

經濟部



# 經濟部工業局

## 107年產業知識管理增值計畫

### CKO智慧庫



INDUSTRIAL DEVELOPMENT BUREAU,  
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS  
經濟部工業局



中國生產力中心

CPC China Productivity Center

# 目錄

## 壹、CKO交流會分組討論成果

- 企業知識管理推動與挑戰 ----- P. 3
- 專題演講心得與企業運用 - 中華汽車 ----- P. 4
- 高鐵智慧運輸案例對於知識管理的啟發 ----- P. 5
- 知識管理如何協助推動人機互動 ----- P. 6
- 關於友嘉公司參訪，您有什麼心得與建議？ ----- P. 7
- 關於智慧製造導入，中小企業的設備升級關鍵因素？ - P. 8
- 若企業老板及高層不支持KM推動，有哪些可能原因？  
並請討論說服方案 ----- P. 9
- 請討論如何運用知識盤點機制，讓隱性知識能實際呈現。  
----- P. 10
- 知識累積多年，除了新人訓練、知識庫建置等系統性  
措施，有哪些實務問題可以運用KM來解決？ ----- P. 11
- 東元電機參訪心得 ----- P. 12 ~ 14

## 貳、輔導成果

# 壹、CKO交流會分組討論成果(4/24中華汽車)

## 議題 1 - 企業知識管理推動與挑戰

- 知識管理執行情形
