

# 企業資訊應用策略與 知識管理

淡江大學 資訊管理學系 教授

蕭瑞祥

([rsshaw@mail.tku.edu.tw](mailto:rsshaw@mail.tku.edu.tw))

您了解公司的

**經營策略？**

*成本領導策略、差異策略、集中策略...*

您也了解公司的

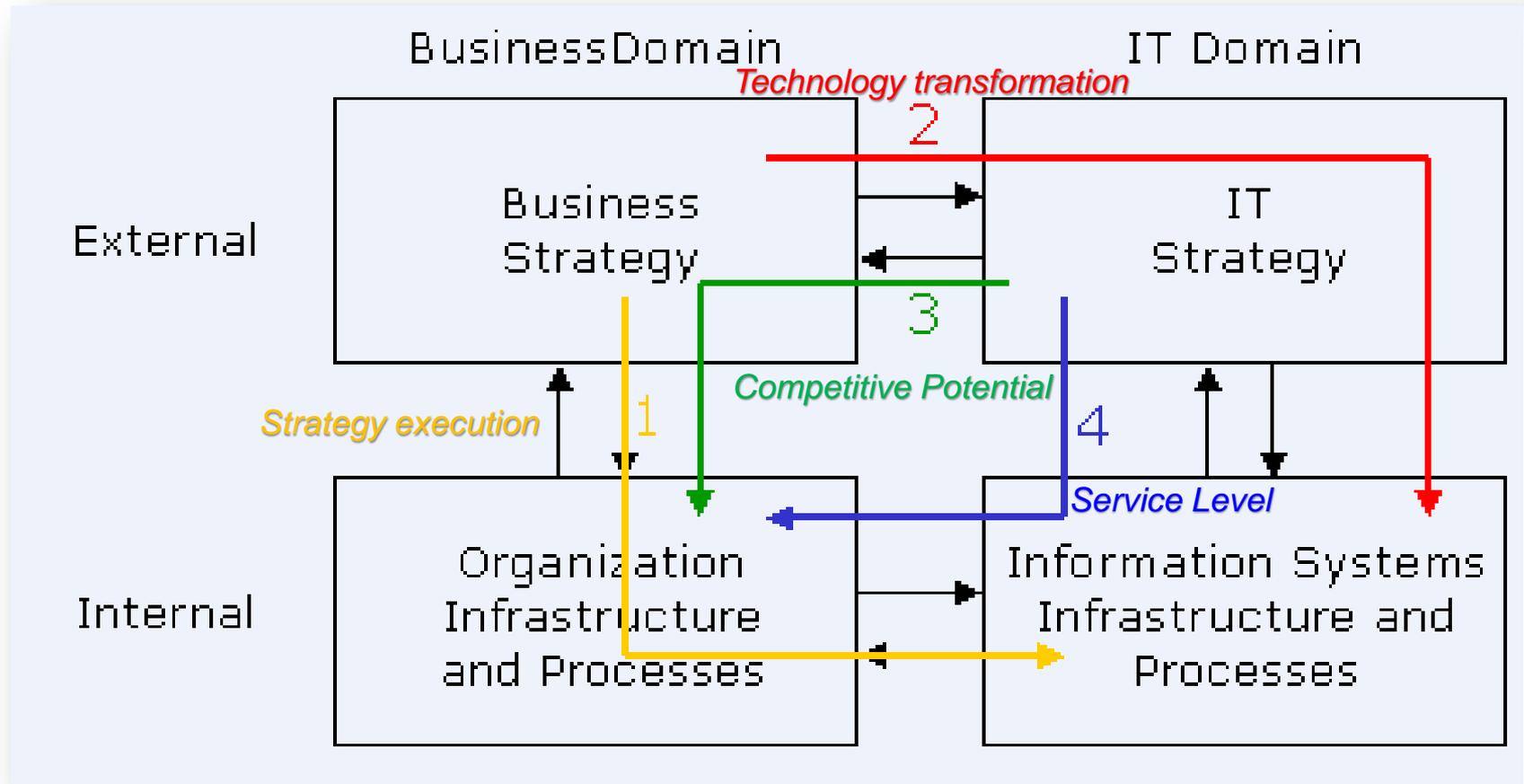
資訊策略？

## This happens at many of the Enterprises .....



***How to effectively align IT with the Business is getting significant