

eKM 企業知識管理平台

知識管理新視界

研究報告指出，企業內有高達 93% 的資訊是以數位方式儲存，因此完善地儲存、保管企業內部各式數位資料，為首要重點；若再採用搜尋工具，以更正確、完整、方便的方式，有效取得利用企業內外部資訊，提昇知識工作者的效率與決策，是二十一世紀知識型企業非常重要的一環。

為了協助企業與知識工作者快速地導入知識管理，eKM 系統設計涵蓋了知識管理循環與工作知識流動兩大概念。知識管理循環包含了知識物件的定義、擷取、整合、分享、利用與創新；工作知識流動則強調知識工作者在日常的工作中，利用親和的介面與標準的作業程序，將工作中的知識儲存在知識管理平台中，成為企業知識資產。



知識管理循環與工作知識流動是 eKM 系統設計的兩大基礎概念

最完整的企業知識管理平台

eKM4.8 是一套完整涵蓋企業知識管理生命週期的知識管理平台，包括知識文件管理、專家黃頁、知識社群、FAQ 工作知識等模組，以知識入口網站平台方式呈現，並採用企業知識搜尋概念，讓使用者可透過單一的搜尋介面，快速找到知識，並以分類檢視模式，提供知識工作者搜尋的最佳體驗。此外，更提供個人化首頁功能、RSS 外部知識訂閱、內部公告欄等，將企業知識透過 eKM4.8 完整地儲存、分享、搜尋與應用，成為企業內部知識工作者最佳工作平台與知識資產保留的最佳智慧寶庫。

知識管理平台的效益

企業導入知識管理平台，可以藉由資訊科技的幫助，掌握、分享從個人到組織的經驗，進而應用與創造更多的知識，改善經營績效。

它可以帶來的效益包括：

- 保存核心知識，穩固企業創造利潤的根源。
- 聰明複製，有效地再利用各種成果，避免投資浪費。
- 降低人員異動的衝擊，減少經驗傳承所花費的成本。
- 有效提升決策的速度與品質，降低決策錯誤的比例。
- 強化知識工作者之間的交流，並在互動中挖掘與保留隱性知識。

在實務應用上，企業可以量化企業知識管理導入後所帶來的有形效益，舉例如下：

| 知識管理應用的有形效益 | 量化數字 |
|--------------|-------|
| 縮短人員學習時間 | ↓ 23% |
| 提昇作業能力 (生產力) | ↑ 25% |
| 加速回覆客戶時間 | ↑ 25% |
| 節省作業成本 | ↓ 15% |
| 降低培訓員工成本 | ↓ 20% |
| 縮短產品上市或專案時程 | ↑ 20% |

註：表中數字為某客戶導入企業知識管理後的統計資訊。企業導入知識管理的量化效益會視個別情況而有所不同，以上資訊僅供參考。

系統特色

- 一次涵蓋 知識管理三要素

eKM4.8 除了有完整彈性的知識保留機制外，另還提供了

控管機制，包含了文件審核及安控需求；並整合了中文全文檢索龍頭廠商龍捲風科技的 TSSDK 搜尋引擎，強化全文搜尋的精準性與效能，同時提供知識工作者更好的知識搜尋分類顯示與知識地圖。成為新一代企業在知識管理平台上的最佳選擇。



eKM4.8 涵蓋了知識管理所需三要素，提供企業客戶最佳知識管理平台

● 完整的知識文件管理機制

提供文件新增、修訂、作廢（文件制定、修改、廢止）與過期機制，保留所有文件歷史版本。當使用者修訂文件時，系統會自動將文件鎖定（Lock），避免其他人修改而造成文件版本的不一致。

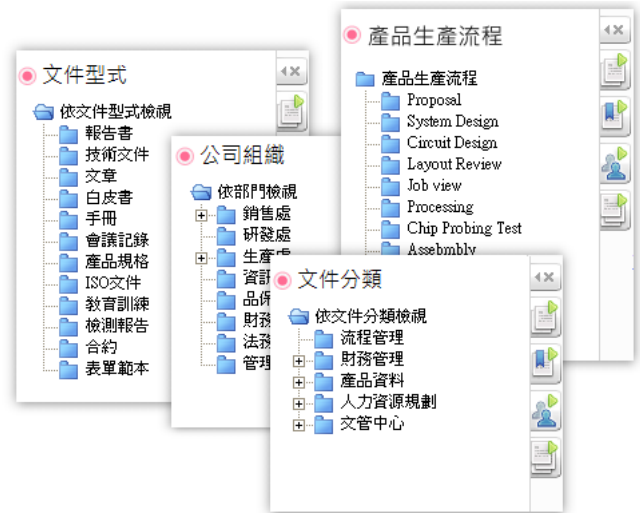
文件管理採用分層授權機制，管理者可將個別文件分類交由分類管理員管理如各部門文件由部門自己管理，可設定分類下瀏覽文件、發佈文件、新增子分類的允許使用對象，讓企業可因應需求訂定那些文件採行中央管理，那些文件採行分層授權的彈性管理方式。