- 推動知識管理遭遇之瓶頸與問題



# 壹、CKO交流會分組討論成果(4/24中華汽車)

## 議題 2 - 專題演講心得與企業運用

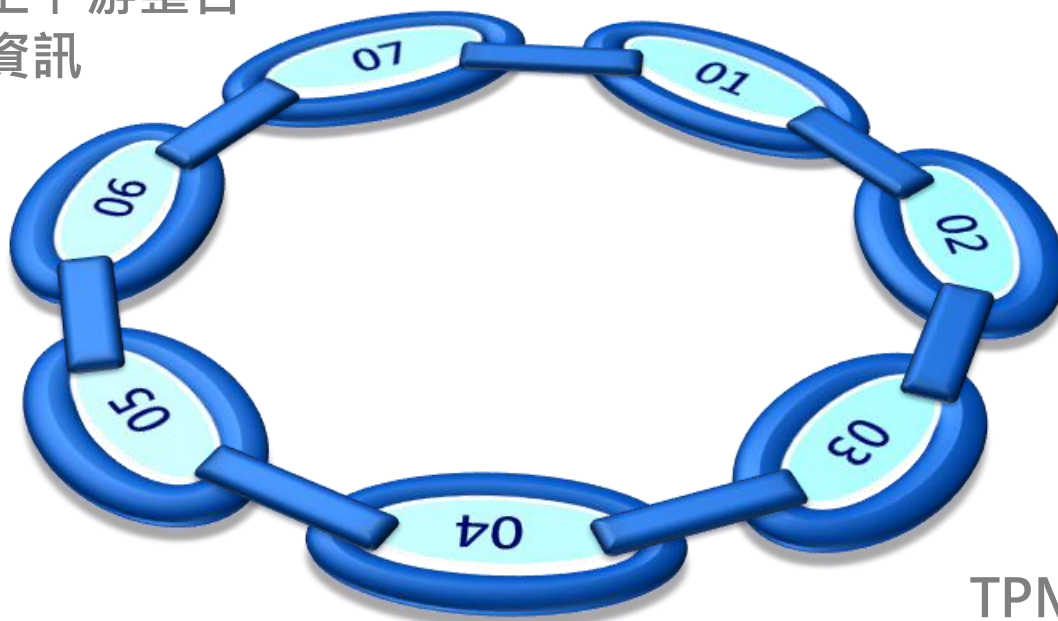
- 本日專題演講心得與收穫
- 後續運用於企業內部之構想與精進作法

智慧製造成效-人  
力精簡、效益提  
升、上下游整合、  
即時資訊

依客戶需求生產

E化資訊透明  
現場視覺化

引進技術後  
本土化



以解決問題為出  
發點，透過流程  
盤點來進行KM

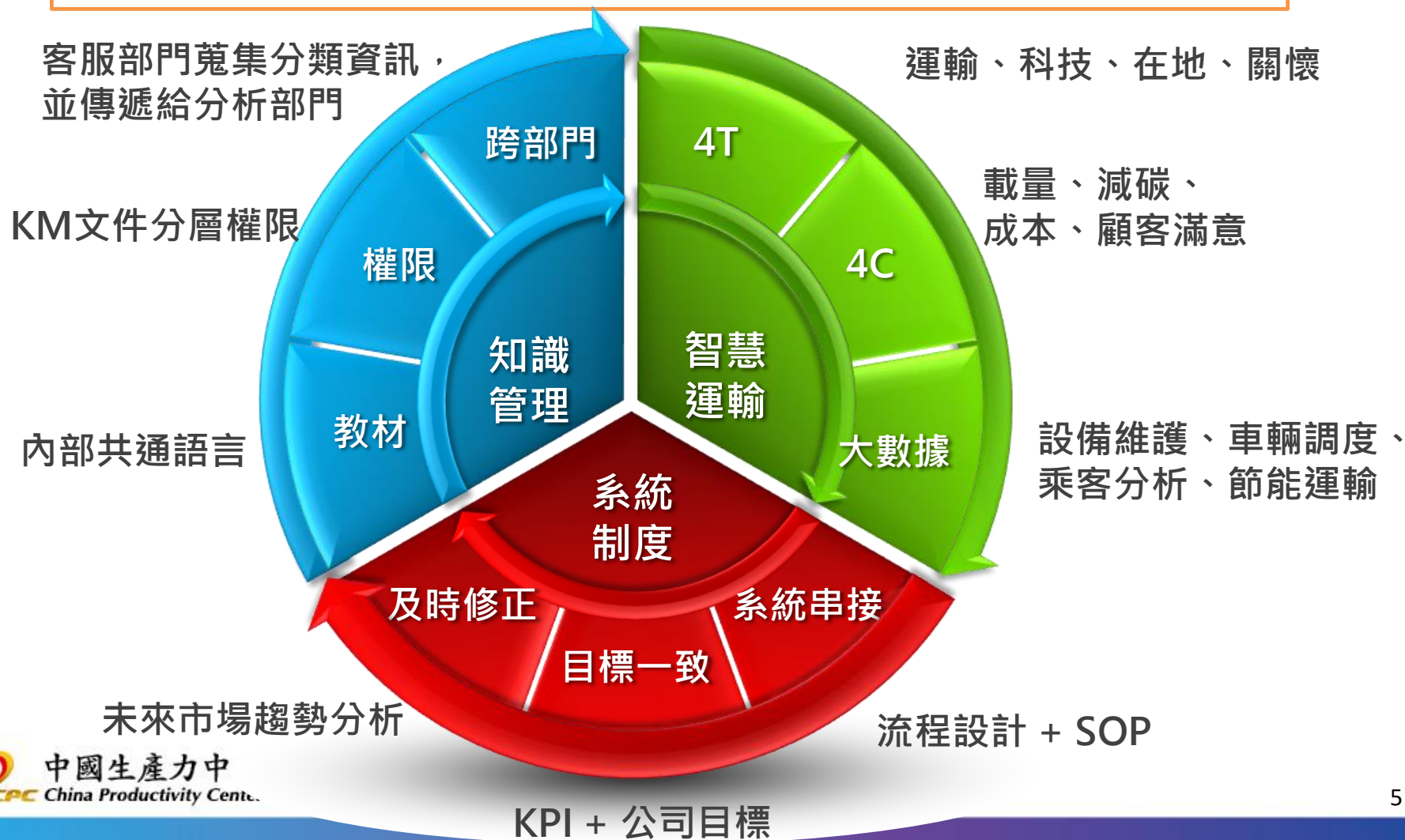
TPM與TPS結合

員工培育制度-師徒制傳  
承、KPI、組織氛圍等

# 壹、CKO交流會分組討論成果(6/14台灣高鐵)

## 議題 1 - 高鐵智慧運輸案例對於知識管理的啟發

- 上午專題演講心得與收穫
- 後續運用於企業內部之構想與精進作法



# 壹、CKO交流會分組討論成果(6/14台灣高鐵)

## 議題 2 - 知識管理如何協助推動人機互動

- 下午專題演講心得與收穫
- 後續運用於企業內部之構想與精進作法

### 人因工程

效率/效果/滿意度  
戰情室兼顧整體與細節

### 異常處理

符合人因工程原則  
自動化導入應有異常  
處理及替代方案

### 資訊分類

資訊依照重要程度分類，較  