attention on top of many Executives' agenda***

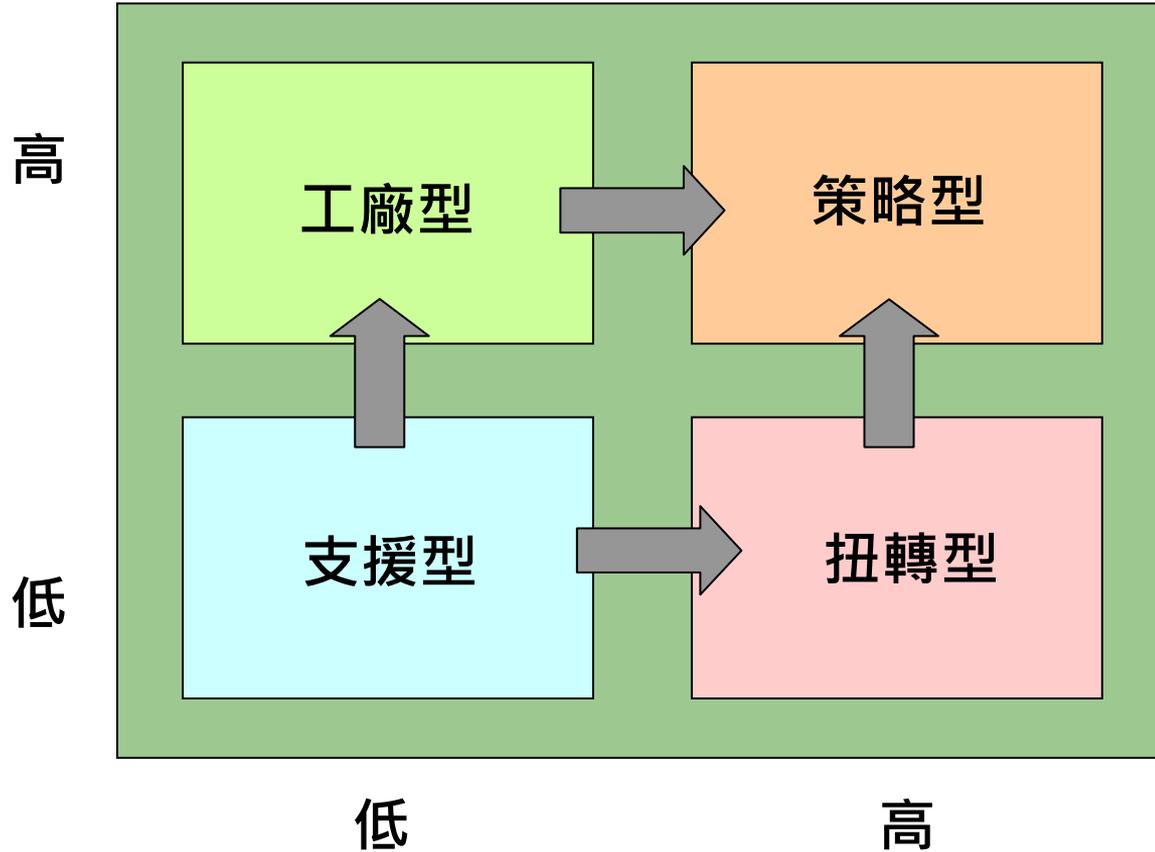
# Strategic Alignment Model



Venkatraman, N; Henderson, J; and Oldach, S. (1993), "Continuous Strategic Alignment: Exploiting Information Technology Capabilities for Competitive Success", European Management Journal, Vol 11(2), pp. 139-149.