● 多重檢視的文件分類呈現

在面對大量資訊時，好的分類顯示將有助於知識工作者更快地搜尋到所需資訊。eKM 系統除提供不限層數的文件分

類機制外，還提供了以部門、文件型的分類呈現方式供使用者快速檢視文件。

自訂多重分類功能，企業可自訂多種分類檢視方式，如可依照內稽內控循環或採用產品開發循環進行分類，更彈性地達成企業內部知識文件的分類需求。



eKM4.8 內建多重文件分類檢視方式

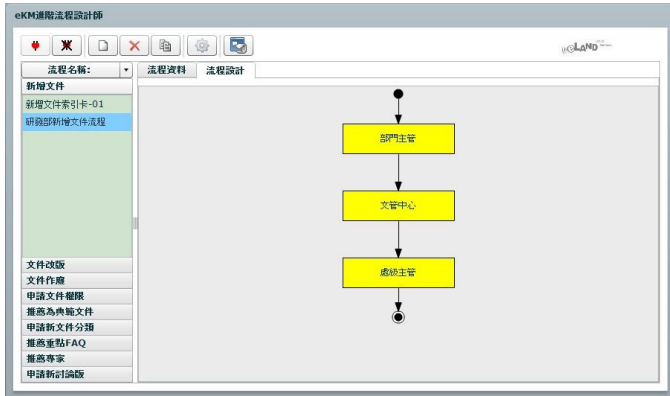
● 有效管理多樣化的知識物件

藉由強大的自訂索引卡欄位與多維度檢索功能，可彈性地管理各類型知識物件，進行更精準的搜尋，解決您面臨管理多樣化知識物件型態的困擾，並大幅增進組織的工作效率。

● 彈性的文件審核機制

知識文件的產生與修改，往往需要經過一定的審核過程，方能正式發佈成為可使用的文件。eKM4.8 系統內的流程

引擎，提供線上設定流程的功能。藉由 Web-based 的流程設計工具，透過拖拉的方式設定流程關卡，並提供串簽、會簽、循序簽核、臨時會簽與代理人機制，以符合企業內在文件審核流程上的需求。

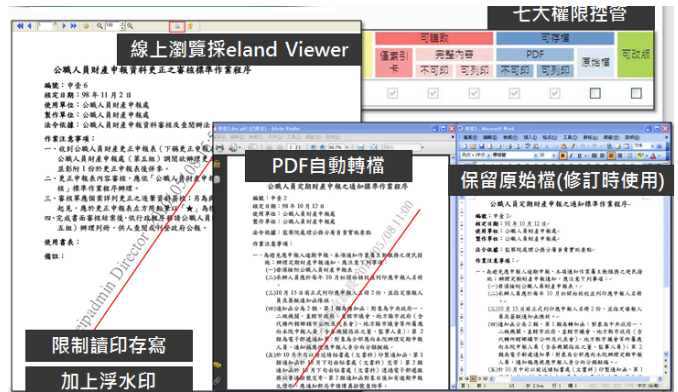


Web-based 的線上流程設計工具

● 多樣化的權限管控

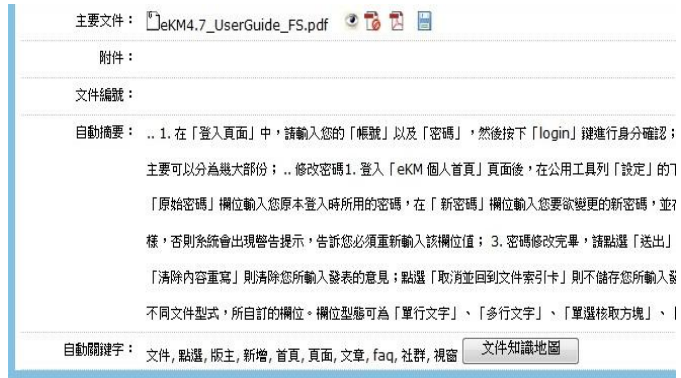
為因應企業內部權限管理的彈性需求與管理方便性，eKM 系統提供文件檔案資安管控機制，搭配 eKM 安控模組（選購模組）系統可將使用者上傳的各式原始檔，自動轉換成 PDF 檔，並可藉由權限設定一般使用者開啟文件時，若使用線上閱讀器僅能執行線上讀取、線上列印，或使用下載 PDF、原始檔案等動作。文件浮水印機制，可充分追蹤檔案外洩時的責任歸屬。

