



36. 知識管理系統架構的 7 Layers 為何？
37. 知識管理系統的知識來源為何？
38. 何謂「協同作業」？
39. 文件管理系統設計的重點為何？
40. 知識社群(Knowledge Community)設計的重點為何？
41. 「核心專長系統」的設計目的與重點為何？
42. 「線上學習」(e-learning)平台設計重點為何？
43. 何謂「知識獲利指數」(KPI)？
44. 何謂「知識價值鏈」(KVC)？
45. 何謂「知識轉型」矩陣？
46. 全球最卓越知識企業(Most Admired Knowledge Enterprise)的8大評選標準為何？
47. 英國石油公司(BP)如何利用協同作業，增加溝通效率、降低成本？
48. 英國石油公司(BP)仿戰爭評論的四個關鍵步驟為何？
49. 服務型政府之知識管理佈局為何？
50. 工研院量測中心如何結合知識管理與客戶關係管理？

36. 知識管理系統架構的7 Layers為何？

使用介面 (Interface Layer)

存取與認證 (Access & Authentication Layer)

協同作業與企業智慧 (Collaborative Filtering & Intelligence)

應用 (Application Layer)

傳輸 (Transport Layer)

中介軟體與系統整合 (Middleware & Legacy Integration Layer)

資料庫 (Repository)

[<Top>](#)

37. 知識管理系統的知識來源為何？

員工的知識、技能、核心專長

經驗知識 (包括個人的與團體的)

團隊協同技能

非正式地分享知識

價值

標準規範

信仰

以任務為基礎的知識

系統的知識

人力的資產

企業結構內在的知識

企業結構外部的知識

顧客資產

員工經驗

顧客關係

[<Top>](#)

38. 何謂「協同作業」？

所謂「協同作業」(Collaboration)是指「透過遠端互動工具的協助，進行電子文件交換、聲音傳遞、影像輸送，以完成非面對面的專案執行、多邊會議、線上學習等遠距溝通作業。」前述所提之遠端互動工具，包括：BBS、討論區、留言版、聊天室、視訊會議系統、電子白板、線上學習系統、遠距專案時程管理等工具。

[<Top>](#)

39. 文件管理系統設計的重點為何？

登入/登出(Check-in/check-out)

版本管理

文件資料收集

階層式文件管理

全文檢索及調閱

文件生命週期管理

大容量儲存伺服器管理功能

跨伺服器檔案搜尋

分散式文件鎖定功能

無限制的層次化樹狀結構

內建文件流程控管

[<Top>](#)

40. 知識社群(Knowledge Community)設計的重點為何？

討論與互動

刺激、創新與分享

資料庫與社群機制

資料分析與管理

協同作業機制

虛擬專家團隊

[<Top>](#)

41. 「核心專長系統」的設計目的與重點為何？

目的：隨時掌握個人與部門的最新核心專長，不僅可與組織核心競爭優勢接軌，並可在不同專案任務來臨時，配適出最佳、最適合的工作團隊

重點：針對企業成員在專案執行、證照取得、教育訓練、專利發明、榮譽獎項、專業著作等項目，進行動態與即時的管理與分析。

[<Top>](#)

42. 「線上學習」(e-learning)平台設計重點為何？

前台呈現：

1.員工登錄 選擇課程 上課學習 互相討論 老師解答 課堂作業 課後評量 問卷回饋

2.Up-Learning 推薦學習概念 (推薦下一階段可以學習的課程)

3.Cross-Learning 相關學習概念 (與目前學習課程相關的課程)

後台機制：

員工/講師/課程/成績 資料管理
員工/講師/課程/成績 資料分析
員工/講師/課程 資料行銷
員工/講師 資料服務
員工/講師 資料經營

[<Top>](#)

43. 何謂「知識獲利指數」(KPI)？

知識管理的評估，可以知識獲利指數(Knowledge Profit Index，簡稱KPI)來具體衡量。所謂知識獲利指數，係指導入知識管理後的有形獲利與無形獲利總和，與導入知識管理的總成本的比值。

所謂有形獲利，是指因為導入KM後，本業、商品、會員收費、廣告收益、服務收費等實質的收益值，無形獲利則事先由企業主設定評估項目，如知識分享、文件分類、員工競爭力、工作效能提昇等，滿意度則由企業內部高階主管共同評分，再將各項滿意度經加權計算後，轉換成無形獲利的值。至於有形獲利與無形獲利的比重，則由企業主於導入前先行設定。

[<Top>](#)

44. 何謂「知識價值鏈」(KVC)？

在一群知識工作者中，僅存在有限比例的關鍵知識價值貢獻者來創造知識價值。各關鍵知識貢獻者，仍須藉由平衡知識活動所形成的雙向知識價值鏈(Knowledge Value Chain)，才能創造更深、更廣、價值遞增的知識價值網路。

經過整合後的企業知識價值鏈，對內可以不斷反饋在知識來源或知識活動過程，形成雙向的知識加值演進，對外則可與上、中、下游的企業以各自的知識價值輸出鏈形成另一個更龐大的知識價值鏈體系，企業間便得以將知識的價值整合並發揮到最大效益。

[<Top>](#)

