

基于流程的知识管理解决方案

——构造流程化组织

联系：童老师 (Nimbus中国 项目总监)

电话：13810862256

邮件：tbh@nimbuschina.com

MSN：cn3c3p@live.cn

参考网站：www.nimbuschina.com, www.3c3p.com

传统知识管理 的普遍问题

知识管理的目标

- 知识管理的目标就是提高人的工作效率
 - 高层管理者目标，挖掘知识，收集知识，能力由个人向组织转移。
 - 中层管理目标，有效利用知识，提供工作效率，保证工作质量。
 - 操作层目标，解决实际问题，希望站在个人肩膀上实现组织和个人提高。

“知识” 的分类

- KNOW-WHAT (事实知识)
- KNOW-WHY (原理知识)
- KNOW-HOW (技能知识)
- KNOW-WHO (人力知识)



显性知识

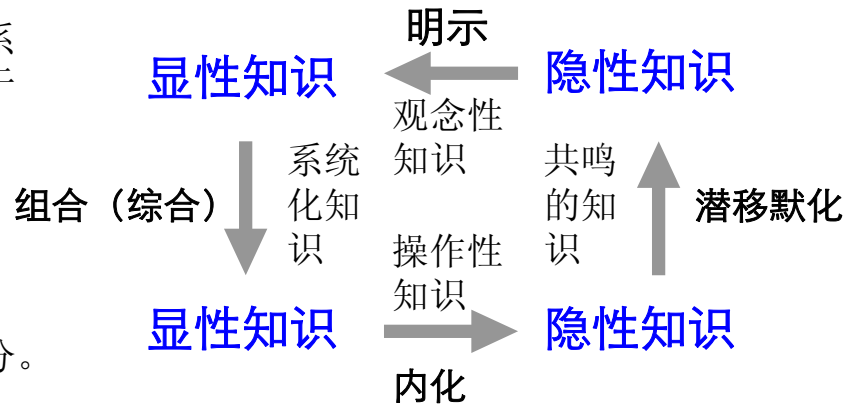
可传播共享
有规律可循

隐性知识

只可意会
不可言传

显性知识具有规范化、系统化的特点，所以更易于沟通和分享。

显性知识可以说是“冰山的尖端”，隐性知识则是隐藏在冰山底部的大部分。

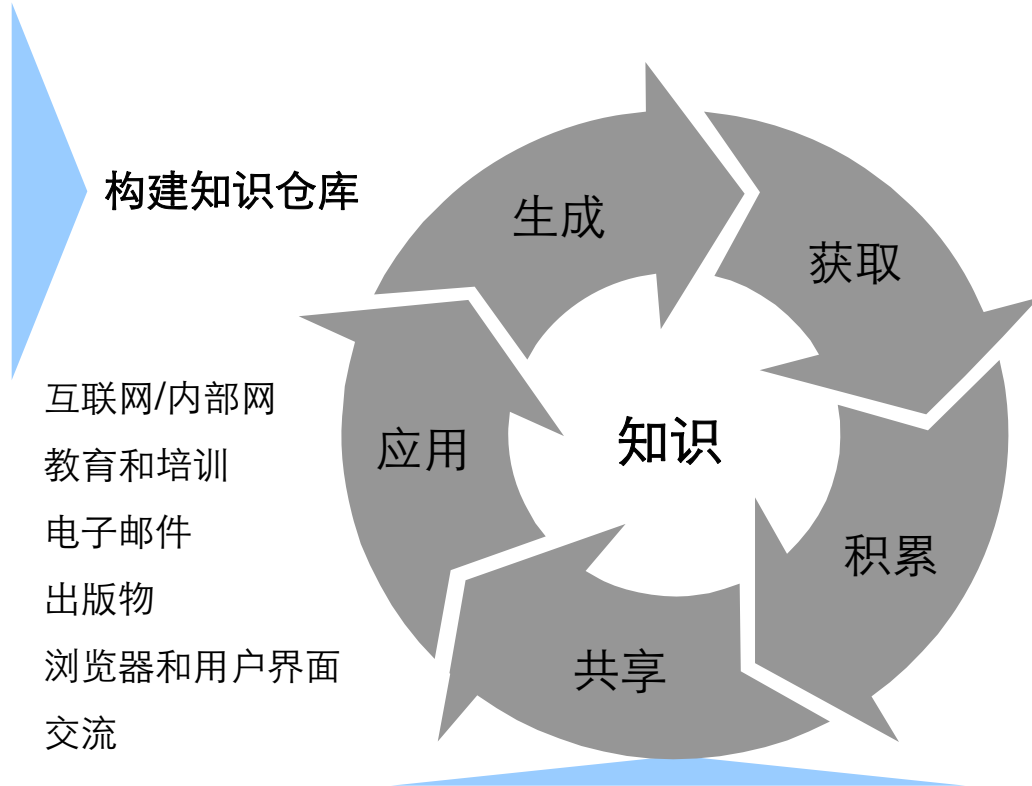


隐性知识部分由技术性技能组成，即那些非正式的、难以掌握的所谓“诀窍”。

隐性知识是智力资本，是给大树提供经验的树枝，显性知识不过是树的果实。