重要的資訊類別，應確保資  
訊完整性

### 圖形表達

圖表化功效高於文字  
敘述，KM可使用圖像  
式紀錄

### 方案提供

選擇方案至少提供3種，  
依照建議程度排序

### 知識管理

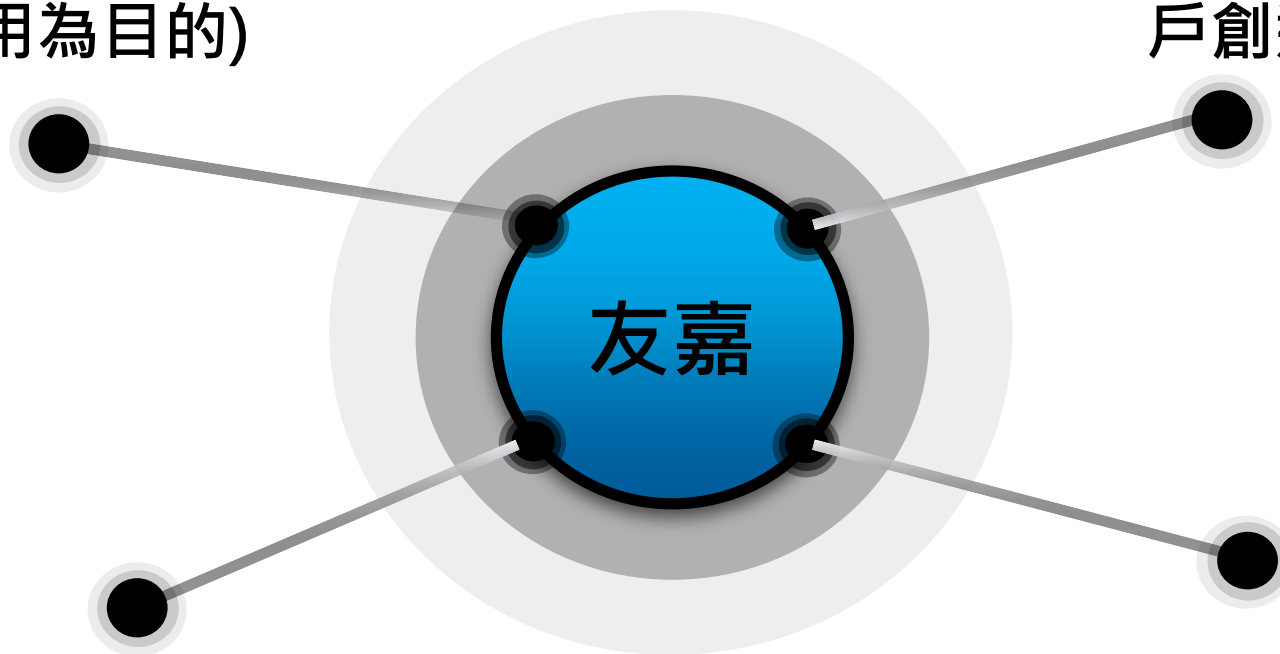
解決方案來自使用者經驗  
KM可作為自動化的補充

# 壹、CKO交流會分組討論成果(8/29友嘉)

議題1 - 關於友嘉公司參訪，您有什麼心得與建議？

務實(所有投入皆  
以實用為目的)

以客戶角度為客  
戶創造價值



將人才的態度、積極度、表  
現、公司布局等皆納入KM

可加入TESLA式  
的大數據分析

# 壹、CKO交流會分組討論成果(8/29友嘉)

議題 2 - 關於智慧製造導入，中小企業的設備升級  
關鍵因素？





# 壹、CKO交流會分組討論成果(8/29友嘉)

議題3 - 若企業老板及高層不支持KM推動，有哪些可能原因？並請討論說服方案

KM成果  
不易量化

未充分了解KM

會增加人力  
及成本

## 反對原因

## 克服方案

說明KM內涵  
標竿學習(實例)

設定階段性目標

推薦參加  
KM交流



# 壹、CKO交流會分組討論成果(8/29友嘉)

議題4 - 請討論如何運用知識盤點機制，讓隱性知識能實際呈現。

## 鼓勵

合適的獎勵機制

## 態度

盤點者的態度面  
(真誠、尊重)

