

现代物流从信息化走向知识管理(2) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/37/2021_2022__E7_8E_B0_E4_BB_A3_E7_89_A9_E6_c31_37112.htm 4 促进物流信息化向知识管理转换的途径 4.1 加快物流信息化进程 物流信息化的关键是物流信息数据库管理、物流信息传输网络化和标准化、物流业务处理电子化，包括公司高层管理人员可以随时查询各地库存资料和经营资料，在经营活动中做出与实际相符的决策【6】。国内大多数企业在实施物流信息化中，过于注重信息技术的使用，实际上只实现了技术层面上的信息化。只有实现了物流信息化，企业才能在此基础上走向物流知识管理。国外一些知名公司如微软、施乐早早就开始着手实施知识管理项目，而我国企业大多还处在实施物流信息化的阶段，加快物流信息化进程已刻不容缓。 4.2 注重隐性知识与显性知识的相互转换 知识管理的核心是知识创新，其核心活动就是将企业内外部知识的互相传播，实现对知识的提升，这种传播体现在企业各个层面，无时不在，无处不在。知识由显性知识和隐性知识组成。显性知识体现为业务信息，具有规范化、系统化的特点，更易于沟通和分享，例如库存量、供应商资料、网点布局等；但隐性知识不容易表达出来，是高度个人化的知识，具有难以规范化的特点，因此不易传递给他人。野中郁次郎的“知识螺旋”观点提出了知识创新的四种模式：即从隐性到隐性，从显性到显性，从隐性到显性以及从显性到隐性。【2】这种观点表明了隐性知识与显性知识的相互转换是知识创新的必然历程。隐性知识转换为显性知识，可以使植根于人头脑中的技能、经验等被相关成员分

享，随着新的显性知识在物流系统内得到共享，其他成员开始将其内化，用它来拓宽、延伸和重构自己的隐性知识，【2】或用它来将显性知识如业务信息转换为隐性知识，这些更新后的隐性知识再转换为显性知识，一个良性循环的知识创新系统由此形成。同样，在此良性循环系统中，隐性与隐性、显性与显性知识之间的互换和传递活动也时刻存在。换言之，隐性知识与显性知识的相互转换等同于螺旋上升的体系，知识在此体系中得到传播、整合、拓宽和延伸，进而形成创新性知识为企业所用。物流企业必须发现物流系统内外的知识螺旋活动，提倡隐性知识与显性知识的互换，创造有利于转换活动的环境，采用各种激励、辅助手段以促进隐性知识与显性知识的相互转换。

4.3 加强人才培养

从物流信息化到知识管理必须“以人为本”，充分人的自身知识的作用。物流知识管理要求物流人员具有较高的信息技术使用水平和丰富的物流知识，而目前国内既懂信息技术又熟悉物流业务的人才很少，因此企业对人才的培养是实现物流知识管理的必经之路。企业不仅要以人为中心，建立和创造促进知识学习、知识积累和知识共享的环境，激励员工的知识交流和知识创新，还应注重建立学习型组织，培养员工以提高企业整体的专业技能水平。

4.4 实施业务流程重组

物流知识的收集与再利用只有与特定物流业务流程密切联系，才能有效地发挥作用，物流企业应该努力把知识融入公司的具体业务流程中，把知识共享和再利用的要领概念注入到所有业务流程中去。而不是把知识管理视为一个独立的覆盖全公司的信息技术构架。【10】业务流程重组的主要内容是知识的识别、处理、共享、再利用、创新的运作机制，这与物流信息的收集

、利用具有很大的区别。前者需要人的主观作用，如识别、创新；后者使用先进的信息技术来实现。业务流程重组可以通过建立专门的知识中心，设立知识主管（CKO）来促进物流知识管理的实施。知识主管结合企业物流现状，创建知识管理的规划和运行机制，并组织实施；知识中心在CKO的管理下，保证知识收集、加工、共享与创新的业务流程的正常运作；物流各环节提交知识，知识中心为其分类、审核、存入知识库；物流成员可依据权限登录知识库查询所需知识。施乐公司的知识收集与利用的业务流程是：施乐公司的技术人员记录下他们用来解决难题的窍门（Tips），并提交一个委员会进行审查，审查通过后有关记录就被存入一个知识数据库中，并与网络服务器上的相应文档相连，这有助于及时扩充和更新服务手册的内容，而且其他人员通过网络就可以及时利用这些经过认可的实际经验；技术人员可以在电子公告牌上浏览信息，可以在知识数据库中查询有关技术服务的指导信息，还可以通过膝上型电脑、只读光盘获得专为技师们提供的其它信息。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com