

# 企业知识管理系统 (KMS) 创建工作坊

**概念：**知识管理系统 (KMS) 一种技术和方法的综合体，用于**收集、组织、存储和共享组织内部的知识和经验**，通常可以存储在企业的 OS 中，或者有安全保障的公共硬盘（云盘）中。

**目标：**促进知识的共享和传递，提高组织的学习能力和创新能力，减少重复工作和错误发生，提高工作效率和绩效。

**KMS 的应用场景：**适用于各种类型和规模的企业。在大型企业中，它可以作为内部知识库，集中存储和管理各类知识资源；在中小型企业中，它则可以帮助系统地整理和保存业务资料、经验案例等。在教育领域，KMS 也为教师和学生提供了便捷的知识获取和分享平台。

## 主要功能：

- **知识获取：**通过各种渠道如文档、报告、专家意见等收集知识。
- **知识组织与分类：**使用标签、目录等方式对知识进行结构化和分类。
- **知识存储与检索：**在数据库或文档管理系统中存储知识，并提供搜索和检索功能。
- **知识共享与协作：**通过协作工具和在线讨论平台促进员工之间的沟通和知识共享。
- **知识保护与安全：**确保知识的安全性和机密性，限制访问权限。
- **知识评估与更新：**定期评估和更新知识，确保其准确性和时效性。

## 对企业的价值：

- **知识共享平台：**作为企业内部的知识共享平台，促进跨部门、跨地域的知识交流和协作，打破信息孤岛，提高团队合作效率。
- **知识存储库：**为企业提供一个集中的知识存储库，确保关键信息和知识不会因员工离职而流失，实现知识的积累和传承。
- **决策支持系统：**KMS 通过整合和分析数据，为管理层提供决策支持，帮助他们基于历史数据和趋势做出更明智的业务决策。
- **培训和发展工具：**新员工可以通过 KMS 快速了解公司文化、流程和最佳实践，加速新员工的培训和融入过程。
- **创新和改进的催化剂：**KMS 鼓励员工分享创新想法和改进措施，促进组织内部的创新文化，推动产品和服务的持续改进。
- **效率提升工具：**通过快速检索和访问相关知识，员工可以减少重复工作，提高工作效率和响应速度。
- **风险管理：**KMS 帮助企业识别和管理知识相关的风险，如知识产权保护、数据安全和合规性问题。
- **客户服务和支持：**客户服务团队可以利用 KMS 提供的信息，提供更准确和一致的客户支持，提升客户满意度。
- **竞争优势：**通过有效管理知识资产，企业可以更快地适应市场变化，创新产品和服务，从而获得竞争优势。
- **组织学习和适应性：**KMS 支持组织学习，帮助企业适应快速变化的市场环境，实现持续学习和改进。
- **绩效管理：**通过跟踪知识使用和分享情况，KMS 可以作为绩效管理工具，评估员工的贡献和参与度。
- **文化塑造：**KMS 有助于塑造一种开放、合作和持续学习的企业文化，鼓励员工分享知识和经验。

综上所述，KMS 在企业运营中不仅是一个技术工具，更是一个战略资产，它通过优化知识的创造、存储、分享和应用，帮助企业提高效率、促进创新、增强竞争力，并实现可持续发展。

### 知识管理系统 (KMS) 与新员工培训项目的价值 (可删减) :

- **文化适应** : KMS 中包含公司历史、价值观和使命声明等内容,可以帮助新员工更好地理解公司的文化和价值观。了解公司文化是新员工快速融入团队的重要步骤。
- **角色定位** : 新员工可以快速了解他们在团队中的角色和职责,以及如何与同事协作。
- **快速解决问题** : 新员工在工作中遇到问题时,可以利用 KMS 快速找到解决方案,减少对同事的依赖,加速融入团队。
- **新员工培训** : KMS 可以作为新员工培训的起点,提供必要的入门信息和公司政策,帮助他们快速了解公司文化和业务流程。
- **个性化学习路径** : KMS 通过分析员工的学习历史和偏好,可以推荐个性化的学习资源,满足不同员工的学习需求。
- **实践机会** : 新员工可以在实际工作中应用在 KMS 中学到的知识和技能,通过实际项目或特殊任务将学习内容付诸实践。
- **定期反馈与评估** : 进行定期的性能评估,以监测新员工的学习进度和工作表现,有助于及时调整他们的发展计划。
- **参与度提升** : 鼓励新员工积极参与团队活动和决策过程,以提高他们的归属感和投入度。
- **长期职业规划** : 与新员工讨论他们的职业目标和期望,并制定相应的职业发展路径,有助于保持他们的积极性和忠诚度。
- **自助服务** : 有效的 KMS 能够使员工能够独立搜索和访问他们需要的信息,从而使整个组织受益。

