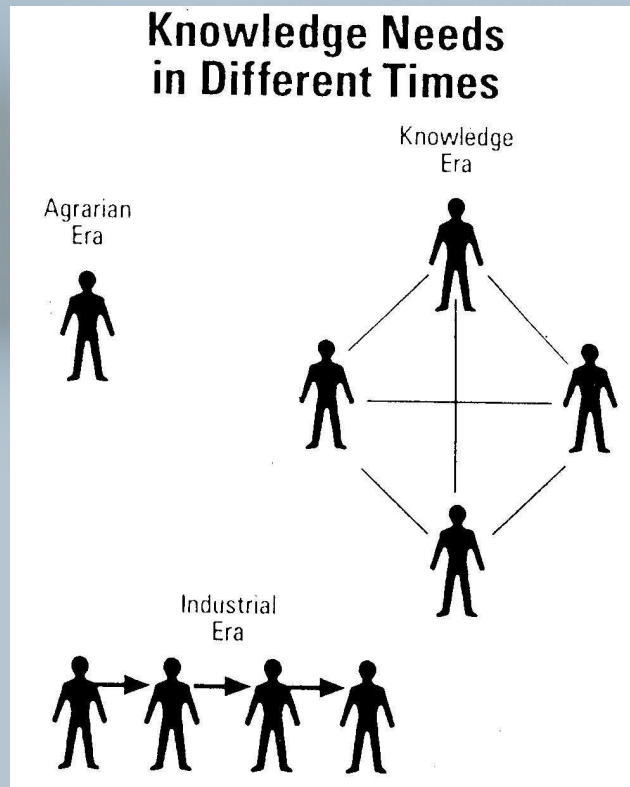


**Hong Kong**  
**Productivity Council**  
香港生產力促進局

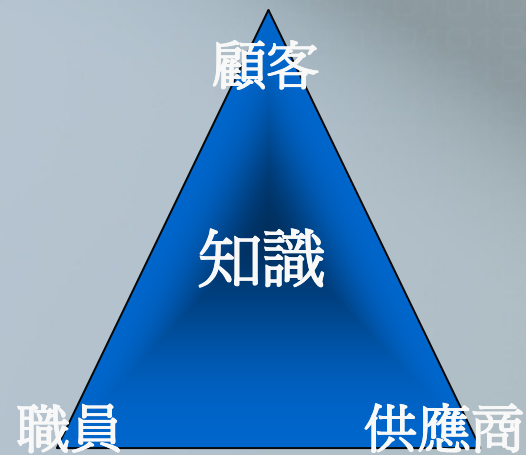
# 知識週期與工具



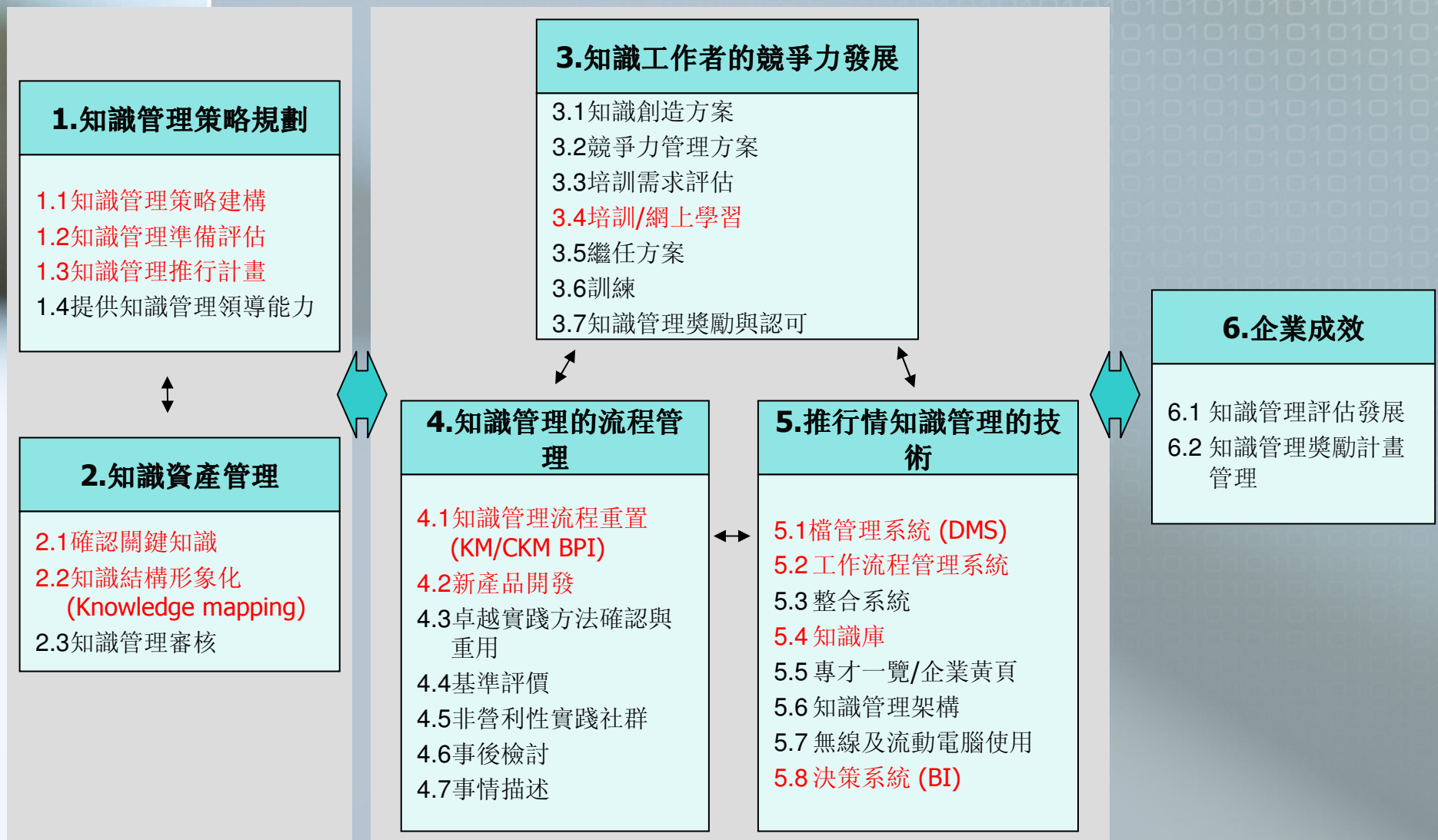
# 知識年代/ 經濟



# 客戶知識



# 知識管理模型產品組合



# 有關知識管理的問題

1. 發展週期長
2. 重複其他同事犯的錯誤
3. 未能利用前人的成果, 浪費不必要的資源
4. 缺乏分享

大部份專案檔都是以實物形式儲存在各隊伍和部門裏

5. 缺乏有系統的知識獲取與重用過程

大部份關鍵的專案知識 (如專案檢討結果, 卓越實踐方法等) 均以會議紀錄形式儲存

6. 缺乏有效率的版本控制

大部份檔仍使用手動版本控制, 壞處是費時及容易出錯