45. 何謂「知識轉型」矩陣？

知識經濟下企業迫切需要轉型的需求，本文設計一套知識轉型矩陣，透過優勢轉型、劣勢轉型、原地轉型、前瞻轉型所構成的轉型矩陣，配合知識盤點結果所呈現的競爭力檢核，可以有系統地找出企業與個人最適合的轉型方向。

「優勢轉型」是指企業或個人於經營巔峰時，透過主要或次要的競爭優勢，達成漸進轉型、前瞻趨勢的目的。

「劣勢轉型」，則是指企業或個人於經營困境時，為達成功轉型，必須重新設定主要與次要的競爭優勢，並積極進行教育訓練，培訓企業或個人的核心領域專長，才能開始進行企業轉型工程。

「原地轉型」，是指企業在原來的本業或相近的產業範圍內，選擇對企業本身最有利、最有把握的方向轉型。

「前瞻轉型」，則是指企業選擇與趨勢和潮流接軌的產業或相關範圍轉型。

不論個人或企業，善用平衡知識管理與知識盤點，可以有效且精準地發現競爭優勢與劣勢，再透過轉型矩陣的分析，可以得出以下組合：

企業具優勢轉型條件，且選擇前瞻轉型：屬漸進式轉型，風險較低，且競爭優勢較長久。

企業具優勢轉型條件，且選擇原地轉型：屬漸進式轉型，風險較低，但優勢較短暫。

企業僅具劣勢轉型條件，且選擇前瞻轉型：屬跳躍式轉型，風險極高，成功需靠機運。

企業僅具劣勢轉型條件，且選擇原地轉型：屬保守式轉型，風險較低，但必須不斷轉型。

[<Top>](#)

46. 全球最卓越知識企業(Most Admired Knowledge Enterprise)的8大評選標準為何？

成功建立知識型企業

最高主管全力支持知識管理計畫

創造並提供知識型產品與知識型服務

成功將企業的智慧資產轉化為最大的企業價值

成功建立企業知識分享的文化

成功建立企業員工持續學習與成長的環境

有效管理顧客知識以增加顧客的忠誠度與利潤貢獻度

透過知識管理為股東創造最大的財務獲利度

[<Top>](#)

47. 英國石油公司(BP)如何利用協同作業，增加溝通效率、降低成本？

1995年，BP的鑽井船出現故障。過去要解決類似的問題需要專家乘坐直升機飛到現場進行障礙排除，費用平均是每天150,000美元。在虛擬工作小組計畫實施後，鑽井船的工程師在一台小型攝影機前檢修有故障的設備，而這台攝影機藉由衛星通訊系統與BP虛擬工作小組的基地相連。他們與千里之外的專家順利而迅速地取得聯繫後，透過即時的視訊系統，這些專家與船上的工程師共同診斷故障的設備，在很短的時間便將問題解決了。

[<Top>](#)

48. 英國石油公司(BP)仿戰爭評論的四個關鍵步驟為何？

原本應該發生什麼事情？

實際上發生了什麼事情？

為什麼會出現變化？

我們從中學到什麼教訓？

[<Top>](#)

49. 服務型政府之知識管理佈局為何？

服務型政府之知識管理

--電子化文件管理

--政府協同作業機制

--整合政府智庫中心

--政府願景與民間競爭優勢接軌機制

--公務人員終身學習系統

--虛擬專家諮詢團隊(產官學)

服務型政府之知識服務

--國家知識服務入口網站

公務人員

人民

地方政府

國際間

--建立全國知識社群

專屬網頁/e-Mail

個人/企業一對一服務

經驗/知識交換中心

--人民關係管理

電子化流程服務

網路即時服務中心

[<Top>](#)

50. 工研院量測中心如何結合知識管理與客戶關係管理？

工研院量測中心屬於財團法人，員工人數約300人，營業項目是建立及維持整個國家測量標準、推動計量工業的建立、推展中華民國實驗室認證體系、以及工業品保與服務。

量測中心的服務項目有：線上檢校系統到儀器管理系統、會員服務中心、電子交易市集、以及產業概況報導、會員互動區、活動看板、答客問、意見箱、聊天室等等。

在量測技術中心的 Metronet 計畫裡，希望在企業e化、企業客戶關係管理（CRM）、企業知識管理（KM）、以及電子交易市集（e-Marketplace）能夠建構出整合性的買賣交換機制。所以，在 Metronet 計畫裡，客戶群與量測技術中心是透過幾個不同機制串聯：例如，客戶可能透過 CRM 系統，將所有客戶意見透過 CRM 跟儀器檢測系統，輸入量測中心的資料庫。而資料庫則會利用 KM 系統將許多量測技術中心的文件、研發人員的研究論文報告，彙整到知識管理系統。再透過 e-learning、或客製化的儀器檢測，提供客戶的加值服務。同時，在e-Market place上，因為從CRM系統跟 KM 系統，便可瞭解客戶除了買賣儀器之外，還對哪些資訊、哪些服務有需求，因此可以與客戶一方面進行儀器買賣，一方面也可以知道客戶的需求。

[<Top>](#)

[>> 企業知識管理導入實務FAQ 01-15則](#)

[>> 企業知識管理導入實務FAQ 16-35則](#)