### KMS 组建实施步骤 :

1. **确定目标和需求** : 明确组织的知识管理目标和具体需求。
2. **设计系统** : 根据目标和需求设计合适的知识管理系统,包括技术架构、功能模块和用户界面。
3. **知识收集和整理** : 通过多种方式收集组织内外的知识资源,并进行整理和分类。
4. **知识存储和共享** : 将知识存储到系统中,并通过权限管理实现共享和访问控制。
5. **应用和评估** : 将知识应用于业务流程和决策过程,并对系统使用情况和效果进行评估和改进。

### KMS 组建项目干系人 :

- **高层管理人员** : 负责制定企业的知识管理战略,确保 KMS 的实施与企业的整体战略目标相一致。同时,他们还需要为 KMS 项目提供必要的资源和支持。
- **企业 KMS 负责人 (可兼职)** : 这个团队是 KMS 实施的核心力量,负责系统的日常运营和管理。他们需要制定知识管理流程和规范,组织知识的收集、整理、存储和共享工作。
- **业务部门 KMS 代表 (兼职)** : 各个业务部门都需要参与到 KMS 的实施中来,因为他们知识的生产者和消费者。他们需要提供对业务流程和知识需求的深入了解,以确保 KMS 能够满足实际工作需求。
- **员工** : 所有员工都是 KMS 的用户,他们的参与度和接受度直接影响到系统的使用效果。因此,需要通过培训和推广活动提高员工的参与度和积极性。
- **IT 部门 (可选)** : IT 部门在 KMS 的选型、开发、部署和维护过程中扮演着重要角色。他们负责确保系统的技术可行性和稳定性,以及与其他信息系统的集成和兼容性。

### KMS 项目实施时间规划 :

- 从规划到项目完成 : 历时 3~4.5 月
  - 工作坊时长 : 4 天 2 晚,分两次;
- 详见下表。

阶段	负责人	时长	内容
启动	项目经理、高管、KMS负责人	0.5-1月	1, 立项: 确定项目目标 and 需求 2, 识别干系人 3, 成立项目团队
规划	项目经理、KMS负责人、专家导师 (线上)	1月	1, 定义项目范围 (确定需要做 KMS 的部门) 2, 制定进度计划 3, 预算成本管理 (采购) 4, 沟通计划 5, 风险管理 6, 人力资源计划
实施	专家导师 (线下), 4天2晚培训、业务 KMS 代表、员工、IT (如有)	1-2月	1, KMS 实施工作坊 3天2晚 (面向 KMS 代表), 培训要点和标准 2, 各部门在 KMS 代表领导下, 在计划时间内完成所有资料整理 (1-2月)。 3, KMS 结营工作坊 1天 (面向 KMS 代表), 答疑辅导。 4, IT 人员进行系统开发/调整/设置。(如有)
监控	项目经理、KMS负责人、	/	1, 按照项目计划追踪各部门完成度; 2, 监督各部门完成的质量; 3, 风险管控, 变更管理。
收尾	项目经理、KMS负责人、高管、IT (如有)	0.5月	1, 验收评估; 2, 交付物归档; 3, 项目总结。

**KMS 文档目录 (参考) :**

目录	文件夹	文件
业务部门介绍 (培训资料)	X 部门业务介绍	Word 文件, 内容介绍
	组织架构图	PPT 或图片; 部门/领导架构图; 可分多个层次 (管理层/部门)
	职务与职责描述	部门中各职务与职责说明
	上下游工作流程图	PPT; 上下游业务关系示意图
	业务问题升级 (投诉) 联络人	根据具体业务情况