當企業內部組織與文件日益成長之際，權限的管理將越顯複雜，eKM4.8 提供了權限繼承與預設文件權限機制，讓管理者可快速設定權限，並提供權限樣版機制，方便企業制定統一的權限政策。



● 更聰明的知識應用與呈現

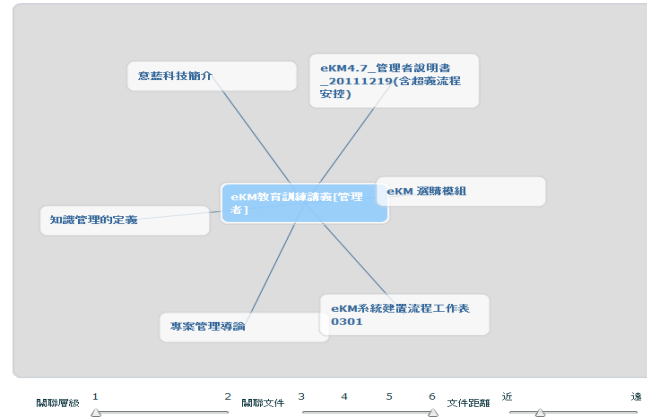
eKM4.8 提供了自動摘要與自動關鍵字機制，當使用者上傳文件至系統時，系統可自動擷取文件內容摘要，並提供建議的關鍵字，大幅縮減使用者需重複輸入文件內容的時間，並可讓其他讀者在尚未觀看文件內容前，預先了解文件的摘要內容。



文件的星狀知識地圖則是系統藉由文件關鍵字的分析，找出系統中與使用者閱讀的文件最有關聯的其他文件，讓使用者可利用滑鼠點選，追蹤與閱讀跟目前使用文件相關的其他資訊。

點擊一下：可以此文件為中心查詢相關的關聯文件
點擊二下：可開啟文件索引卡

關聯層級：指定文件向外擴展的關聯文件層級
關聯文件：指定顯示與指定文件相關的文件份數
文件距離：設定文件與目標的距離範圍



系統藉由關鍵字分析，呈現個別文件的星狀知識地圖

● 全面的知識蒐集、分享與互動

eKM4.8 對知識庫中的各種知識物件設計了多種互動與交流的機制，例如：主動訂閱、意見回饋、轉寄分享、對專家提問...等，讀者可方便地和作者進行知識的回饋與互動。一方面可強化知識分享與再利用的效率，另一方面也能持續提升知識物件的品質。

● 靈活應用多種型態的知識庫

系統提供文件中心、專家黃頁、FAQ 中心、知識社群四大模組，可依其應用目的之不同建立不同型態的知識庫。各類知識庫均設計了對應的審核或過濾機制，讓企業可在累積知識庫的過程中同時做到各種核心知識的萃取。

● Portal 化個人資訊介面

知識工作者可藉由單一 Portal 介面檢視知識管理平台內的重要資訊和工作項目。可以更有效、更個人化的方式來收錄、管理工作上所需的知識。同時還能利用 RSS 訂閱機制，進一步整合企業外的知識來源和情報。

● 簡單易用的知識搜尋機制

使用者除可藉由欄位搜尋機制快速搜尋文件索引卡中的資料，如作者、標題、摘要等，更可利用全文檢索功能，查詢附檔的內容（支援 Office、PDF、TXT...），且由於採用龍捲風強大的搜尋平台，提供模糊、同音、同義等搜尋功能，再搭配搜尋結果的分類顯示模組，可將符合關鍵字條件的資料，依系統模組與文件分類結構，標示符合的文件數量，方便使用者縮小範圍，取得所需的資料。



搜尋結果依系統模組與文件分類結構分別顯示

系統需求

作業系統：Windows 2003/2008

資料庫：MS-SQL 2005/2008、Oracle 9i/10g

瀏覽器：Internet Explorer 6.0/7.0/8.0/9.0

聯絡資訊

意藍科技股份有限公司

台北市 106 大安區信義路四段 184 號 6 樓

TEL：886-2-27551533

FAX：886-2-27557311

¹ 本文件僅為提供資訊之用。意藍科技，在此文件不做任何保證、明示或暗示。

² 本文中所述的範例公司、組織、產品、網域名稱、電子郵件地址、商標、人員、地方及事件均為虛構。與任何實際的公司、組織、產品、網域名稱、電子郵件地址、商標、人員、地方或事件無關，且無任何暗喻或影射。© 2008 eLand Technologies Co. 保留所有權利。