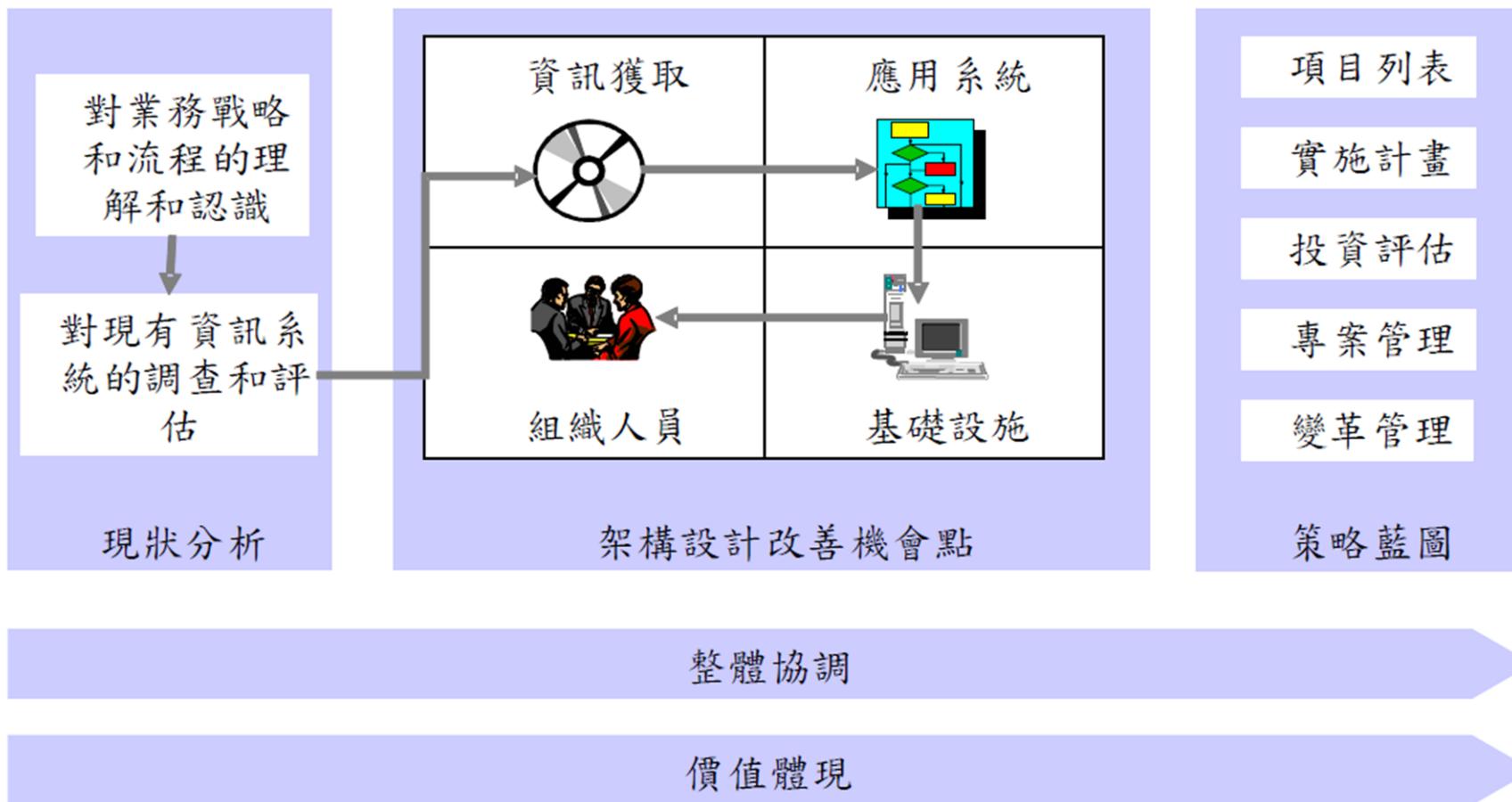
# McFarlan策略方格

目前資訊系統對企業策略之影響



未來規劃中之資訊系統對策略之影響

# IBM 資訊化建設規劃(ITSP)方法論



# 當代管理上重要的議題

- 為什麼**需要**資訊系統？
- 當代資訊系統**應用的模式**
- **未來經營**--以**資訊為導向**
- **管理者**面臨資訊年代的挑戰
- 學習如何**運用**資訊系統：**新的機會與挑戰**

未來企業：  
資訊為導向的企業

# 資訊導向與企業績效的關連



# 未來經營--以資訊為導向

- 今日**表現良好**的企業與其他企業的差異點就在於有效地**運用資訊的能力與作為**
- 以**資訊為導向**的**管理階層**評量績效的依據
- 未來**績效最佳**的企業將是：