日常管理	日常工作内容管理	工作量分配表 (适用于流程性计量性质的工作)
		出错分析 (团队工作中的 X 人出错后, 进行问题分析后总结的经验汇总, 供他人学习) (培训资料)
		常见问题汇总 (培训资料)
		团队工作量预测 (适用于流程性计量性质的工作)
		团队剩余工作汇总 (根据具体业务情况, 是否有交接需要)
	操作手册 SOP (培训资料)	业务流程图 (详细)
		工作检查清单
		SOP 操作手册 (根据具体业务, 适用于系统或者现场操作类)
	培训相关	新人培训 1, 培训计划 2, 培训资料 3, 培训反馈 4, 考试
		交叉培训(backup) 1, 培训计划 2, 培训资料 3, 培训反馈 4, 考试
	Backup 计划	员工至少两两互为 backup, 关系图
	联系人清单	内部/外部相关的干系人联系方式
	工具/系统 申请 (培训资料)	相关系统/工具的申请方法
变更管理	-业务操作流程变更 -人员变更 -职责范围变更	
持续改进	工作中相关的改进方案, 实施, 记录	
文档管理	数据报告 (月/周报)	向上汇报 (年/月/周...)
		内部汇报 (年/月/周...)
	团队管理	加班/串休管理
		团建记录 (照片、视频, 成本费用)

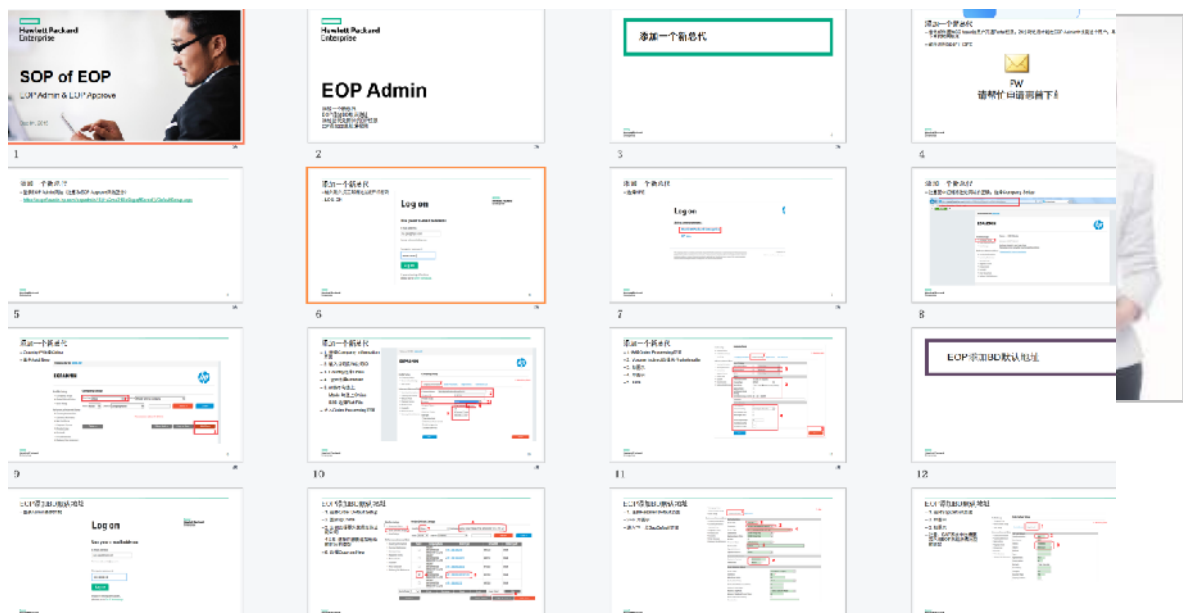
		…)
		人员进出管理（入/离职；转岗记录）
		团队人员参加培训记录
		收到的感谢信、表扬信…
		其他
	会议记录	客户会议记录
		团队内部会议记录
		日会议记录
		出现问题记录…

### KMS 文件夹预览 (例)

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>📁 1-Production Operation and Control</li> <li>📁 2-Process Guidelines--SOP</li> <li>📁 3-Training</li> <li>📁 4-Backup Plan</li> <li>📁 5-Contact List</li> <li>📁 6-Tools&amp;Systems&amp;Applications</li> <li>📁 7-System Downtime communication</li> <li>📁 8-Change management</li> <li>📁 9-Continual Improvement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>📁 1-Scope</li> <li>📁 2-Department structure</li> <li>📁 3-Roles and Responsibilities</li> <li>📁 4-Process maps</li> <li>📁 5-Production Planning System</li> <li>📁 6-Reference to SLASOW</li> <li><input type="checkbox"/> 📁 7-Escalation Mangement</li> </ul> |
|---|---|

- 📁 1-Dashboard
- 📁 2-Team management
- 📁 3-Meeting minutes

### SOP 操作手册 (例)



## 朱宁川 老师

—— 管理实战专家

- ◇ 曾任：某财税服务集团 企业大学总监
- ◇ 曾任：艾特密信息技术（互联网）股份有限公司 培训总监
- ◇ 曾任：思科（Cisco）中国（世界 500 强）培训经理
- ◇ 曾任：惠普（HP）中国（世界 500 强）运营管理/内训师