“知识”的生命周期

信息化基础
企业基因库
行业基因库
最佳实践库
IT方案库
知识孵化器
专家名录库
.....



搜索引擎
关键词控制
多重分类
相关信息
知识地图
信息push技术
.....
分类归档
知识库

专家认同机制 培养共享的企业文化 鼓励共享知识行为

- 明确标明作者
- 建立讨论区（打分）
- 专家评阅机制
- 每月推荐作品
- 参与情况记录
（数量、频率、回答问题的次数等）
- 与绩效评定挂钩

传统知识管理的操作模式



在局域网上建立文件夹

传统知识管理引发的思考

- 职能化思想
- 知识分类的原则性界定
- 知识生命周期如何管理
- 数据的权限和安全问题
- 是否可以放置多种类型知识和文件
- 查找的时间是不是成本

解决传统定岗定编的问题

运用流程思想考虑问题，在流程上的任何人都都可以在知识生命周期的每一个环节都参与进来，

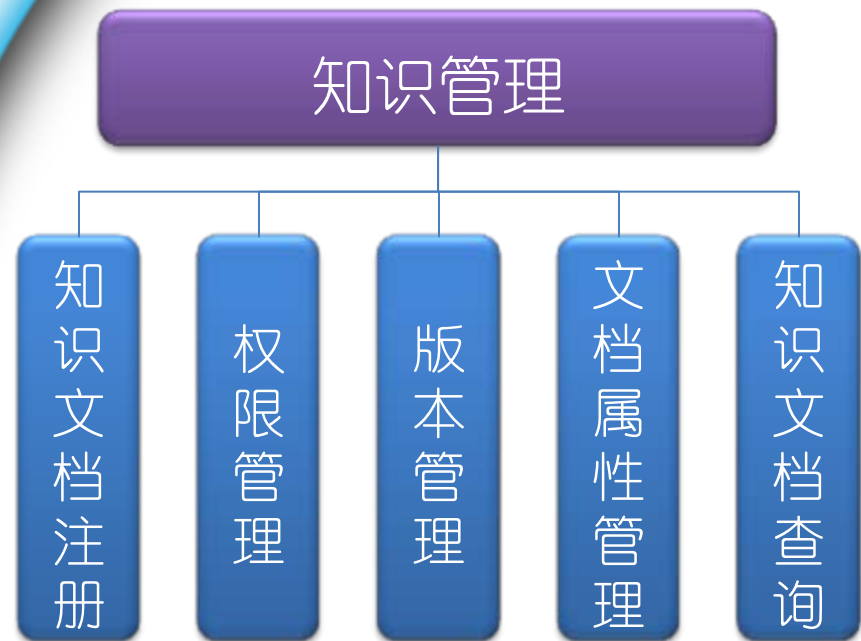
- 大家知识库大家建，建好知识库为大家
- 实现知识共享，实现流程化知识管理

知识管理系统终极目标

- 新员工入职之告诉他一个用户名和密码，他就可以在短时间内工作做到像老员工一样出色。

1. 在流程管理的基础上开展知识管理，设置“知识经验管控点”，让每个部门、岗位、人员都像有经验的人那样做事，把最有经验人员的做法、最佳实践沉淀为业务标准、规则、表单、资源等等。

