



卓越 雅昌非常重视员工培养，图为公司顾问托本在给深圳事业部员工讲解生产知识

知识的革命

辛均牙/文

最近，公司全面采用EKP系统，通过技术的创新和革命，为知识的应用创造了好的条件。在越来越快速的技术革命背后，隐藏的其实是知识管理和应用的革命。

EKP是员工日常办公管理所涉及相关工作事务的统一入口。通过EKP系统员工可以方便快捷地了解公司当天的最新消息、工作内容、以及完成工作所需要的相关资源等；通过EKP系统员工还可以随时与远程员工取得联系，寻找到能够提供帮助的专家或者快速链接到相关的知识资源模块。EKP系统的建立和使用将极

大地提高公司范围内各类知识资源的共享，进而提高员工的工作效率。

EKP系统的核心：知识管理

EKP的核心是知识管理（Knowledge Management—KM）。它是知识经济条件下演绎的一种新型的管理模式和管理理论，KM主要包括知识资源管理、知识管理的实现过程（如知识的识别、搜集、组织、共享、推进、应用和创新的动态过程）、知识管理的战略环境（如战略规划、组织、技术、文化和测评等）。即运用管理与技术的手段，使人与知识紧密结合，让知识的沉淀、共享、学习

和应用、创新组合成一个螺旋上升的“知识之轮”，并借助知识共享的平台，提高企业的工作效率和经营效益，为企业创造价值，赢得竞争优势。

美国管理学教授彼得·德鲁克博士率先提出当今社会已步入了知识型社会，在这个社会中最基本的经济资源已不再是资本、自然资源和劳动，而是知识。在知识经济的背景下，人们普遍认识到知识管理的重要性：谁能善用知识和创新知识，谁就能出奇制胜，谁就能获得较大的利益。可见，知识管理已成为企业未来竞争的关键，已成为财富创

造的实际推动力。站在管理战略的高度考虑，2007年雅昌隆重推行以知识管理平台为核心的EKP系统，帮助员工分享知识，通过不同的方式将知识付诸实践，最终达到提高公司业绩的目的。

由于知识代替了资本、自然资源和劳动，成为企业最重要的资源，管理不再停留在对它们的合理而高效的配置和运用上，而是转变为对知识进行有效的识别、获取、开发、分解、使用、存储和共享上，是为员工知识提供转化和共享的途径，通过运用集体的智慧提高公司整体的应变和创新能力。因此提高知识的生产力和增值率、知识的共享率和创新能力将成为知识管理的核心，而知识管理也将成为推动知识经济前进的主要动力。

知识管理与办公管理

对从事管理工作和文职工作的员工来说，在实际的办公管理过程中，或多或少地会遇到以下问题的困扰：

以前编撰的或见过别人整理的一份非常有价值的报告或资料，在需要的时候却很难找到了；

公司某些关键岗位的员工由于离职或休假，同重要合作伙伴或客户的良好关系受到损害，联系甚至被迫中断，同时也失去了非常宝贵的实践经验；

新员工加盟，因没有相关背景资料参考而很难快速适应岗位工作，也不能充分借鉴前人的经验和智慧；

在工作的进展过程中，员工需要某些领域的相关知识，却不知晓公司内部谁有这样的专长等。

归纳起来就是由于没有建立起系统的知识管理，如在知识收集、管理、



2006年2月，在北京雅昌营业后备干部首届培训班上，万捷董事长为员工授课。

知识管理方便办公

通过知识共享提高员工工作效率和创新能力；将个人知识转化为集体知识；知识树可以帮助他人获得知识来源，提高知识利用效率。

更新以及应用上没有形成一个持续的管理过程，虽有发光的金子，但没有人去识别它、挖掘它、提炼它，众多的知识被淹没或者是没有发现，重复利用率低下，导致这些知识只能是埋藏在地下的宝藏，大家看到的只是冰山的一个尖尖角。而这些问题借助知识管理系统可有效地予以解决。一般说来，知识管理可以通过以下方面提高员工工作能力、增强沟通和协作、沉淀知识、加速创新，提高企业竞争能力和对市场的适应能力。

通过知识管理手段为员工提供知识共享的环境，提高员工工作效率和创新能力，改善服务质量。它能准确地描述每位员工日常的工作结果，以及为取到这些结果而付出的行动和努力；并且把这些和绩效评估过程紧密联系起来。这样将有利于知识的存储、共享、传播和创新。