7. 專案管理缺乏資訊科技應用

沒有使用資訊科技工具 (如工作流程系統) 監控專案狀態

# 我們的方法

## ■ SPPT: 策略、人員、流程、科技

### • 策略

- 知識管理策略推行的重要組成部份
- 知識架構及分類

### • 科技

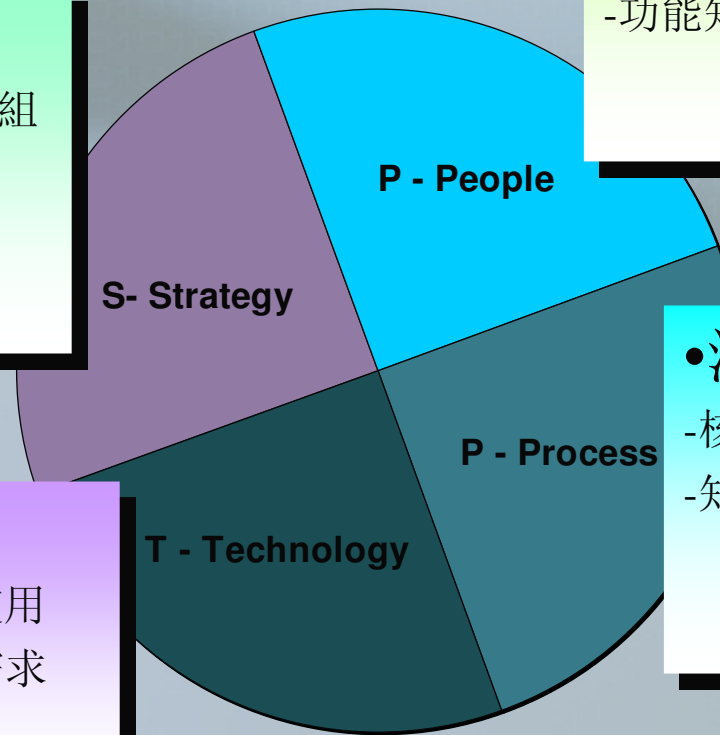
- 現時有多少工具可供使用
- 發掘協助知識流動的需求

### • 人員

- 知識週期裏的角色與責任
- 功能知識的培訓需求

### • 流程

- 核心業務裏的知識流動
- 知識與決策的關係



# 我們的方法(2)

我們在重要的企業策略和流程中加入知識管理辦法和工具, 這獨特的方法有以下好處:

- 與公司策略方向緊密結合
- 與日常運作高度整合
- 用家對知識管理辦法的接受程度高

1. KM-BPM: 為原設備生產商設計的知識管理為本**卓越實踐管理**
2. KM-IM: 為原創設計商設計的知識管理為本**創新管理**
3. KM-BM: 為自有品牌企業設計的知識管理為本**品牌管理**



# 1. KM-BPM(知識管理為本卓越實踐管理)

## -OEM業務

### ■ 服務

- 基準研究(Benchmarking Study)
- 知識審核和規劃 (Knowledge Audit & Mapping)
- 知識分類設計(Knowledge Taxonomy Design)
- 知識庫設計(Knowledgebase Design)
- 知識/客戶知識管理的流程設計 (KM-CKM Process Design)
- 行動後檢討方案(After Action Review Program)

### ■ 成果和裨益

- 避免 “重新發明”
- 避免營運上的重複犯錯
- 確認卓越實踐並在企業內重複運用
- 強化知識保存和客戶、市場及產品知識的企業學習, 以提升營運模式至原創設計商