—**管理階層**把**資訊發展和成功**視為同等重要的企業

— 可以**運用資訊科技**有效地**處理資訊和知識**的企業

# Data-driven innovation for growth and well-being

**The new data-driven era of scientific discovery**

**The role of data for enhancing health outcomes**

**Harnessing data for better governance**

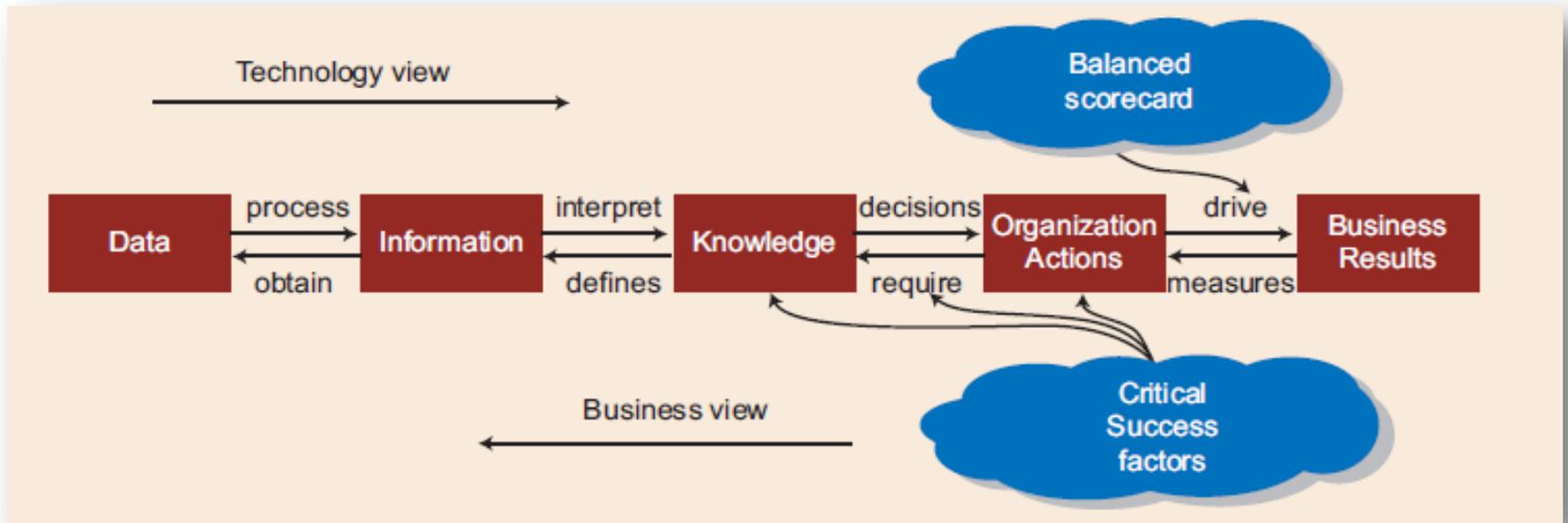
**Cloud computing, analytics, and other key enablers**

**Skills and other implications on employment**

**Ensuring trust in the data-driven economy**

**Measuring investments in data as KBC**

# 企業資訊整合

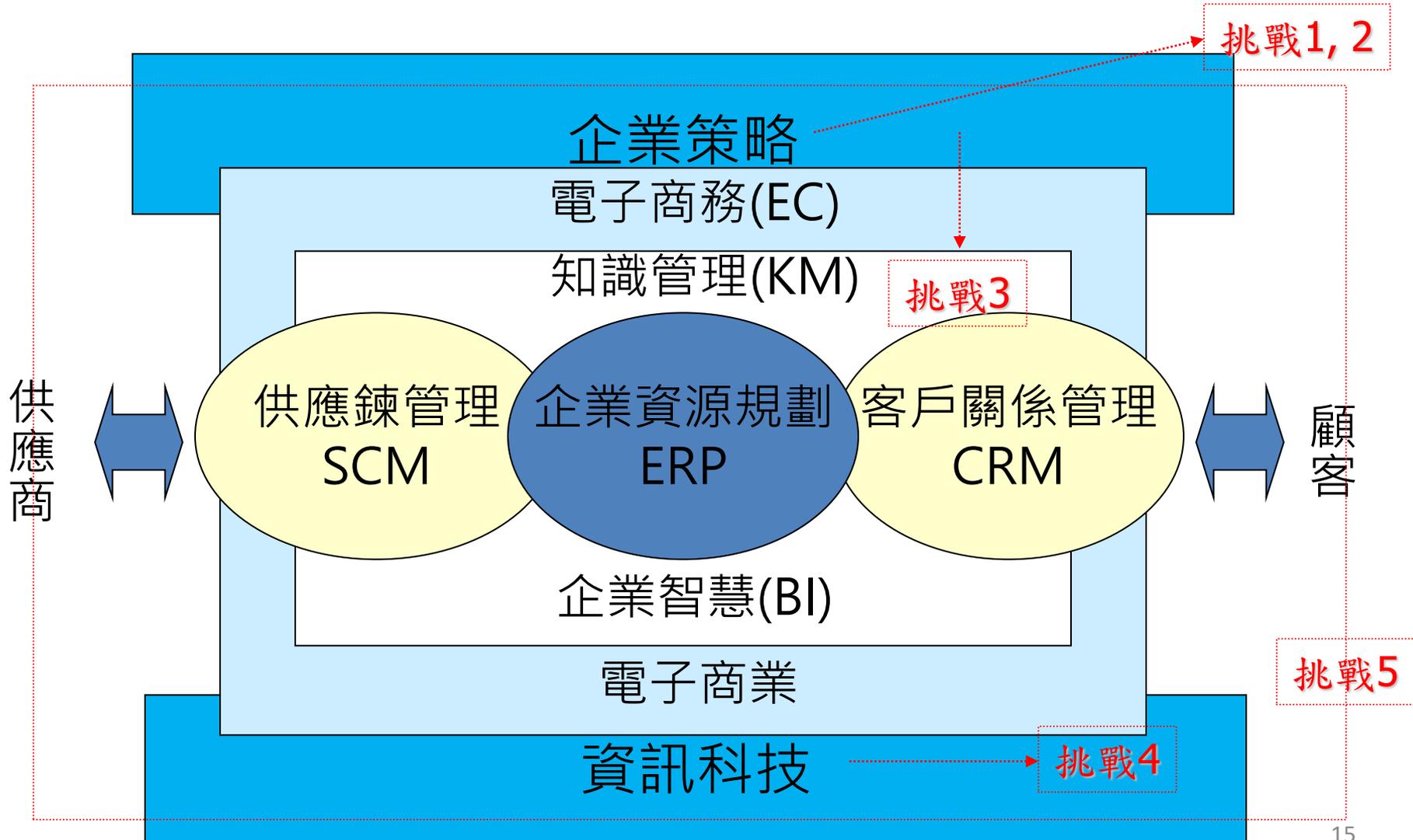


# 企業營運相關知識來源

- **業務知識**：由ERP等業務系統所生成和管理。
- **員工知識**：員工個人技能、知識潛力、工作經驗、工作記錄。
- **流程知識**：將知識嵌入業務流程之中，在關鍵環節能有專家知識支持。
- **組織記憶**：記錄現有經驗以備將來之用。包括知識庫、案例庫、最佳實踐庫和歷史檔案等。
- **客戶知識**：通過客戶關係發展深層知識，提高產品和服務質量，以此贏得更多客戶。
- **產品和服務知識**：產品中要有知識含量，圍繞產品提供知識密集服務。
- **關係知識**：提高跨領域的知識流動，比如利用與供應商、客戶以及雇員的關係等。
- **知識資產**：智慧型資本/專利和無形知識產權，控制其發展和利用。
- **外部情報**：從Internet、外部專家等渠道從企業外部收集到的知識和情報。

# 學習如何運用資訊系統：新的挑戰

## -- 從組織運用資訊系統架構...



# 管理者面臨資訊年代的挑戰

- 挑戰1：經營策略的挑戰
  - **STRATEGIC**: COMPETITIVE & EFFECTIVE
- 挑戰2：全球化經濟的挑戰
  - **GLOBALIZATION**: MULTINATIONAL INFO
- 挑戰3：資訊運用策略的挑戰
  - **INFO ARCHITECTURE**: SUPPORT GOALS
- 挑戰4：資訊系統投資效益的挑戰
  - **INVESTMENT**: VALUE OF INFORMATION
- 挑戰5：資訊系統責任及控制的挑戰
  - **RESPONSIBILITY & CONTROL**: ETHICS

# MA3知識管理類技術服務登錄

- 8. 顧客知識管理

## Customer Knowledge Management

- 建立組織與顧客的連結，蒐集顧客及市場資訊，進行系統化之整理與分析以建立顧客知識庫，據以協助制訂經營管理決策，並提供令顧客滿意之產品或服務，以加強與顧客的關係。

# 顧客知識管理：個人化精準推薦

- 一淘網: 個人化搜索+精準推薦+廣告服務



① Relevance Recommendation  
(看了此商品的人還看了)



② Complementary Recommendation  
(買了此商品的人還買了)



③ Buy-after-View Recommendation  
(看過本節的人也在看)



# 顧客知識涵義

- 客戶的知識(Knowledge of customers) , 如誰是企業的客戶 , 他們需要什麼;
- 關於客戶的知識 (Knowledge about customers) , 如客戶的特徵、困難和觀點 , 交易歷史 , 以及再次光顧本企業的可能性;
- 有關客戶環境的知識與觀點 , 以及客戶的關係網。

# 導入CMMI對組織的影響-以資訊整合個案公司為例

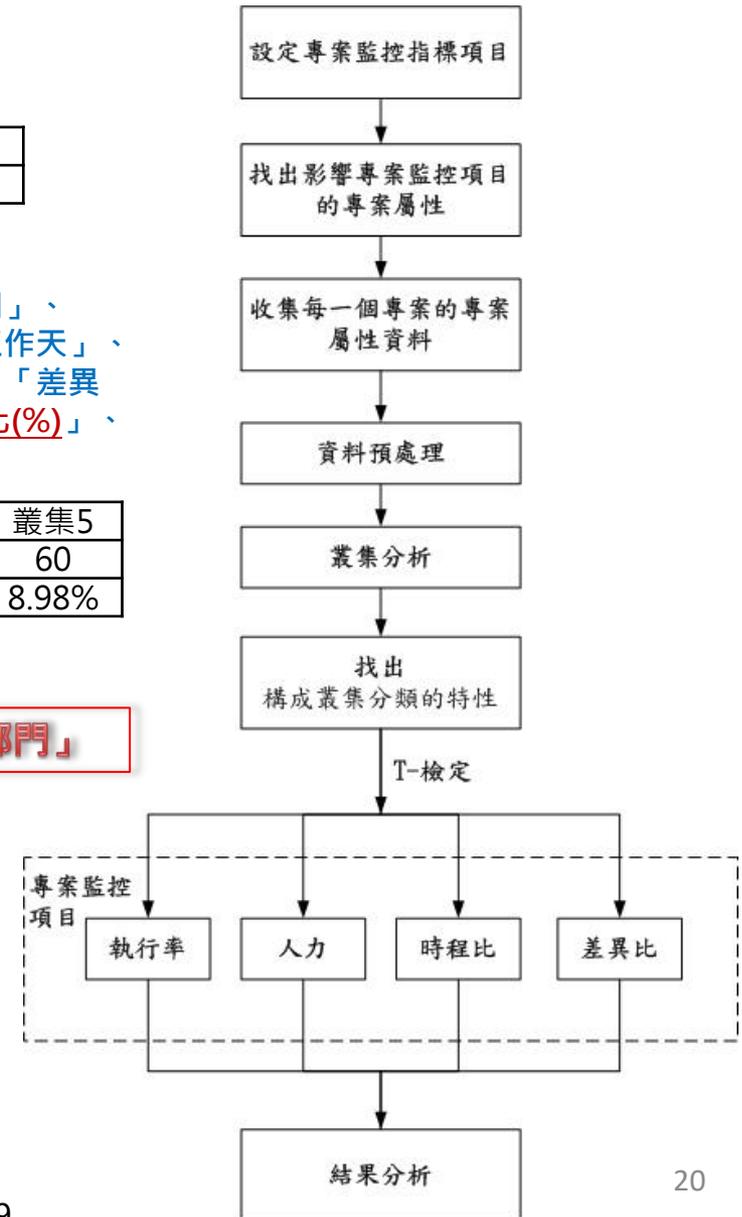
	導入前	導入中	導入後	合計
專案數	386	178	104	668

「專案名稱」、「負責人」、「受託部門」、「委託部門」、「專案開始」、「專案結束」、「專案週期」、「專案工作天」、「人力」、「時程比」、「預估時數」、「實際時數」、「差異時數」、「**執行率(%)**」、「完工百分比(%)」、「**差異比(%)**」、「專案類型」、「客戶」、「專案金額」

	叢集1	叢集2	叢集3	叢集4	叢集5
專案數	197	175	156	80	60
比例	29.49%	26.20%	23.35%	11.98%	8.98%

**「負責人」、「客戶」、「受託部門」、「委託部門」**

- 個案公司導入CMMI前，「負責人」的差異對「執行率」、「人力」、「時程比」、「差異比」皆造成顯著的影響，表示專案的成敗將因人而異。
- 「負責人」對「差異比」未造成顯著影響，表示個案公司導入CMMI中時每個專案「負責人」已對專案的完工的控制有了顯著的改善。
- 「負責人」的差異對「執行率」、「人力」、「時程比」、「差異比」皆未造成顯著的影響，表示個案公司在導入CMMI後，每位「負責人」皆遵循的相同的CMMI流程步驟執行專案管理。



**感謝聆聽**

**敬請指教...**