- ◇ 曾任：中豪通用电讯工程有限公司 工程部经理

## 讲师资历

- ◇ 20年+工作经验；世界500强11+年工作管理经验；10年+培训经验
- ◇ HP部门经理/KMS知识系统管理负责人
- ◇ ACI注册国际职业培训师授权导师
- ◇ IPMA英国国际管理公会认证国际职业培训师
- ◇ EverythingDiSC心理学测评国际认证咨询师
- ◇ PMP项目管理认证
- ◇ 世界咖啡工作坊主持人认证
- ◇ 8门版权课程开发者，独立拥有版权、著作权

擅长领域：**TTT** 编导演、经验萃取、行动学习工作坊、学习地图工作坊、学习项目设计工作坊、知识系统管理工作坊

## 培训经验

朱宁川老师结合20余年的外企管理与培训经验，在课程设计讲究从实际出发，以“落地”为主要培训目标，帮助企业解决工作中的实际难题，切实提升企业员工的工作能力与效率，进而提高企业绩效。

20年国企、外资、民企、互联网企业工作经验，数百场通用管理、沟通技能类授课经验、多种工作坊落地辅导经验，100组落地化实用工具，拥有企业管理、咨询顾问、职业培训师3合1实战经验，擅长培训后的落地实践策划。

- 在2006-2017年HP工作的10余年间，先后为EUV/ CRM/ Marketing/ CSM/ Concierge五个团队，作为KMS负责人带领团队搭建KMS系统。
- 2018-2019年在某税务咨询集团作为企业大学负责人，带领HR团队，辅导集团公司进行KMS的组建。
- 2021-2024年作为外部咨询顾问，帮助联想、埃森哲搭建部门的KMS系统平台。

## 主讲课程

### 【品牌课/版权课】

- 《中层（新晋）管理者不可不知的秘密》（适用外企/民营企业）
- 《DiSC心理学工具提升沟通能力》（管理方向/销售方向/内训师方向）
- 《ATT——优秀培训师成长“计”©》（授课技巧/课程开发/课件PPT开发）
- 《以学员为中心的教学设计©》
- 《课程开发的五项修炼©》

### 【工作坊/辅导】

- 《行动学习之问题分析与解决工作坊》
- 《引导技术工作坊》
- 《知识管理系统创建工作坊》
- 《学习项目设计工作坊》
- 《学习地图工作坊》

## 授课风格

### 落地性强：

以即学即用为主要目标，将企业真实案例带入课堂，让学员在课堂上进行大量练习、反馈、改进，被学员评为“唯一能带走技能”的培训。

### 互动性强：

通过贯穿始终的“提问”式教学方法，全程引导学员思考、参与。再加以大量真实的情景案例+视频+游戏+引导+团体动力学等体验式教学，激发学员自主学习的意愿。

### 易学性强：

复杂的问题简单化，简单的问题深入化，通过大量的类比、举例，让学员在轻松思考的环境中，理解知识体系，并进入应用的情境。

## 客户见证

### 外资企业：

华晨宝马、北京奔驰、野村（日本）、科睿特（C3i）客服科技有限公司（美资）、中国惠普（HP）、上海惠普有限公司、贵州惠普有限公司、思科（Cisco）系统公司、上海慧与有限公司、ZAGG（美国）、日本阿尔卑斯 ALPS（中国）、DXC 科技（美资）、迈艾特大连机械制造有限公司

### 央企国企：

国家电网、西安电信（连续 3 期）、成都移动、广安移动、中车集团、大连电信、大连港、平安集团、盘锦供电局…

### 互联网企业：

今日头条、自如大学、大连艾特密科技、大连恒税科技…

### 金融机构：

中国银行、中信证券、中信银行、平安银行、平安普惠、鹤岗银行、双鸭山银行、大连银行……

### 民营企业：

呷哺呷哺餐饮管理有限公司、大连点将台咨询公司、大连恒锐科技开发有限公司、大连华信科技有限公司、大连信维科技有限公司、艾特密信息技术股份有限公司……

### 高等院校：

东北财经大学网络学院、大连理工大学、大连民族学院、东北财经大学、东软信

息学院……



迈艾特机械制造



公开课 - 引导工作坊



科睿特 (C3I)



鞍山市国税局