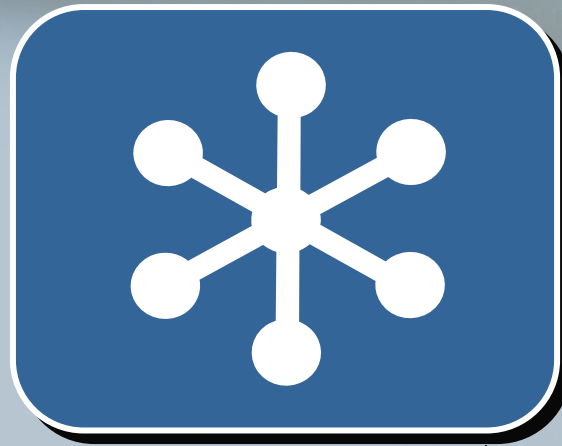
# KM-BPM 卓越實踐知識管理：個案分享

- 客戶：香港上市珠寶設計及生產商

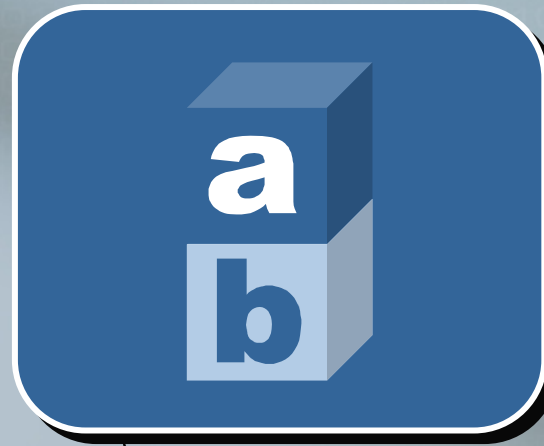
## 業務挑戰 #1

## 我們的建議

各自為政  
的銷售團  
隊



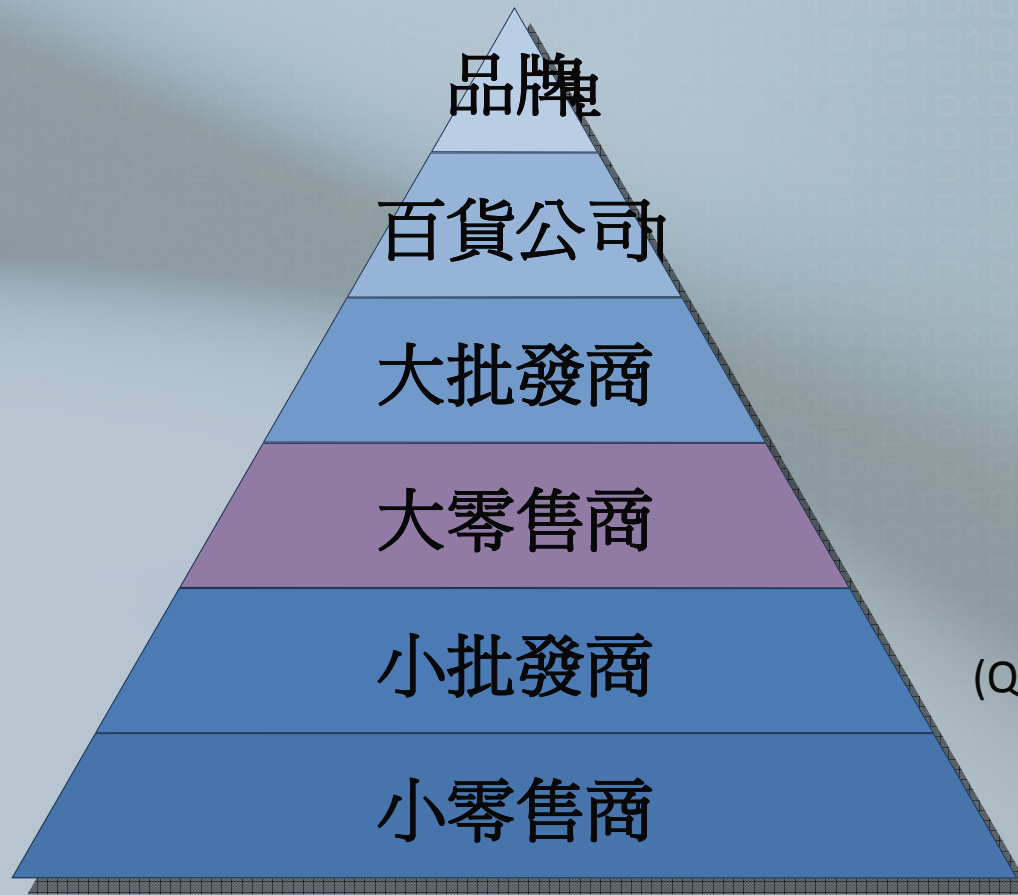
對客戶價值存不同的  
理解及看法



標準化的客  
戶定義及分  
類

客戶分類  
客戶評分卡

# 客戶分類

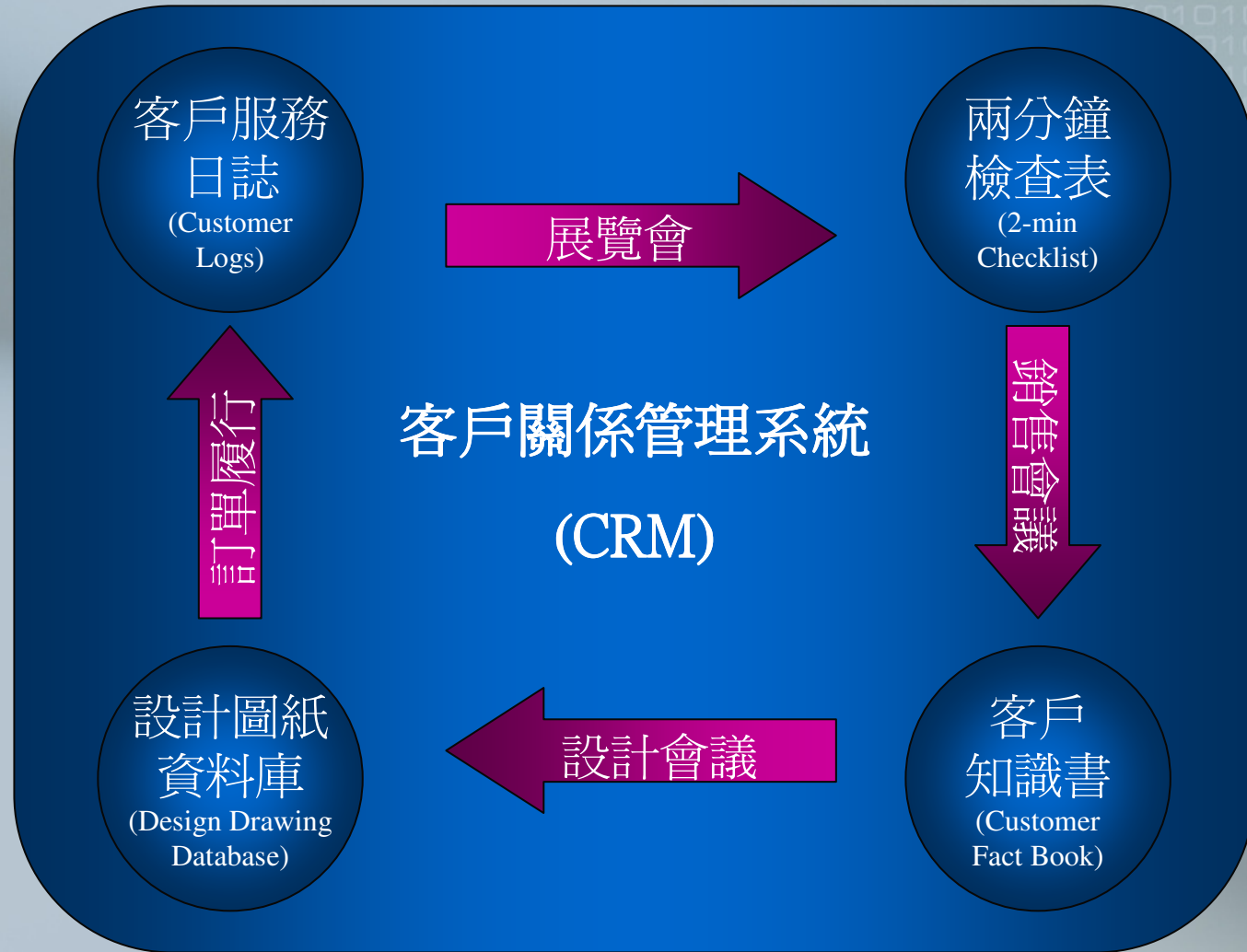


(Quantity per SKU)

(Number of Shops)



# 客戶知識管理流程和工具



客戶知識管理流程

客戶知識管理工具

# 推行客戶知識管理的成果

## ■ 客戶：香港上市珠寶設計及生產商

- 統一掌握及瞭解主要客戶
- 有效及全面的客戶策略部署及執行
- 快速和準確的商業決策
- 迅速及適當的客戶服務
- 銷售活動的合作
- 資源上的合作

客戶知識



客戶智慧

## 2. KM-IM(知識管理為本創新管理)

- ODM業務

### ■ 服務

- 知識創造方案(Knowledge Creation Program)
- 研發流程管理 (R&D Process Management)
- 實踐社群(Community of Practice)
- 創意資產管理科技 (Creative Asset Management Technologies)
- 工作流程及協作科技 (Workflow & Collab. Tech.)

