

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)

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

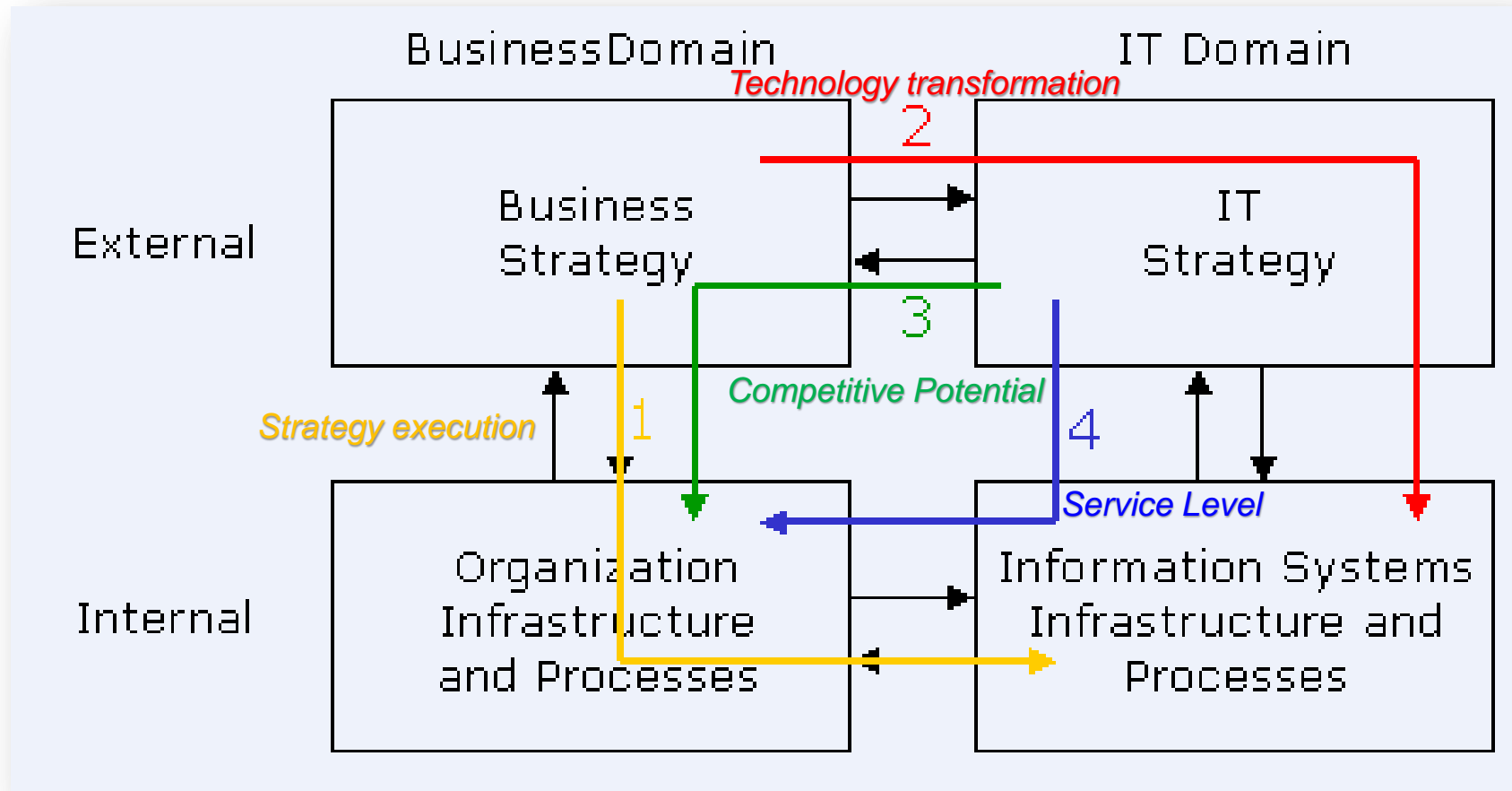
資訊策略？

