

他山之石企业知识管理案例分析(5) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E4_BB_96_E5_B1_B1_E4_B9_8B_E7_c41_65328.htm 长天公司 长天公司是国内实施知识管理较早的IT企业，它的案例也许更加符合中国的国情，其经验主要通过以下方面体现出来。充分利用企业内部网 在长天公司自己开发的办公管理系统中，每个员工一打开自己的电脑，就可以清楚地看到上级管理者分派给自己的工作及完成时间要求。员工必须明确答复能否按时完成。此外，每位员工每天都要填写规定格式的工作日程表，该表记录了员工与客户的联络情况、成果如何、每项工作进展及花费的时间。 建立完善的知识管理系统 长天试图做到当一个员工需要某方面的知识时，知识管理系统能快速将所需知识送达。这一目标通过两个步骤实现:首先建立一个知识资源库，告诉员工在有需求的时候应该找谁？谁拥有你需要的知识。然后，逐步把每位员工头脑中的知识形成文档存放在知识库中。目前，第一步工作正在小范围试验中，其售前数据库已经初具规模。假设长天的一位销售人员想开拓银行领域，那么 he 可以从数据库中得到长天以前在其他行业的售前方案。 知识挖掘 关于知识挖掘，长天进行了许多有益的尝试。知识管理人员首先进行分析:每个员工在工作中究竟需要哪些知识？再根据员工的知识需求进行知识的采集、加工和传输。许多时候，知识的需求者总以为他需要的知识并不存在，这就需要系统不仅是被动工作，还要主动发布和强调那些员工可能用到的知识。长天公司即将开展的工作是对每位员工进行评测，请每位员工把自己所具备的可能对公司创造价值的知

识列举出来，然后对这些知识进行加工重组，产生新的知识资源库，供全体员工共享。设立首席经营官负责知识管理工作 长天公司没有设立“知识主管”而是以“首席经营官”代替，其工作内容与CKO的很相似，如负责成果积累、知识积累、问题发现等。只不过这些知识管理工作没有集中到一个人身上。 建立氛围相对宽松的公告牌系统 长天公司的热点讨论区的话题不受限制，从对公司的建议到公司门口橘子质量的好坏都有涉猎。这种公告牌的优点是可以充分调动员工的积极性，缺点是公告牌内容良莠不齐，不易整理。长天公司在实现知识共享和建立学习性组织等方面下了比较大的功夫，但由于国内企业的资金和人力有限，不大可能像施乐、IBM等公司一样投入大量的资金和精力建立完善的知识库，因而采用了更便宜的方法:建立公司内部的公告牌。 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