### ■ 成果和裨益

- 在概念構成、研發及設計等流程上促進知識資本的衍生、獲取、管理及應用
- 加強新知識創造、共用及客戶、市場及產品知識的企業學習, 以提升營運模式至自有品牌

# KM-IM 創新知識管理: 個案分享

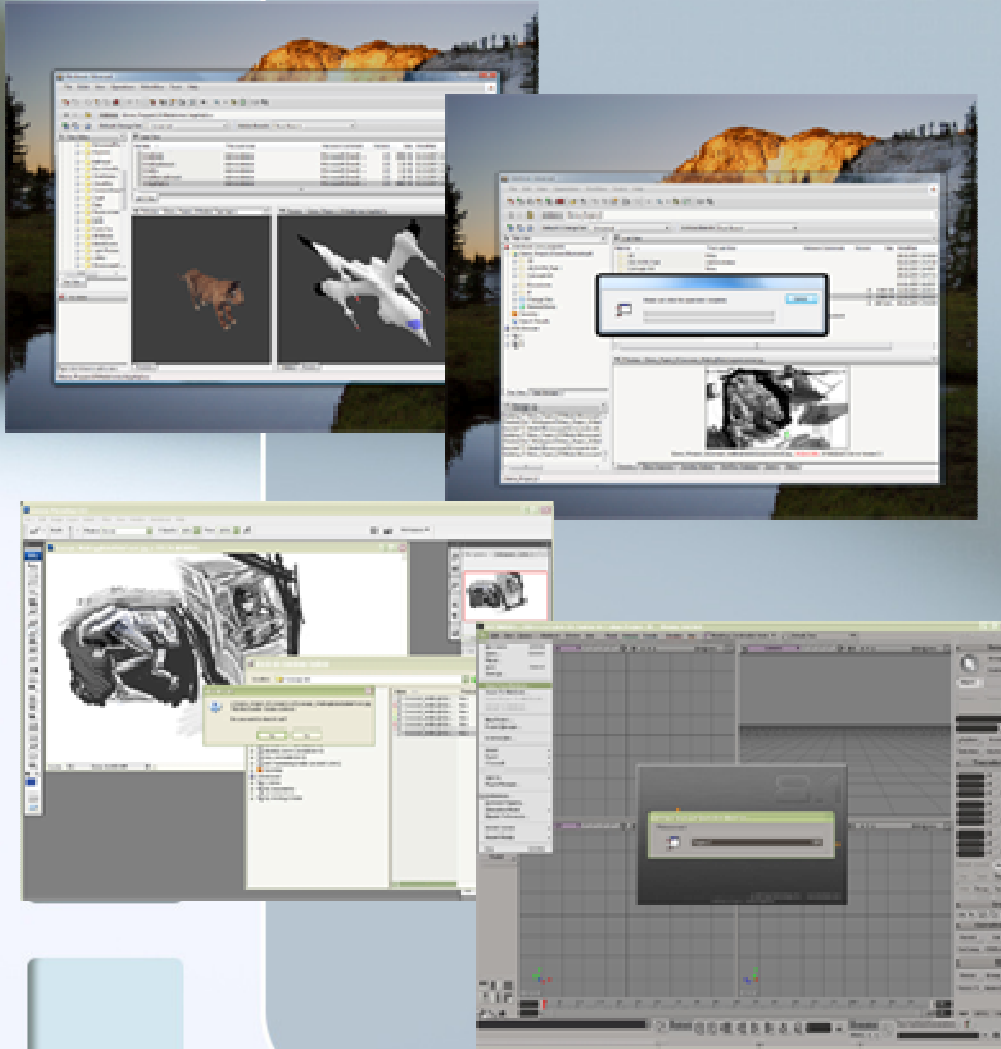
## ■ 問題

- 市場競爭激烈 (Keen competition)
- 非規範的開發過程 (Less organized development process)
- 版本控制 (Version controlling) (MMRPG、語文)
- 效率及質素下降 (Lower efficiency and quality)
- 高生產成本 (High production cost)

## ■ 解決方案

- 開發過程改善
- DAM功能規格
- 專案管理

# 數碼資產管理系統 (DAM System)



- 檔案版本控制
- 檔案與同事共享
- 工作及檔案之分配與監察
- 檔案中央儲存
- 檔案搜尋與存取
- 檔案存取權限管理
- 工作流程引擎
- 手寫識別
- .....