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

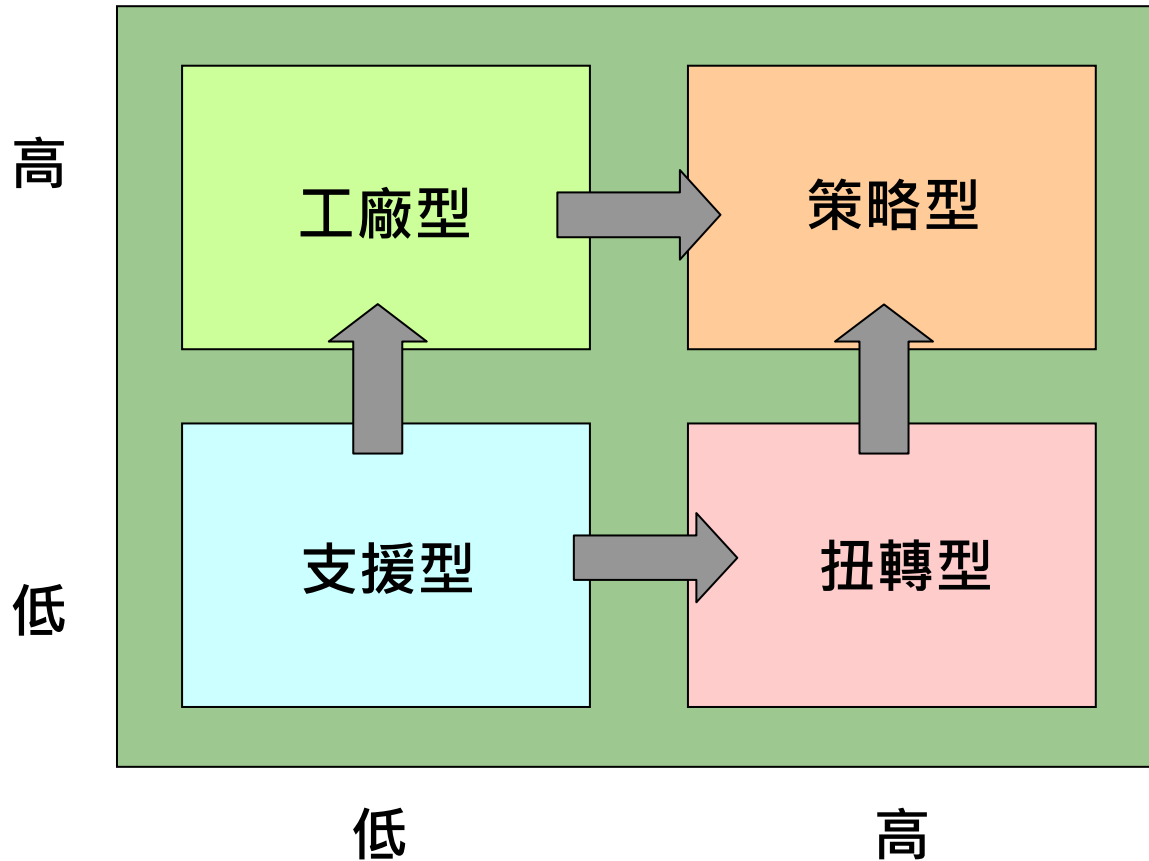
Strategic Alignment Model



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.

