



16. 知識社群的價值為何？
17. 影響知識管理導入流程設計的因素有哪些？
18. 企業對知識儲存的策略有哪些？
19. 知識創造有哪些來源？
20. 知識管理的核心流程為何？
21. 哪些IT技術平台能夠提供知識更新的機制？
22. 知識管理專案通常包含哪些成員？
23. 企業智庫團隊在知識管理專案中扮演哪種角色？
24. 知識管理專案推動小組與評估小組的工作為何？
25. 知識管理專案組織與任務的成敗關鍵為何？
26. 提出知識管理專案預期目標的要點？
27. 知識管理導入前診斷問卷的目的為何？
28. 知識管理導入前診斷問卷的設計要點？
29. 知識管理通常包含哪些技術平台？
30. 什麼是「知識行銷」？
31. 平衡計分卡的「平衡」意義是什麼？
32. 設計知識管理系統(KMS)的基本元件為何？
33. 企業知識庫的設計重點為何？
34. 知識管理平台自行建置或向外採購的考量為何？
35. 「企業資訊入口網站」規劃重點為何？

#### 16. 知識社群的價值為何？

知識社群的價值是讓經營者與企業員工能夠透過實體或虛擬的互動機制，成為知識經營者與知識工作者；同時，也讓企業早日導向智慧型企業與學習型組織。另外，結合知識社群跟企業智庫，可進一步協助企業創造、儲存、分享與更新知識，進而發揮知識分享與再使用的企業價值。

[<Top>](#)

#### 17. 影響知識管理導入流程設計的因素有哪些？

- (1)企業高層訪談內容
- (2)企業文化與需求診斷分析結果
- (3)企業對知識管理的基本核心的認知  
知識創造、儲存、分類、分享、更新  
組織、流程、技術等構面考量與設計
- (4)與企業預期目標結合
- (5)可持續追蹤導入成效

[<Top>](#)

#### 18. 企業對知識儲存的策略有哪些？

- (1)企業知識以系統為主

知識儲存以電腦的資料庫為中心，因此如何將知識工作者的經驗與智慧轉為電子化文件，分類儲存在文件管理系統或知識資料庫中，成為此類型的設計關鍵

## (2)企業知識以人為主

知識儲存重心在創造知識者的身上，因此如何留住優秀的知識工作者，確保其繼續發揮核心專長與競爭優勢，成爲此類型的設計重心

## (3)企業知識以社群(系統+人)為主

透過資訊科技，結合網路社群與知識管理，營造企業兼顧人與科技的知識社群

[<Top>](#)

### 19. 知識創造有哪些來源？

#### (1)企業內部的知識創造

內隱知識、核心專長、經驗文化、競爭優勢、文件檔案

#### (2)企業外部的知識來源

顧問專家團隊、客戶回饋、合作夥伴、專業書籍、學術研討

#### (3)知識由內隱而外顯之引導機制

知識社群、企業智庫、文件管理、專案管理、計劃管理、核心優勢管理

[<Top>](#)

### 20. 知識管理的核心流程爲何？

知識管理的核心流程是知識管理導入過程關鍵的步驟。這些核心步驟包括：創造、分類、儲存、分享、更新、價值。

(1)知識創造：知識創新的源頭並非僅侷限在企業內部，企業應建立一個廣納企業內部、企業間以及企業外部知識來源的機制

(2)知識分類與儲存：知識由內隱到外顯的引導過程中，不應將外顯知識僅侷限在文件檔案的儲存與管理，應包括個人的核心專長，如訓練、著作、專利、證照的儲存，也應包括將思考化成文字的知識社群機制。而文件檔案，也不應只是文字檔案，尚應包括簡報檔、影像檔、聲音檔、圖形檔等

(3)知識分享：知識經過大量傳播後，才能產生價值，因此企業必須建立開放性的知識社群與線上學習機制

(4)知識更新：建立能讓寶貴的經驗與知識不斷更新的企業智庫和知識顧問團隊，是企業永保知識鮮活的重要機制

(5)知識價值：透過正確的行動方案與專業的知識行銷，將知識分享給有需要的個人或企業，才能讓知識的價值真正產生，進而協助企業創造知識利潤

知識管理的導入，必須充分結合最新的資訊科技應用，同時爲了迅速協助企業取得競爭優勢，運用虛擬團隊運作與資源整合，將可讓企業在最短時間取得最專業的趨勢領導地位。

[<Top>](#)

### 21. 哪些IT技術平台能夠提供知識更新的機制？

企業入口網站、文件管理系統、知識社群平台、核心專長系統、協同作業系統、網路教學系統、搜尋引擎、商業智慧等。

[<Top>](#)

### 22. 知識管理專案通常包含哪些成員？

知識管理專案小組的組織架構，主要包括了知識長、知識經理、學習經理、技術經理與行銷經理等職務，以及推動、評估兩個小組。

[<Top>](#)

23. 企業智庫團隊在知識管理專案中扮演哪種角色？

推動知識管理僅在企業內部成立知識管理專案組織還不夠，更必須與企業外部的專業顧問團隊協同，一起進行整個知識管理專案的推動，才能使整個知識管理導入的策略與專業維度多元化。

[<Top>](#)

24. 知識管理專案推動小組與評估小組的工作為何？

(1)推動小組

→由企業一級主管擔任

→在知識管理導入過程中，扮演積極的推動者

(2)評估小組

→由企業一級主管擔任

→在知識管理導入後期，擔任有形獲利與無形獲利的評估者

[<Top>](#)

25. 知識管理專案組織與任務的成敗關鍵為何？

(1)組織關鍵

未兼顧企業內外專家協同合作

未兼顧管理面與技術面

未兼顧知識使用端的需求

(2)任務關鍵

所訂任務未能結合公司策略與文化

提出的預期目標未考慮到具體、量化

未能整合公司的組織、流程、技術與策略

[<Top>](#)

26. 提出知識管理專案預期目標的要點？

(1)以具體、量化的陳述為主

(2)減低成本或直接獲利

(3)提昇效率與品質

(4)知識分享與傳承

(5)企業核心優勢與個人核心優勢接軌

[<Top>](#)

27. 知識管理導入前診斷問卷的目的為何？

在導入知識管理前，企業體有必要針對本身的產業別、企業e化程度、現有知識庫多寡、投入產品研發的歷史等，進行一次完整的自我診斷，一方面可以衡量企業本身進入知識管理的門檻，另一方面也可以避免企業盲目投入知識管理後，卻得到成效不彰的反效果。

藉由與企業經營主管、人力資源主管及資訊技術主管，以及企業內部員工的抽樣訪談調查，可以得到在同一公司內，不同職務、不同層級的人對企業知識管理的認知。接著再經由這些訪談調查結果，可比對出各部門主管，或是主管與一般員工間對特定問題的認知落差，調整原訂預期目標的期望內容，提供更正確可行的建議方案。

[<Top>](#)

## 28. 知識管理導入前診斷問卷的設計要點？

### (1) 選擇參考向度

→ 組織、流程、技術、策略、文化、目標等

### (2) 設定題目與答案形式

→ 賦予每個參考向度適當題組

→ 設定每個答案計分方式

### (3) 擬定評分方式

→ 各參考向度項度權重分配

→ 主管/非主管計分權重分配

→ 企業整體

[<Top>](#)

## 29. 知識管理通常包含哪些技術平台？

知識管理的技術平台，不論是自行設計、購買成品或委外開發，一般最常包括的模組有企業入口網站(Enterprise Information Portal)、文件管理系統(Document Management System)、知識社群平台(Knowledge Community System)、核心專長系統(Core Competence System)、協同作業系統(Collaboration System)、線上學習系統(E-learning System)、搜尋引擎(Searching Engine)、商業智慧(Business Intelligence)等。

[<Top>](#)

## 30. 什麼是「知識行銷」？

「知識行銷」，是指將專業的資訊或知識，透過各種行銷管道，傳達給顧客或消費者並產生認同。由於不斷地主動提供專業知識，讓顧客經常分享企業的專業資訊與知識，因此，當顧客產生服務或購買的需求時，便會主動與該企業進行接觸，這就是所謂的「專業行銷」。由於專業行銷的成果是希望能讓顧客自動上門來，因此，便可進一步將知識行銷轉換為了解顧客需求時間的「被動行銷」。而企業要成功地把知識行銷化為被動行銷，專業知識的品質與分享方式扮演非常重要的角色。

知識行銷，最佳策略是採迂迴方式進行。所謂迂迴，是指避免直接訴求企業銷售的服務或產品，而是藉由其他的行銷方式建立企業或產品的專業形象，以吸引有興趣的用戶主動聯繫。舉例來說，我們可以透過在網路媒體或平面媒體開闢新知專欄、電子媒體提供專業知識講座、電子報定期傳送最新資訊或知識，透過專業方式展現企業的核心優勢，進而建立該企業在消費者心目中的專業形象。當顧客認同企業的專業服務與品質，並主動上門消費後，便是具體展現延伸專業行銷轉化為被動行銷的結果。

[<Top>](#)

## 31. 平衡計分卡的「平衡」意義是什麼？

### (1) 短期與長期目標之間的平衡

### (2) 財務與非財務量度之間的平衡

(3)落後指標(Lagging Indicators)與領先指標(Leading Indicators)之間的平衡

(4)外部與內部之間的平衡

[<Top>](#)

32. 設計知識管理系統(KMS)的基本元件為何？

企業知識庫、協同作業平台、網路環境、企業文化

[<Top>](#)

33. 企業知識庫的設計重點為何？

整合的重要

形成知識內容中心

產品、客戶服務、市場智慧與競爭計畫、人力資源、行政管理、市場行銷、財務、商業伙伴與供應商

開放與分享

知識匯聚與挖掘

轉換核心技能為知識

自動分類

個人化內容與主動傳遞

[<Top>](#)

34. 知識管理平台自行建置或向外採購的考量為何？

(1)自行客製化開發

預付成本：高 解決方案的品質：視情況

開發時間：高

彈性度：高

客製性：高

備註：品質差異大，視公司開發團隊專業而定

(2)自行客製化開發，並聘顧問指導

預付成本：高

解決方案的品質：視情況，但比上面稍優

開發時間：中

彈性度：高

客製性：高

備註：品質差異大，顧問品質影響大、成本較高。且須承擔顧問可能也為競爭對手導入的風險

(3)找顧問公司協助完成客製化的解決方案

預付成本：中

解決方案的品質：普通

開發時間：低

彈性度：中

客製性：中

備註：競爭對手可能已經有同樣的系統

(4)由使用端 (end users) 自行開發

預付成本：通常為低  
解決方案的品質：通常為低  
開發時間：視情況  
彈性度：高  
客製性：高  
備註：不建議

(5)購買現成的解決方案

預付成本：低  
解決方案的品質：高  
開發時間：無  
彈性度：低  
客製性：低  
備註：需考量安裝的時間

(6)購買可客製化的現成解決方案

預付成本：中  
解決方案的品質：高  
開發時間：低  
彈性度：中-低  
客製性：中  
備註：優先選擇考量之一

(7)購買現成的元件，並與公司 Intranet 整合

預付成本：低  
解決方案的品質：高  
開發時間：低  
彈性度：非常高  
客製性：非常高  
備註：最優先的選擇

[<Top>](#)

35.「企業資訊入口網站」規劃重點為何？

- (1) 透過單一介面-即企業入口網站，能有效率整合不同資訊來源
- (2) 透過角色設定及權限管理，能使組織內文件管理及傳遞更加安全
- (3) 個人化桌面設定，能協助同仁安排例行工作，提昇員工工作效率，同時可根據所需知識來源自行訂閱或搜尋

[<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 36-50則](#)