## 分層盤點

依序盤點經營層面、  
部門執掌、職能盤點



## 關鍵角色

資深員工是關鍵

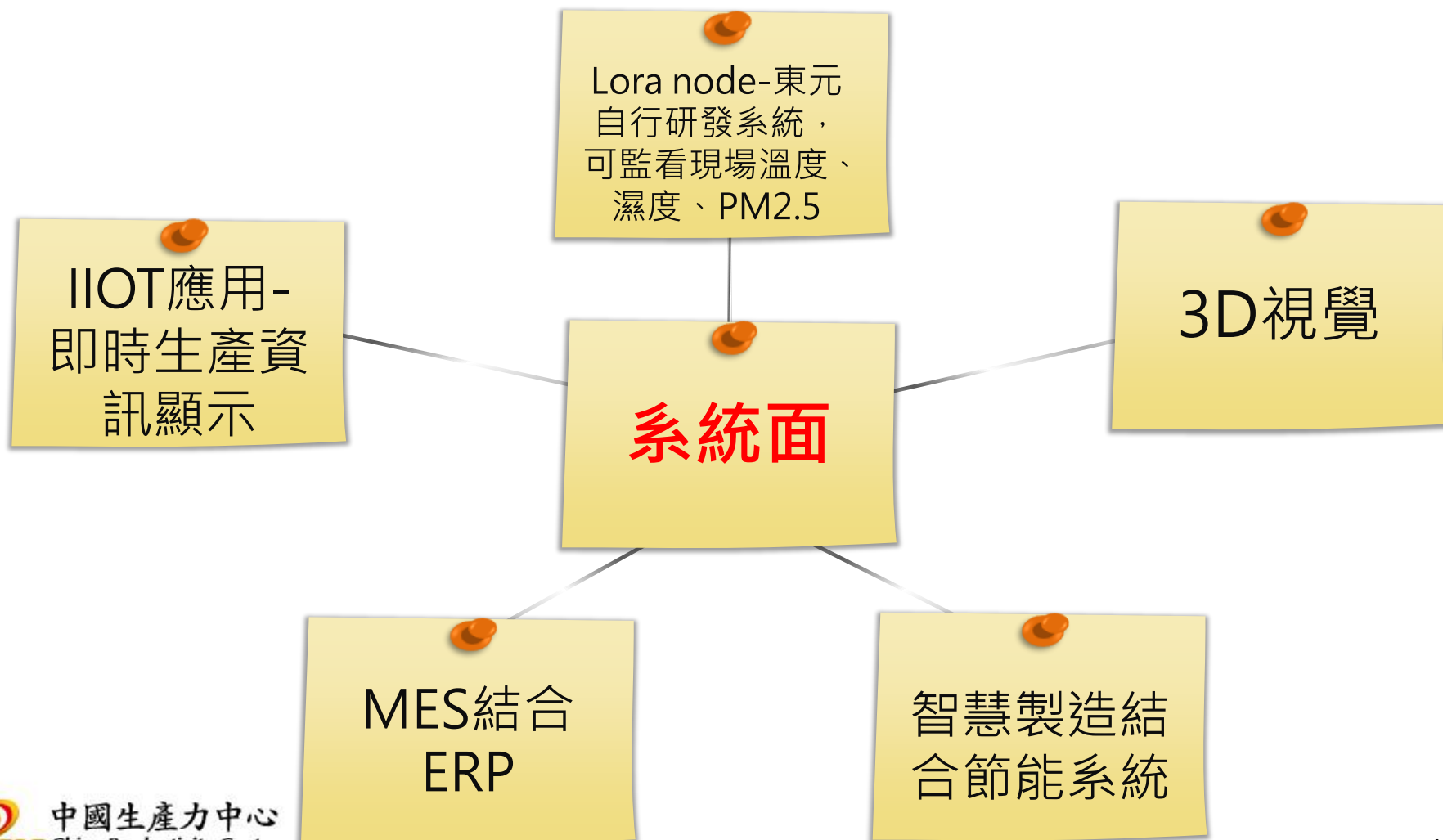
# 壹、CKO交流會分組討論成果(8/29友嘉)