# 3. KM-BM(知識管理為本品牌管理)

## - OBM業務

### ■ 服務

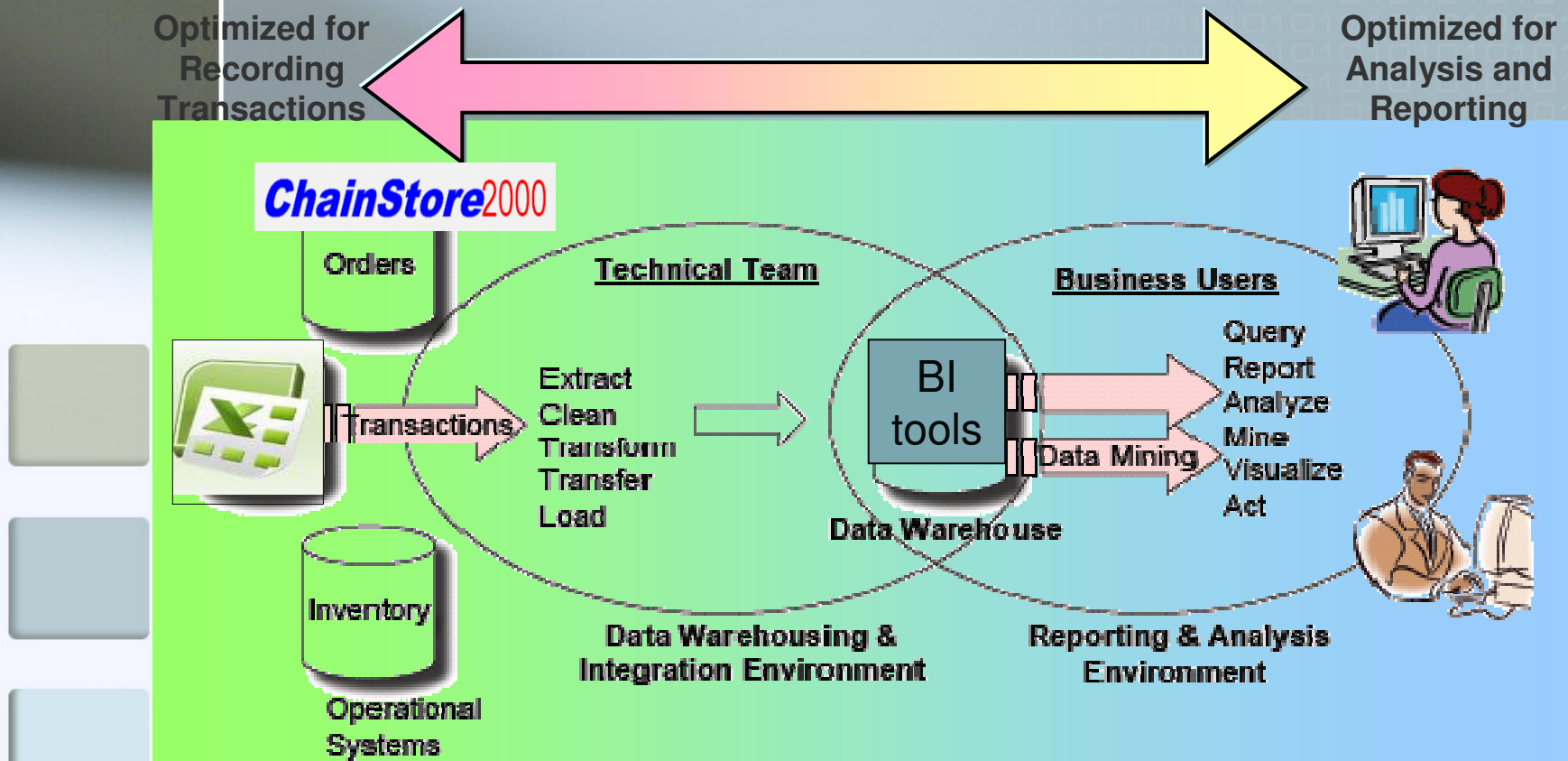
- 客戶關係管理(Customer Relationship Management)
- 品牌忠誠度管理(Brand Loyalty Management)
- 故事分享 (Story-telling Program)
- 銷售, 市場推廣及服務自動化(S/M/S Automation)
- 顧客互動科技(Customer Interaction Technologies)
- 商業智能科技 (Business Intelligence Technologies)

### ■ 成果和裨益

- 造就對客戶的全面認識及綜合客戶關係管理
- 深化與客戶的互動及品牌體驗
- 累積對客戶和企業的智慧
- 提升品牌價值

# KM-BM 品牌知識管理:個案分享

## ■ 商業智能科技(BI)



# 推行知識管理的好處

- 強化知識的創造與獲取能力 (Capture)
- 強化知識的組織和使用 (Organization)
- 促進知識分享與組織學習 (Sharing)
- 強化知識整合 (Collaboration)
- 重複卓越實踐 (Best Practices)
- 減少重複犯錯和多餘研究的機會  
(Repeating Mistakes and Re-inventing the Wheels)