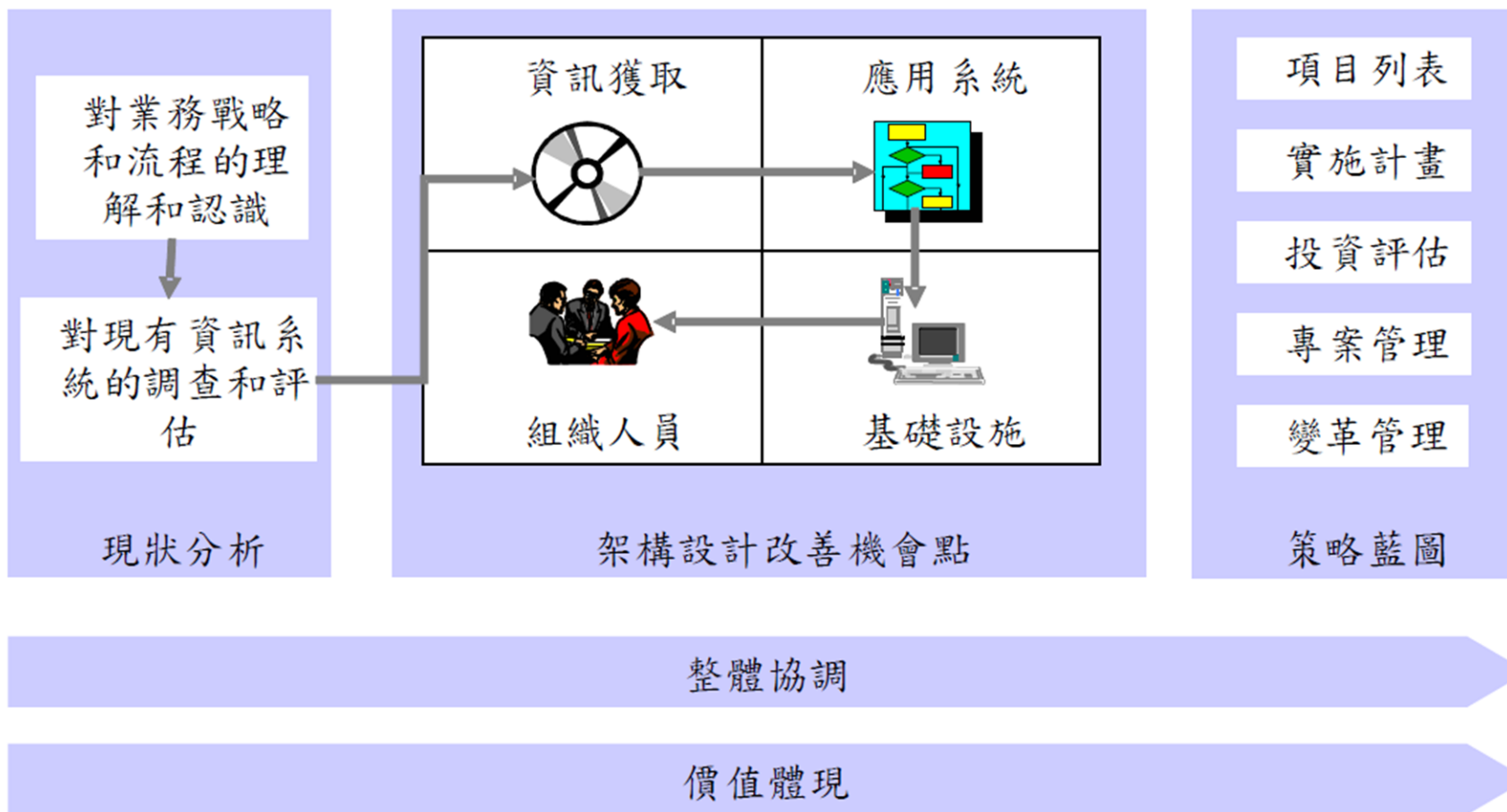
McFarlan策略方格

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

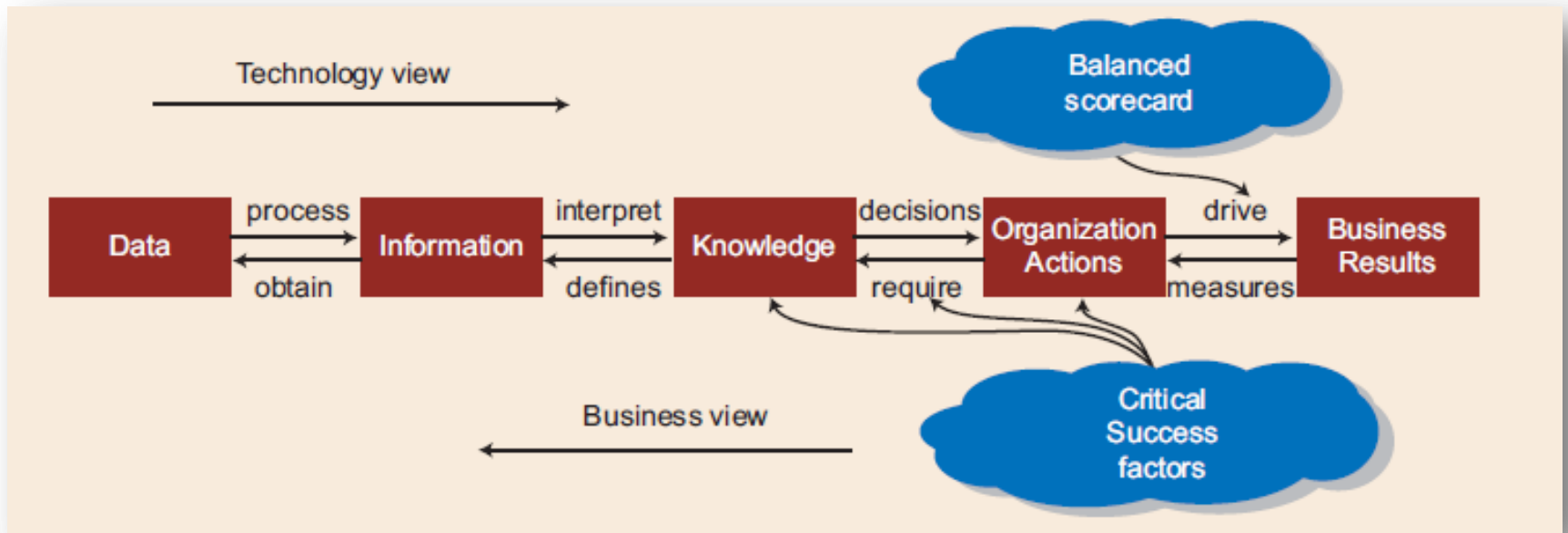
Cloud computing, analytics, and other key enablers