通过知识管理可以增加公司知识储

备，实现知识转移，将存储于个人大脑的经历、经验、技巧、诀窍、体会、感悟等个人知识和信息转化为集体知识，减少因员工休假、离职给公司造成的损失。借助知识管理的手段，新员工可以方便获取前人积累的知识和信息，学习其成功经验，从而较快熟悉前任的工作情况，并以此为基础进行不断创新，实现知识的更新换代。

通过知识树可以将知识和人相互匹配，帮助他人获得知识来源，提高知识利用效率。知识树能有效整合公司内部的有效信息，在需要时员工可便捷地查找到专家，进行直接交流，形成“在工作中学习、在学习中工作”的长效学习机制。这种机制一是可以让员工更清晰了解自己在知识、技能和素质方面的不足和改进方向，二是可以使员工获得除培训之外更多的学习渠道，三是可以使知识传播扩散更为有效和迅速，通过分享他人的思考、心得和体会，增

强员工对工作的积极性和上进心，四是可以帮助员工梳理岗位知识体系，确保员工高效优质地完成工作任务。

总之通过知识管理这一互动平台，企业将能有效地管理、利用现有和潜在的知识资源，在知识传递中产生激烈的碰撞，建立自己独特的知识创新体系，促使公司知识管理的不断向上发展。

如何有效地推动知识管理平台

知识管理是把信息处理能力和创新能力相结合，有效激活公司的知识信息，为公司提供一条利用知识进行创新的有效途径，通过发掘员工头脑中潜在的想法、直觉和灵感，营造一种适合知识运营的共享、交流、学习的文化氛围的重要基础。从战略管理上、知识应用上、方式方法上和技术支持上来促进和保障知识管理的高速运转及有效实施。

首先，公司要从战略管理的角度将知识管理作为公司未来发展的工作内容来推动和落实。通过培训、研讨等形式宣讲知识管理的观念和价值，得到高层的重视和支持，制订知识管理的战略规划，以及为知识管理的运营提供组织保证，如设立各模块的推动专员等；把知识视为资源，对知识实施有效的管理和运营，把知识管理纳入公司管理的目标，并提升到管理的高度。

其次，公司要从知识应用的角度，通过知识管理来提供决策支持和业务支持，利用知识资源的有效沉淀和管理，形成培育贡献知识、共享知识的氛围和习惯。把知识管理内化为企业文化。优秀的知识管理直接增加公司知识资本，而知识资本作为无形资产的一部分直接或间接为公司服务，为公司创造价值。

把日常工作和知识管理融为一体，实现让合适的人在合适的岗位上应用合适的知识，并在协作和业务流程过程中组织学习和实践，掌握、积累和优化知识，以提高员工技能。

再次，从方式方法的角度上，知识管理作为一个动态的管理过程，公司导入知识管理和实施知识管理系统需要正确的方式方法的指导，同样知识管理在公司的应用推进和持续改进的过程中，也需要方法论的支持。只有这样可以使业务流程和知识关联，实现员工知识化地工作，实现推动知识沉淀和应用的规模化。

知识管理创造价值

日常工作和知识管理融为一体，让合适的人在合适的岗位上应用合适的知识，在协作中学习和实践，提高整体技能，为企业创造更多价值。

最后，从技术支持的角度上，要确保知识管理得到有效的实施，就必须建立起包括知识管理的IT系统、以及为保障知识管理运营的安全系统和安全管理制度与方法等知识安全体系的工具和平台。

知识管理前景

在构建企业知识管理过程中，通过内部知识管理系统，实现了公司内部的协调与协同，大大提高了各部门的工作质量和效率。公司员工通过知识门户系统可以随时随地访问公司最新信息及内部资源，在观念上，员工认识到获取知识的重要性，增强了企业的凝聚力，同时通过网上协作平台进行日常办公、流程审批，将原来面对面的办公环境变革

为没有时间与空间限制的无约束的虚拟办公环境，将日常办公协作过程中积累下来的企业知识与个人知识用IT的手段在潜移默化中沉淀下来，给公司进行自我积累知识、自我发掘知识和自我创新知识提供了非常好的作业工具。

知识管理是公司采取的一种有意识的战略，它可以帮助人们共享知识，保证在最短的时间内将最需要的知识传递给最需要的员工。通过共享知识和经验，不断提高公司的竞争能力。最终达到提高公司业绩的目的。

总之，知识管理视知识为企业最重要的战略资源，一个完整的知识管理系统有利于深刻认识知识管理的重要性，它将加速信息管理的发展和延伸，生产和创造出新的知识，并使知识增值，把雅昌塑造成知识文化型公司。■

(作者供职于雅昌企业(集团)有限公司总部人力资源部)