

他山之石企业知识管理案例分析(4) 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\\_65332.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E4_BB_96_E5_B1_B1_E4_B9_8B_E7_c41_65332.htm) 施乐公司 施乐公司内部的知识管理起步较早，公司一方面密切注意和研究知识管理的发展趋势，同时实施“知识创新”研究工作，对美国其他机构的知识管理者进行了深入采访，了解他们对知识管理的认知程度，并列出了他们认为最重要的十个知识管理领域：

对于知识和最佳业务经验的共享； 对知识共享责任的宣传； 积累和利用过去的经验； 将知识融入产品、服务和生产过程； 将知识作为产品进行生产； 驱动以创新为目的的知识生产； 建立专家网络； 建立和挖掘客户的知识库； 理解和计量知识的价值； 利用知识资产。

知识主管的职责 施乐公司设立知识主管的目的是为了将公司的知识变成公司的效益，主要职责是： 了解公司的环境和公司内部知识流向以及信息需求； 建立和造就促进学习、积累知识和信息共享的文化环境； 在企业内部宣传知识共享的价值观，负责公司知识库的建立； 监督知识库内容的更新，保证知识库的质量、深度和风格； 加强知识集成和新知识的创造。 企业内部网络 施乐公司专门建立了名为“知识地平线”的内部网络，它包括6方面的内容：工作空间、知识管理新闻、历史事件、研究资料、产品技术以及相关网点。

施乐公司内部的知识库包括以下内容： 公司的人力资源管理、每个职位需要的技能和评价方法； 公司内各部门的内部资料； 公司历史上发生的重大事件； 公司客户的所有信息、主要竞争对手及合作伙伴的详细资料； 公司内

部研究人员的研究文献和研究报告。人力资源管理在人力资源管理方面，施乐公司采取了以下措施。将公司的人力资源状况存入知识库，方便知识主管及人力资源主管对公司员工的管理。公司在内部网上建立了一个技能评价系统，每位员工都可以匿名利用该系统对自己的能力做出评价，并得到该系统给出的改进建议。在存入知识库的建议中注明提出建议的员工姓名，保证提交建议的质量，并促进员工提交建议的积极性。总的来说，施乐公司的知识管理方案实现了专家网络和人力资源方面的激励与开发，解决了知识管理中“应该做什么（know-what）”、“如何做（know-how）”和“为什么要做（know-why）”，是一种比较完善的知识管理解决模式。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](http://www.100test.com)