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

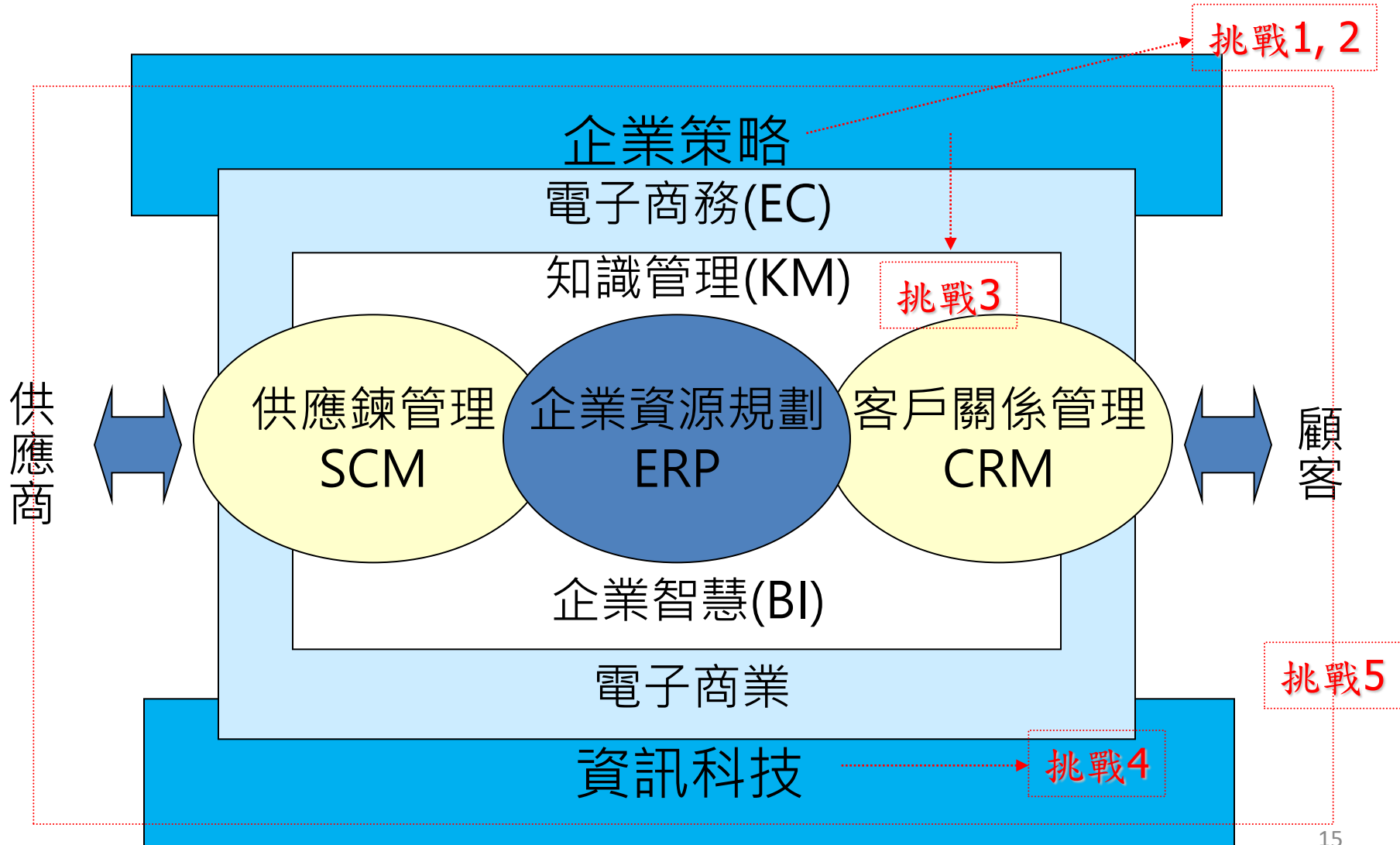


企業營運相關知識來源

- **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

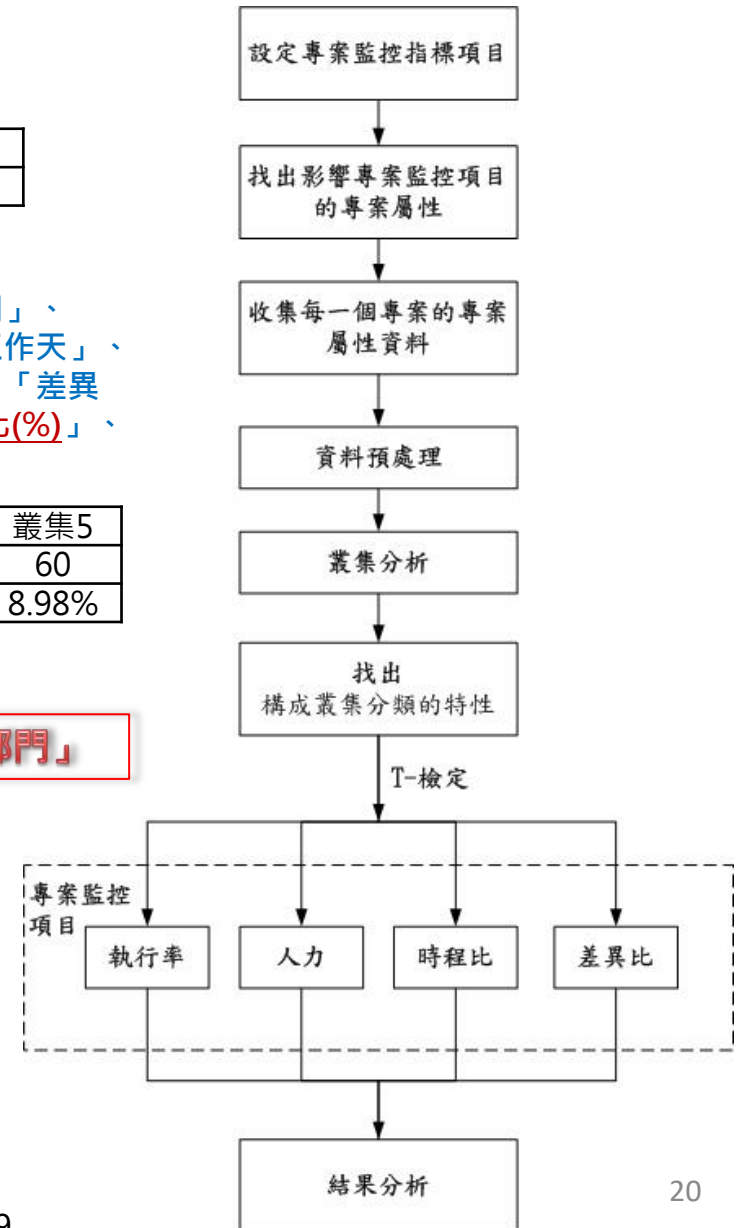
	導入前	導入中	導入後	合計
專案數	386	178	104	668

「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...