2. 不同的部门，不同的岗位，不同人员的头脑里，沉淀着大量的知识；人员流失后，知识随即流失，然后需要重新积累知识；如何将这这些知识管理起来？成为企业中灵活流动的共享知识？



应用二：知识管理的特点 (2/3)

The screenshot shows a web-based search interface for documents. The title is '文档查询选项'. It contains several input fields and dropdown menus:

- 文档号: [Text input field]
- 公文种类: [Dropdown menu, value: 任意]
- 业务主题: [Dropdown menu, value: 任意]
- 必须包含标题: [Text input field]
- 公文主题词: [Dropdown menu, value: 任意]
- 领导批示: [Dropdown menu, value: 任意]
- 每页显示数量: [Text input field, value: 15]
- 密级: [Dropdown menu, value: 任意]
- 无选项: [Text label]
- 显示被撤销的文档: [Checkbox]
- 搜索: [Search button]
- 部门: [Dropdown menu, value: 任意]
- 根据授权状况选择: [Dropdown menu, value: 全部文件]

The '部门' dropdown menu is expanded, showing a list of departments: 任意, 安监局, 府及局, 残联, 城管大队, 档案局, 发展和改革局, 规划分局, 国税局, 国土资源和房屋管理局, 环境保护局.

- 将知识文档与流程相结合，海量信息的时代，将最有价值的知识提供给最需要的人员。
- 基于文档的统一管理，确保文档版本的唯一性和文档的可控性。
- 管理各种类型的文档：如WORD、XCEL、PDF、电子版式文件、多媒体音视频文件、图片文件等各种格式的文件。
- 文档的权限管理：根据每个用户的职责和权限，将文档按照权限需求控制发布给相关角色的人员。
- 文档的版本管理：通过文档的版本管理，对临时性文档、过程性文档以及最终发布的文档分别管理。

应用二：文档管理库进行知识管理 (3/3)

| 总图名称 | 级别 | 活动ID | 附件标题 | 附件所有者 | 附件版本 |
|--------|----------------|------|------------|-------|------|
| 类型: 文档 | | | | | |
| 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 10 | 人员增补需求会签表 | wbf | 1.00 |
| 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 5 | 推荐面试的标准和规则 | wbf | 1.00 |
| 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 6 | 应聘人员信息表 | | |
| 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 11 | 面试、笔试题目 | | |
| 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 1 | 招聘岗位需求 | | |
| 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 1 | 简历投递的注意事项 | | |
| 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 9 | 人员增补需求表 | | |

1份流程图 7份内部文档 0个内部图像

一个流程涉及了多少个文件、表单？
从管理角度上，哪些文档和表单可以合并？哪些文档或表单的信息可以进行整合或共享？为简化工作和信息共享提供分析依据

| A | B | C | D | E | | |
|----|--------|----------------|------|------------|-----|------|
| | 总图名称 | 级别 | 活动ID | 附件标题 | | |
| 2 | 类型: 文档 | | | | | |
| 3 | 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 10 | 人员增补需求会签表 | wbf | 1.00 |
| 4 | 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 5 | 推荐面试的标准和规则 | wbf | 1.00 |
| 5 | 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 6 | 应聘人员信息表 | wbf | 1.00 |
| 6 | 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 11 | 面试、笔试题目 | wbf | 1.00 |
| 7 | 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 1 | 招聘岗位需求 | wbf | 1.00 |
| 8 | 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 1 | 简历投递的注意事项 | wbf | 1.00 |
| 9 | 2 | 1.9.4.17 草图复印件 | 9 | 人员增补需求表 | wbf | 1.00 |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |