協助公部門知識管理系統導入案例分享

報告人 ：叡揚資訊 胡瑞柔副總
日　期 ：2008/10/30
E-Mail ： flora_hu@gss.com.tw
Website： http://gss.com.tw

經濟部工業局

中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER

GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

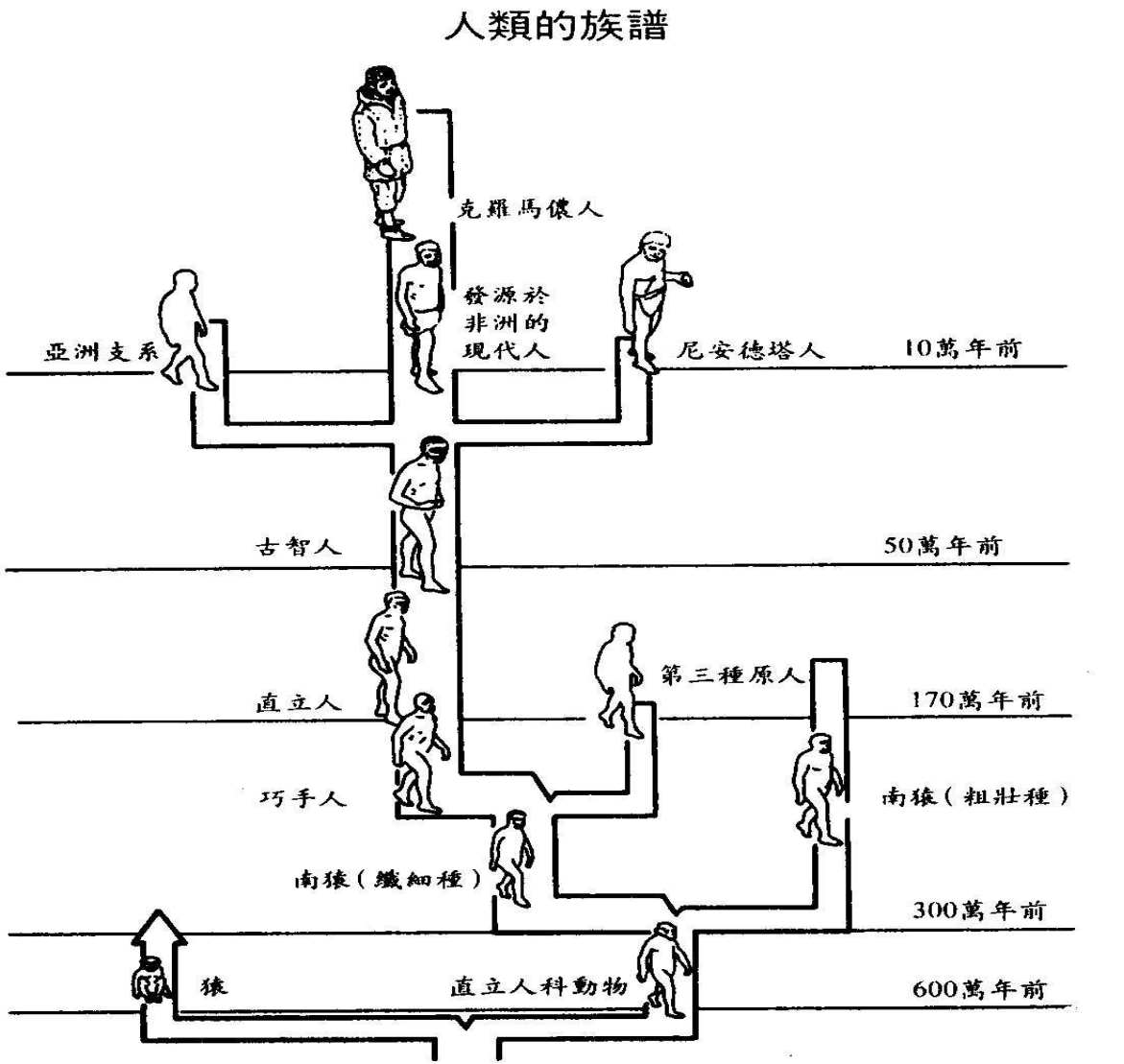
簡報大綱

- 甚麼是知識?
- 為甚麼要推動知識管理?
- 知識管理推動遇到的難題?
- 叡揚的客戶如何運用知識管理?
- 叡揚資訊如何協助公部門導入知識管理?
- 知識管理人人有責

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

知識傳承關乎存亡

- 克羅馬儂人比尼安德塔人長壽 20 年的事實，可能是克羅馬儂人成功的重要因素



經濟部工業局
中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER
GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

甚麼是知識?

需求對象	用途	價值
一般人	生活用不到	X
野外探險家	實際會用到	O
文化遺產保護團體	有教育意義	O

「知識」價值的認定
是相對於知識需求的人！

鑽木取火的要領

1. 請選用較乾燥的木材，例如干柳樹。
2. 再選擇一塊乾燥木材，弄成扁形狀，在上面刻上一道淺凹穴。
3. 再選一根細木當鑽棍，棍端可以插入凹穴。
4. 由人坐在地上，双脚踩住扁平木材。
5. 把鑽棍一端插在凹穴上，雙掌握住來回搓動。

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS 叡揚資訊 Galaxy Software Services

甚麼是知識?

現代馬賽人

- 鑽木取火
- 狩獵技巧
- 節氣時令
- 其他……

臨床醫療人員

- 臨床指引
- 臨床討論
- 計畫書/報告
- 研討會/課程

公部門承辦人

- 作業規範
- 會議紀錄
- 法令規章
- 計畫/報告

努力升等的教師

- 學術論文
- 國內期刊
- 國外期刊
- 其他…

簡報大綱

- 甚麼是知識?
- 為甚麼要推動知識管理?
- 知識管理推動遇到的難題?
- 叡揚的客戶如何運用知識管理?
- 叡揚資訊如何協助公部門導入知識管理?
- 知識管理人人有責

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

時間哪裡去了?

The 5 most time wasting activities of knowledge worker

	/ week	/ year
▪Email Management	USD$148	USD$21.7K
▪Document Creation	USD$334	USD$19.9K
▪Information Analysis	USD$277	USD$14.4K
▪Information Searches	USD$274	USD$14.3K
▪Document Reviewing	USD$253	USD$13.2K

- 到目前為止我們仍然需要倚賴、處理大量的文件型態的資料處理。
- **知識工作者應將時間投入有高度價值的分析，而非是資訊搜尋。**

Data Source： IDC Report, 2002

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

我們明明整理過這資料?

資料分散、資料量大 台灣企業進行資料搜尋時面臨最大問題

根據台灣IBM回收298家台灣企業進行的資料運用成熟度調查發現，企業進行資料搜尋時，最常遇到的狀況是資料太過分散，造成企業運作的阻礙；而資料量太大、無法找到正確有效的資訊也是經常面臨的狀況。

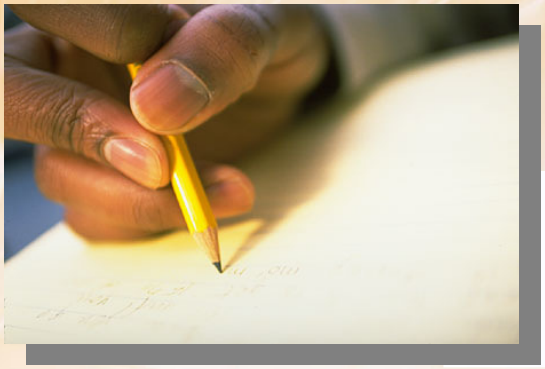
資訊太過分散，以致無法即時取得提供給決策單位，難以進行準確的報告或完全了解業務狀況	34.9%
資料量大，導致找到正確資訊的難度上昇	29.5%
無法確定找到的資訊是正確或已過期的資訊	21.8%
無法有效取得完整的客戶或產品資訊	21.5%
資訊儲存在特定應用程式系統中，難以取得	21.1%

資料來源：台灣IBM提供，DIGITIMES整理，2008/4

Data Source：DIGITIMES,2008

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

AMR 對 KM 軟體的研究報告



AMR Research

09,27, 2007

AMR Research finds spending on knowledge management (KM) software will hit $73B in 2007, grow 16% in ’08.

"Enterprises are looking for content management, search, portal, and collaboration technologies that will enable innovation and improve process efficiency, customer satisfaction, and market agility.”

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

簡報大綱

- 甚麼是知識?
- 為甚麼要推動知識管理?
- **知識管理推動遇到的難題?**
- 叡揚的客戶如何運用知識管理?
- 叡揚資訊如何協助公部門導入知識管理?
- 知識管理人人有責

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

挑戰一: 知識管理不易持續

建議: 聚焦在企業成效

Gurteen給所有要啟動知識管理專案的企業的最大忠告，就是把重心放在「希望從知識管理專案得到什麼樣具體的企業成效。」這成效最好由負責此專案的高階領導訂定。假如上層無法給出具體方向，承辦人員就需從企業策略、目標和渴望、面臨的挑戰與緊迫問題中去發掘，據此提出專案執行後會達成的結果，並取得主管同意。除非你的主管在短期內看到具體成果，否則知識管理專案就不易持續。

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

挑戰二: 如何具體描述知識管理目標

建議:問題不要含糊籠統、越詳細具體越好

很多人喜歡問諸如「我們要如何做，才會讓員工願意分享知識？」、「我們要如何做，才會讓員工改變心智模式？」、「我們要如何獲取員工的知識？」、「我們要如何做，才會讓員工把文件存入文件管理系統？」、「我們要如何做，才會讓員工愛用企業內網路？」等問題，這類問題不是不好，只是範圍太大，很抽象，好像「我們要如何改善世界？」或「我們如何培養更好的人才？」一樣的問題，太空泛，不夠具體明確，因此也難以回答。

對於上面的問題，我們還需要更深入一些，提出「我們為什麼要做這件事？我們希望達到的具體企業成效是什麼？」這個解答會因組織、部門或專案不同，而各不相同，知識管理工具的運用方式跟背景環境極為相關。對研發部門適用的，並不見得適用於銷售部門，適用於科技公司，未必適用於金融產業，去年非常有效的，可能今年就不合用了！

貼切的問題最好是：「我們如何確保甲專案所發生的重大錯誤，不會在乙專案上重現？」或是「我們如何確保新人培訓能讓他們的工作更快上手？」，甚至於第二個問題還不夠精準，我們還可以把它改成：「我們為什麼要讓新人更快上手？是哪一種新人？他們目前需要但卻缺乏的技能是什麼？你想解決的真正問題是什麼？你獲得的成效值得你所投入的努力嗎？」

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

挑戰三: 難以讓同仁瞭解知識管理

建議: 溝通時儘量使用企業用語

跟高階主管或同仁溝通時，要避免使用知識管理的理論或專業術語。最好從企業中所發生的實際問題切入，並用企業中的實例來解釋。

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

挑戰四: 如何建立分享的文化?

建議: 讓員工欣然投入

雖然我們可以用具體的企業成效來說服高階主管，但對於一般同仁，我們要從「這對我有何好處（What is in it for me?）」的角度，來讓員工欣然投入。除非員工發現使用企業內網路或文件管理系統能讓他們工作更有效，否則他們不會願意使用。

「讓員工欣然投入」並沒有簡單的答案，你必須檢查一下，你到底希望誰來使用知識管理工具，有什麼因素會激勵他們來使用？然後對症下藥！

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

簡報大綱

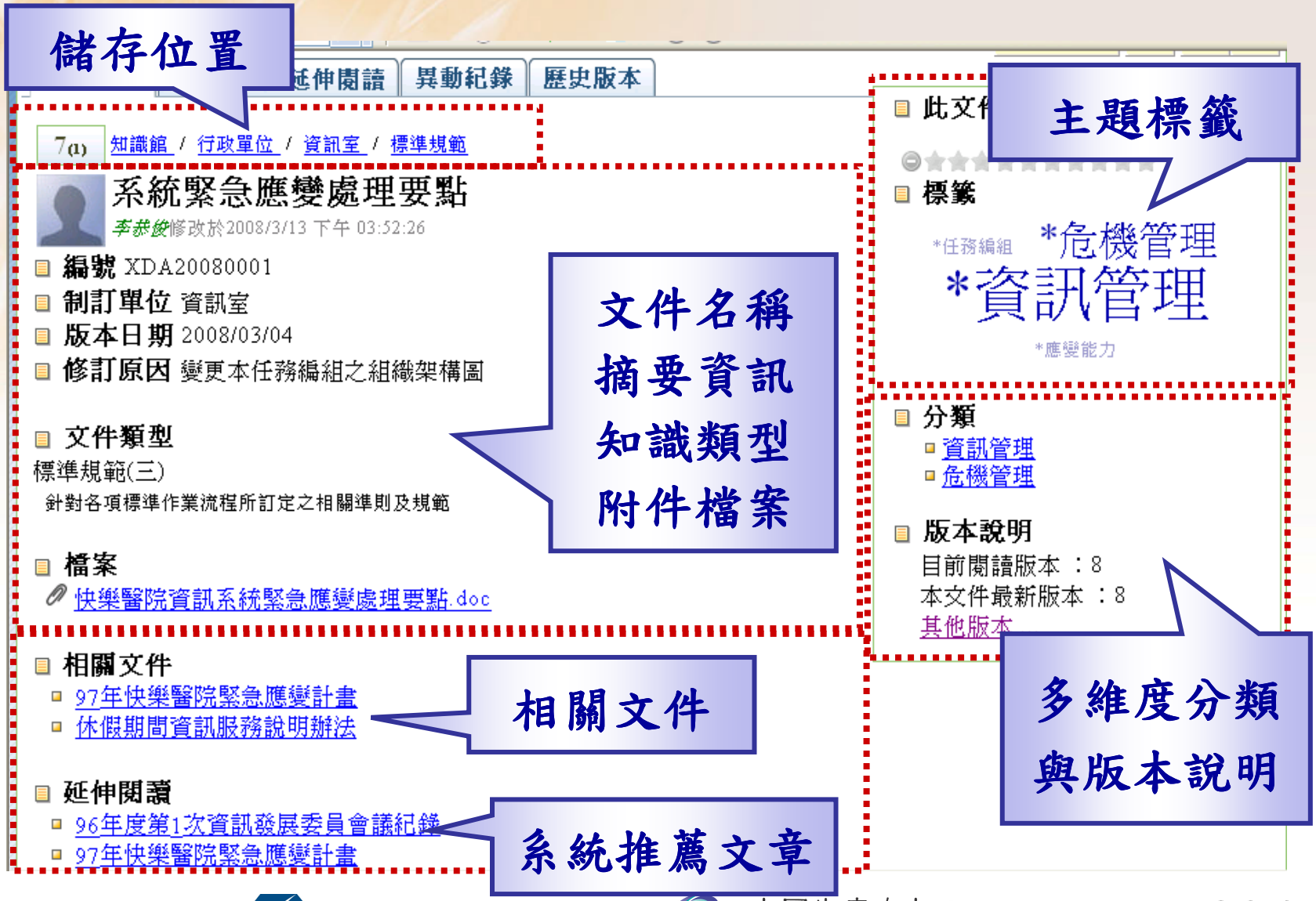
- 甚麼是知識?
- 為甚麼要推動知識管理?
- 知識管理推動遇到的難題?
- **叡揚的客戶如何運用知識管理?**
- 叡揚資訊如何協助公部門導入知識管理?
- 知識管理人人有責

叡揚Vitals/KM 功能特色

- 搜尋：速度與精準，文件型態包括 OpenOffice、PDF
- 降低知識貢獻者負擔：主動建議 摘要、分類、關鍵詞
- 解決分類與歸類困擾：一份資料，可多維分類
- 個人化分類、樂趣、創意與分享：標籤與標籤雲
- 延伸學習：主動推薦閱讀，學習由點而面
- 自動抓取特定資訊與主動通知：網路機器人與訂閱
- 討論與激盪：討論區與社群功能
- 創造同好社群與Mining 基礎：個人收藏
- 企業化與個人化：Metadata與個人化設定例如語言、顏色等
- 跨國企業需求：多地區、多語言、Scalability與Independency

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

叡揚Vitals/KM 功能特色



叡揚Vitals/KM 功能特色

文件內容 | 相關文件/延伸閱讀 | 上傳者基本資料 | 異

0 知識館 / ISO文件管理 / 作業程序

專案監控作業程序

本文章由李恭俊建立於2008/6/26 下午 04:57:01

- 編號 CP4162
- 制訂單位 EPG
- 版本日期 2007/10/29
- 修訂原因 增加對專案成員異動時的監控，必須填寫交
- 文件類型
  作業程序 針對全院各單位業務流程所訂定之標準作業流程
- 檔案
  CP4162-專案監控作業程序.doc

文件內容 | 相關文件/延伸閱讀 | 上傳者基本資料 | 異動紀錄

0 知識館 / ISO文件管理 / 標準規範

專案支援服務水準協定

本文章由李恭俊建立於2008/6/26 下午 05:00:58

- 編號 CP4162W01
- 制訂單位 TWG
- 版本日期 2007/01
- 文件類型
  標準規範 針對各項標準
- 檔案
  CP4162W01-專案
- 相關文件
  - 專案監控作業程序

文件內容 | 相關文件/延伸閱讀 | 上傳者基本資料 | 異動紀錄

0 知識館 / ISO文件管理 / 標準規範

檔案目錄管理標準說明

本文章由李恭俊建立於2008/6/26 下午 05:03:25

- 編號 CP4151W02
- 制訂單位 TWG
- 版本日期 2007/01/02
- 文件類型
  標準規範 針對各項標準作業流程所訂定之相關準則及規範
- 檔案
  CP4151W02-檔案目錄管理說明.doc
- 相關文件
  - 專案監控作業程序

件

相關文件

- 專案支援服務水準協定
- 檔案目錄管理標準說明
- 問題的提升與解決工作說明

雙向的文件關連，讓管理與維護更輕鬆！

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

雲林科技大學
國家通訊傳播委員會
師大圖資所
萬能大學
文化大學資管系
樹人護專資管科
世新大學
台灣恩益禧
高雄榮民總醫院
台灣中油公司
台北大學企管系
新光產物
食品研究所
東南科大資管系
萬能科大經管所
環保署
全家便利商店
苗栗縣政府
北科大資管系
震雄機械
嘉義縣政府
政大圖資所
衛生署
興業銀行(上海)
鳳麒科技
新光醫院
逸凡科技
玉里醫院
興國管理學院
國科會
義守資管系
台北縣政府
慈濟技術學院護理系
台灣紅絲帶基金會
華南產物
台大資工
新世紀資通股
蘭陽技術學院
中央資管系
某大證券
行政院
健保局
屏東科大資管系
高雄大學
為恭醫院
濬泰科技
考選部
財稅中心
淡江大學資管所
慈濟技術學院醫管系
清大資工
某大銀行
威控自動化
萬芳醫院
研考會
荃揚資訊
藥檢局
中國信託
元大資管系
台南市政府
雷爵資訊
宜蘭縣政府
明江貿易
公共工程委員會
金管會檢查局
北科大商研所
銘傳傳播學院
盛琳科技
高雄科大人資系
北區國稅局
屏東縣政府
清雲科大
經建會
屏科大資管系
屏東基督教醫院
奕祥資訊
勞委會
台中榮民總醫院
法務部
德明技術學院
智迅網科技
原民會
糖尿病衛教學會
醒吾技術學院行銷流通系
智慧資本管理顧問
中正大學清江終身學習中心
高飛電腦
台北商業技術學院資管系
醒吾技術學院企管系
勤益技術學院資管系

主題式應用 - 實踐知識管理的最佳方案

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

案例分享：中央健保局、署立玉里醫院

中央健康保險局資訊處
知識管理系統建置導入經驗分享

專訪：吳淑慧 中央健康保險局 資訊處 副處長
整理：邱郁姿 叡揚資訊 企業電子化產品事業處 業務行銷部 產品行銷經理

Profile

產業別：政府機關
公司名稱：中央健康保險局
成立時間：1995年
公司網址：http://www.nhi.gov.tw/

主要商品／服務項目：
⊙全民健保相關業務

知識管理建置範圍彈性　由單一處室著手建置

已邁入第13年的中央健康保險局（以下簡稱健保局）要如何著手進行知識管理？範圍有多大？是一開始所面臨及思考的問題。健保局早在民國90年間即進行規劃研議如何導入知識管理系統，原本是希望整合健保局的數據處理中心或企劃處等業務單位做一次全面性的導入，但就在內部的幾次討論與溝通後，認為知識管理系統的導入範圍與做法其實是可以再定義的，因為不同的業務應用與目的，及各處室主管對於知識管理系統所欲達成之目標會有差距，最後決定先從健保局總局資訊處的業務範圍作為試辦，開始建置知識管理系統，經公開招標程序於94年由叡揚公司協助導入Vitals/KM知識管理系統，以建立系統架構，並結合內部權限管理等安控措施，將資訊處的各項業務及專案開發文件，從簽辦初期一直到結案（包括系統設計規格書等），進行系統及處務會議等文件亦收載進來，便於分享與查詢，而其他處室則以人事室為主導單位，於健保局intranet上建置職務知識管理平台，進行職務知識文件之分享。

健保局資訊處同仁約有50人，分成設計一、二、三科、系統工程科、操作管理科及作業管制科等六種主要業務運作，由於過去資訊處各項業務承辦同仁，大都將所經辦檔案資料存在檔案伺服器之共用目錄下或自己的電腦中，由於沒有明確規範檔案處理原則，因此，每個科依業務特性所進行之檔案儲存項目、分類與作法均不盡相同，所以主管會很難找到所需的參考資料，也很難做到跨科的資訊分享，尤其在查詢文件時，通常都需要花很多時間搜尋，再加上內部同仁也會有離職或輪調的情形發生，對於知識文件之儲存及管理、經驗之累積與傳承的需求，也就日趨殷切。

文件知識盤點，確認核心知識品質

同仁溝通分享零距離

導航e紀元

行政院衛生署玉里醫院e化　整合建置「協同運作平台」

口述：鍾誠久 行政院衛生署玉里醫院 資訊室 主任
撰稿：邱郁姿 叡揚資訊 企業電子化產品事業處 業務行銷部 產品行銷經理

Profile

產業別：醫療機構
公司名稱：行政院衛生署玉里醫院
成立時間：1966年
公司網址：http://www.ttyl.doh.gov.tw/index.php

主要商品／服務項目：
⊙各科門診　⊙衛教資訊
⊙健保精神醫療照護

對於位在花蓮的衛生署玉里醫院而言，「資訊」一直是醫院首長感到非常棘手的議題，因為它有5個不同的園區，零星分佈，園區之間最遠的距離達80公里，因此，穩定且高效益的資訊溝通及知識平台，是玉里醫院在建置並導入協同運作平台時，非常重要的考量因素。

玉里醫院自民國53年一路走來，一直是秉持著「以人為本」的服務宗旨，近年因全球環境的轉變，醫療服務也面臨價值鏈轉變的重大衝擊，IT的各種應用與服務品質的關聯性越來越高，而醫護人員正是醫院服務品質的代表，但近年來由於醫療人員人力短缺，人員離職時也代表知識流失，再加上外部環境的快速變遷，或無預期的傳染性疾病之威脅，及社會大眾對醫療照顧服務的期望，醫療院所必須保存且不斷改良技術與服務品質，並將價值鏈中的各部分e化及整合，才能有效提昇競爭力。

因此，玉里醫院所建置的協同運作平台主要是e化整合「Scorpio權限管理系統」、人力資源網」、「Mail2000電子郵件」、「Sophos核心防毒模組」、「e-Form電子表單」，並於去年的8月全院陸續上線使用。而透過這樣的整合，帶給玉里最大的效益，是縮短了同仁及各園區的溝通時間，加上同事間的知識分享，達到經驗傳承，提高工作效率。

Scorpio單一簽入　維護控管方便，增進系統安全

其中，利用Scorpio的單一簽入權限控管，透過Web介面，整合所有應用系統的使用帳號，讓系統管理者可以利用單一的介面來維護及控管，並可以與組織的管理機制結合，以達到單一登入的效果，除增進系統的安全性外，並讓管理更具機動性及系統使用更個人化，使用者也不再像過去一般需強記多組帳號密碼；密碼設定及更新機制也可透過系統控制，界定使用者密碼設定規則，加強資安成效。

經濟部工業局
中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER
GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

案例分享：考選部、財政部基隆關稅局

運用知識社群互動分享 創新核心業務能量

考選部長兼任知識長　親身推動知識管理

▶口述：林嘉誠 考選部 部長
撰稿：邱郁姿 叡揚資訊 企業電子化產品事業處 業務行銷部 產品行銷經理

2005.7.29 14:07考選部長林嘉誠在知識管理系統正式上線後，親自上傳至系統寫下一段話給所有同仁，並期盼所有同仁藉由知識管理的分享，讓考選部內的核心業務知識得以交流，並傳承創新。

本部成立知識管理社群一年多來，由無到目前已有初步成果，參與同仁對知識管理的基本概念、知識社群的運作方式均有了解，相信對個人知識累積，本部組織知識的儲存，助益匪淺。

知識資訊平台的建立，更有利於參與同仁知識的搜尋、交換，期盼各社群不斷累積知識物件，構造豐富的知識倉儲，俾讓全體同仁能隨時獲取相關知識，並透過彼此智慧的激盪，創造、傳播更多的知識，直接對同仁的工作，以及本部業務的推展有所協助。

要真正落實知識管理，最重要的是高階主管的大力支持，所以我自己兼任知識長的工作，由上而下確實執行參與。就像過去在研考會時，就曾經請所有首長　　來上課，教他們如何e-Mail，雖然打字打得慢，但一定要自己親自動手做。

除了親身參與外，在考選部全體同仁的努力下推動知識管理，並配合分成「e化組」、「國際事務組」、「政府改造組」、「試題分析建檔組」、「試務改革組」、「行銷及顧客服務組」等、「推動工作小組」則負責知識社群事務，知識管理系統上線至今，知識文件上傳數量已經超過2,700筆。

同仁認真參與　讓工作更有創意及效率

考選部推動知識管理以來，對部內的同仁而言，最主要的效益就是讓所有同仁們都開始了解知識管理，並認真參與，而且透過網路可以找到很多工作時需要的SOP文件，並

導航e紀元

財政部基隆關稅局知識管理導入經驗分享～

建立知識管理平台　整合知識與經驗 深化及擴散知識傳承　提升服務效能

專訪：周慎然 財政部基隆關稅局 資訊室主任

撰稿：邱郁姿 叡揚資訊 企業電子化產品事業處 業務行銷部 產品行銷經理

規劃建置知識管理系統

財政部基隆關稅局(以下簡稱基隆關稅局)轄區遼闊、業務龐雜，以專業分工及電腦輔助作業，執行關稅稽徵、查緝走私及各項經貿管理業務。該局為因應近幾年來擴隆資深人員大量退休，產生人力斷層現象，及知識經濟時代的衝擊，於93年8月成立「組織學習推動委員會」，正式啟動組織學習的核心動力。現任局長丘欣在96年8月1日就職時，更提出組織變革提升行政效能、拔擢人才實踐東政海關、作業標準化提升執行力及導入知識管理厚植專業能力四大願景與同仁共勉，展現其對組織學習的重視及致力組織變革的決心。

組織學習機制雖可透過業務檢討、標竿學習、擴書會及教育訓練等活動，達成知識傳承及成長的效果，但對一個轄區遼闊的組織而言，如沒有一套良好的工具將組織學習的成果廣為傳達，很難達成知識擴散的效果。秉持基隆關稅局的組織學習政策與願景，該局資訊部門於96年初即積極規劃運用既有內部網路，建置知識管理系統，期能打破學習界限，便利同仁深入整合資訊，並透過知識管理平台的建置，以平台中的知識管理倉儲具體推動分估知能、融貨經驗及查緝技巧...等各項業務的經驗交流，並設立專家黃頁及知識社群，方便同仁心得交換及知識共享。

由於市場上知識管理系統產品眾多，

經濟部工業局　中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER　GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

案例分享：高雄大學、萬能科技大學

特別企劃

高雄大學資訊管理系 Vitals/KM知識管理系統應用分享

作為課程輔助教學工具 達到理論結合實務的教學目標

專訪：吳建興博士

整理：邱郁姿

高雄大學資訊管理系是在2005年時，配合教育部的「製商整合計劃」，建置叡揚資訊Vitals/KM知識管理系統作為課程中的輔助教學工具，協助達到理論與實務的教學目標。

讓學生實際體驗知識蓄積轉化、分享學習過程

為了讓知識管理的理論能配合實務教學，所以透過Vitals/KM知識管理系統工具，以知識管理的流程週期為進程，協助學生體會知識管理的概念及實際運作情境。尤其透過系統讓學生們實際體驗知識取得、蓄積轉化、分享學習及內化利用過程，無論是內隱或外顯知識，都可在軟體系統的協助下，讓學生們了解該如何著手，並以知識管理的「創造」、「確認」、「收集」、「組織」、「共享」、「轉化」、「應用」等規劃內容，做為學生們重要的學習歷程。

而當時會選擇Vitals/KM知識管理系統，最主要是因為在操作介面、管理者及使用者的權限都有明確的控管及功能設計，所以在知識的蒐集、彙整及分享應用上，可依照知識管理的流程週期架構來進行，能有效配合學生的學習歷程。

在執行上，首先會請同學們分組，並在Vitals/KM知識管理系統上以不同主題內容來進行，針對一特定題目，開始收集相關知識文件進行分享，讓學生確實運用此系統學習理論知識，實際操作及提出想法，未來也將讓學生針對知識管理的使用提出心得報告，進一步得到知識管理系統在學習上的使用價值及經驗傳承。

提供客戶使用案例 作為導入參考依據

在學校應用系統輔助教學時，除了學生可以自行設定主題來進行知識管理外，也可以在原系統中提供一些客戶的使用案例及導入經驗，這樣讓學生在實習操作時，能更快體會知識管理的實際運用情形，這也是實務教學上很重要的參考依據。

其實目前市場上的知識管理系統產品，很難完全真正符合知識管理的所有功能，例如協助知識創新的功能（並非分享知識就能幫助創新），真正要結合也有一定的難度，雖然有企業案例的導入印證，但像是如何透過知識管理系統，能真正分析出知識管理分享對組織後續創新作法的具體影響度為何？是否可以量化呈現？或是否可以從知識管理的流程中，具體產出創新的企劃案或可行方案？…等問題都需要進一步去解決，這樣才能協助企業組織

特別企劃

應用軟體系統輔助教學 理論結合實務達到學習目標

KM＋CRM應用經驗分享--萬能科技大學

口述：陳美鏡

整理：邱郁姿

Profile

產業別：學校單位

公司名稱：萬能科技大學

成立時間：1973年

公司網址：http://www.vnu.edu.tw/

對已有13年教學經驗的我來說，在課堂上運用教學軟體工具，最大的優點就是能輔助學生在學習過程中，更容易了解書本中的理論，以達到教學目標，引發學生們的注意及興趣；同時實際的操作過程，也有助於加深學生的印象，並透過學習過程中的反覆討論，增加互動的機會，讓同學們在學校就能了解當今企業界的應用與趨勢，為未來就業之路提前作好準備。

教學的主要目的在達成課程的目標與理念，運用活潑有趣的方式，搭配實際案例的解說，以提昇課程的吸引力，並將理論與實務互相結合，讓學生快速了解相關課程的情境，藉以培養同學分工與團隊合作的精神。

萬能科技大學資訊管理系是在2002年，開始在行銷方面的課程中，搭配使用叡揚資訊的Heart-CRM顧客關係管理系統，包括關係行銷、行銷管理、顧客關係管理、消費者行為、行銷企劃、管理資訊系統及專題製作等課程，Heart-CRM在教學過程中均扮演著極重要的協

因學生們尚無相關的工作實務經驗，所以較難想像該如何解決實務問題，且通常在學習管理的相關課程時，也較難理解其學理的真正涵義。反之，授課老師也常會遭遇許多教學困境，諸如持續創新與管理議題、多元課程與整合，以及教學軟體工具的運用與熟悉程度…等，均是現今面臨的莫大挑戰。

Heart-CRM配合行銷課程 模擬並實際操作銷售個案

以我自己的經驗，在教學的過程中應用Heart-CRM的「銷售管理」，讓學生實際建立銷售個案，即時有效地掌握銷售個案的相關資訊，確實模擬與操作銷售個案的基本資料、相關產品、服務資料、銷售個案的相關合作夥伴

經濟部工業局
中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER
GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

簡報大綱

- 甚麼是知識?
- 為甚麼要推動知識管理?
- 知識管理推動遇到的難題?
- 叡揚的客戶如何運用知識管理?
- 叡揚資訊如何協助公部門導入知識管理?
- 知識管理人人有責

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

經歷過去、邁向未來，叡揚與您共創競爭力

叡揚資訊

叡揚嚴選 加入台銀採購標(原中信標)為您服務

容易使用、高成效，採購更便利！

政府及教育單位是叡揚資訊重點投入的產業，一直以來持續榮獲客戶高度的肯定與支持。品質與價值，承諾必實現！叡揚資訊為了提供給您最好的品質與更方便的服務，再度加入「台銀採購標（原中信標）」之服務，省去較耗費工夫的採購流程，直接上台灣銀行網站選購，即可馬上享受叡揚的產品與服務，為您大展績效。(叡揚台銀採購標專區 http://www.gss.com.tw)

今年台銀採購標LP5-960061「叡揚嚴選軟體」加入服務的產品包括：

Vitals/KM 知識管理系統
（台銀採購標：政府版第八組64、65項次；教育版第八組115項次）

Openfind™ MAIL2000 電子郵件系統
（台銀採購標：政府版第四~(二)組26、27項次）

Openfind™ MAILBASE 郵件備份管理系統
（台銀採購標：政府版第四~(二)組25、28項次）

FORTIFY SOFTWARE 程式碼安全弱點掃描分析工具
（台銀採購標：政府版第四~(四)組76、77項次；政府版第四~(五)組105項次）

Vitals/KM 知識管理系統

200 人版 政府版第八組 64 項次 — **NT$ 428,840**
含知識倉儲、分類檢索、AD 整合、自然語言、文件審核、熱門標籤、績效評量、專家黃頁、個人專區模組

50 人教育版 教育版第八組 115 項次 — **NT$ 123,025**
含知識倉儲、分類檢索、自然語言、熱門標籤、績效評量、個人專區模組

維護套件包（一年期）200 人版 政府版第八組 65 項次 — **NT$ 124,800**
含電子郵件窗口之技術諮詢服務、瑕疵修正、更新版本之媒體提供

Openfind™

MAIL2000 電子郵件系統

50 人版 政府版第四～(二)組 26 項次 — **NT$ 64,000**
含內嵌式防毒、群組管理、文件預覽、垃圾信防護模組

維護套件包（一年期）50 人版 政府版第四～(二)組 27 項次 — **NT$ 14,350**
含電子郵件窗口之技術諮詢服務、瑕疵修正、更新版本之媒體提供

Openfind™

MAILBASE 郵件備份管理系統

50 人版 政府版第四～(二)組 25 項次 — **NT$ 40,924**
含郵件稽核、群組管理、批次匯出模組

維護套件包（一年期）50 人版 政府版第四～(二)組 28 項次 — **NT$ 7,490**
含電子郵件窗口之技術諮詢服務、瑕疵修正、更新版本之媒體提供

IS 叡揚資訊 IS Services

顧問服務內容說明

- 於專案系統導入過程，規劃各項知識管理程序與方法。
- 協助跨單位進行知識管理應用指導、文件標準化與專案內容教育訓練。
- 提供專案召集人、專案經理決策過程必要之專業意見諮詢。

多維度分類

搜尋、標籤、個人收藏

以部門知識產出流程規劃

彈性規劃資料夾的內容與屬性

依照需要設相關的權限管控

透過知識盤點找出組織內有意義的知識

以組織內的業務需求進行歸納整理

辨識知識物件之間的循環動能

經濟部工業局 中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

知識管理顧問團隊

	職 稱	姓 名	証書編號
1	專業顧問	李信儀	KM-9757
2	產品經理	李政權	KM-9744
3	專案經理	呂秀桃	KM-9749
4	專案經理	鄭秀芳	KM-9756

簡報大綱

- 甚麼是知識?
- 為甚麼要推動知識管理?
- 知識管理推動遇到的難題?
- 叡揚的客戶如何運用知識管理?
- 叡揚資訊如何協助公部門導入知識管理?
- 知識管理人人有責

WEB 2.0能 Enterprise 2.0也能

- **Search & discovery**
- **Links**
- **Authorship**
- **Tags**
- **Extensions**
- **Signals**

經濟部工業局
中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER
GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

哈佛商業評論 全球繁體中文版 | February 2008

大創見8

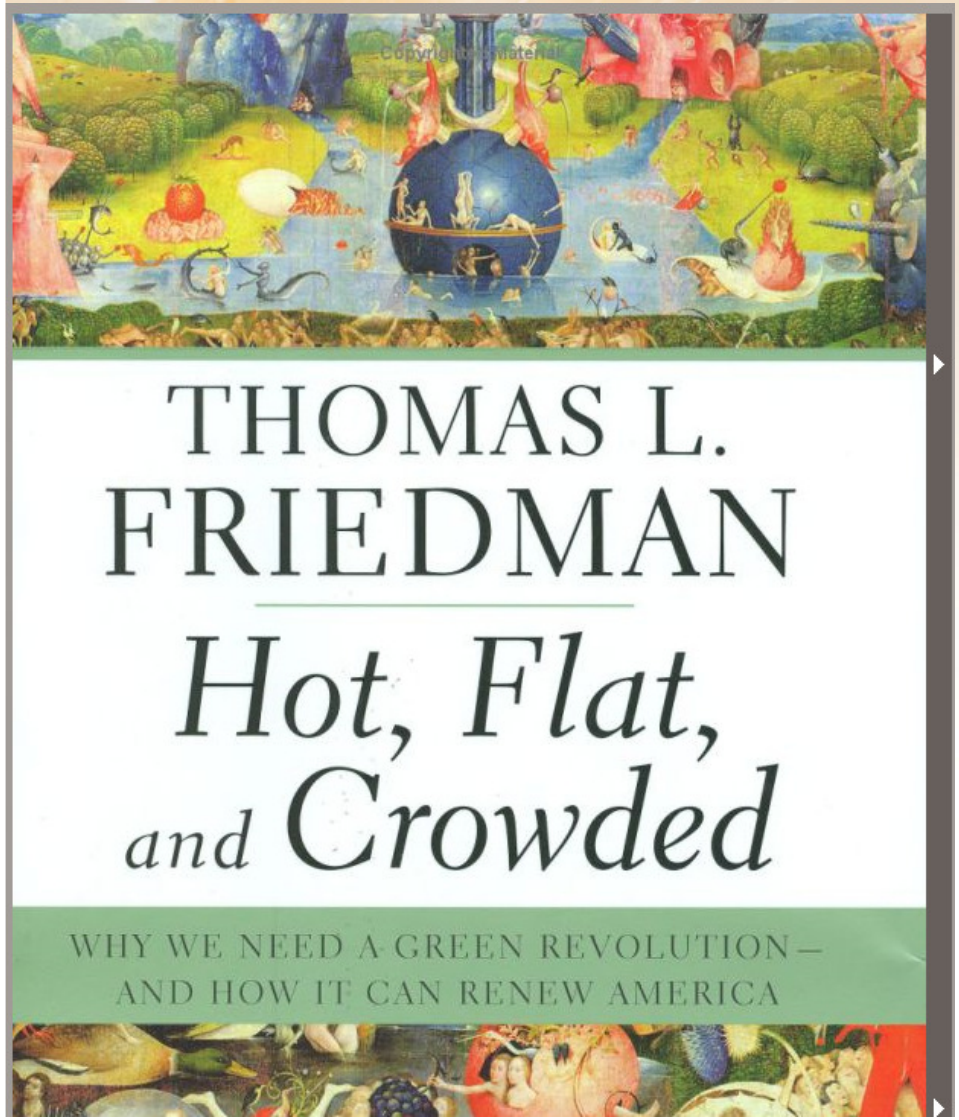
靠專家不如靠大家

What Good Are Experts?

專家吃癟

談到解決問題，專家仍然有某些擅長的領域。適合專家解決的，是有一定規則可循、有很大發揮空間可以探究答案的問題。

知識管理人人有責



- **Regeneration (再世代)**
  - **Renewable resources (再生)**
  - **Recycling (再用)**
  - **Re-engineering (再改造)**

經濟部工業局
中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER
GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊

Thank you!!!

經濟部工業局
中國生產力中心 CHINA PRODUCTIVITY CENTER
GSS Galaxy Software Services 叡揚資訊