議題5 - 知識累積多年，除了新人訓練、知識庫建置等系統性措施，有哪些實務問題可以運用KM來解決？



# 壹、CKO交流會分組討論成果(10/24東元電機)

## 議題 - 東元電機參訪心得



# 壹、CKO交流會分組討論成果(10/24東元電機)

## 議題 - 東元電機參訪心得

### 智慧機械

#### 機械手臂

六軸機械手臂，抓取的物件不用放置於精準位置

#### RFID

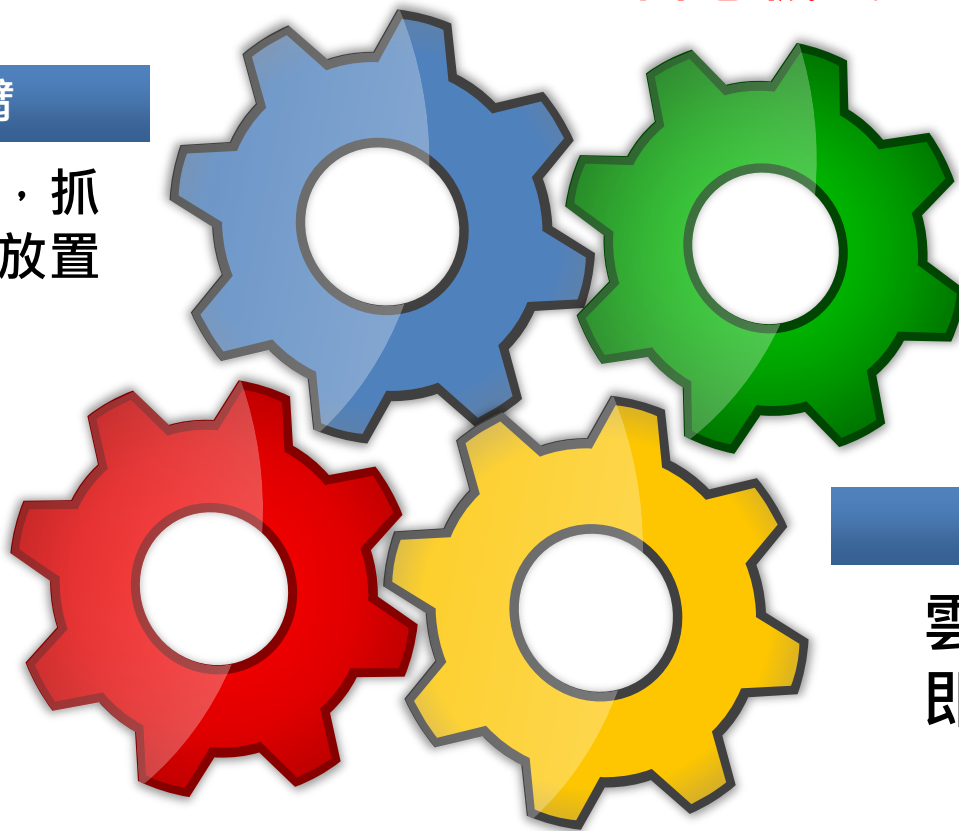
RFID應用-物料追蹤

#### AGV

無人搬運車應用

#### Cloud

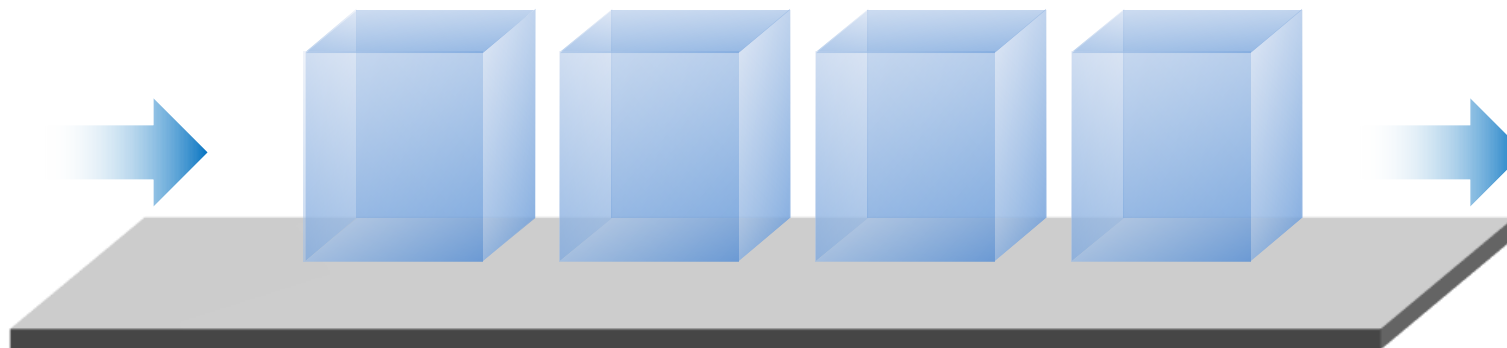
雲端資料即時傳送



# 壹、CKO交流會分組討論成果(10/24東元電機)

## 議題 - 東元電機參訪心得

配套措施



人機協作  
概念應用

各工作站  
生產提示

品質提升是  
全員責任

局部導入  
智慧製造

# 貳、輔導成果(A公司)

受輔導公司：A公司/ 電腦、電子產品及光學製品製造業

## 面臨問題：

1. 服務功能跨域廣，經驗知識存於人缺乏外顯分享交流。
2. 管理資料存量龐大，對於存在公司內資料需挖掘更多未知知識。
3. 領域產品功能廣，人才培育投入量大卻缺乏系統化。

## 輔導重點：

1. 組成推動團隊，外顯服務技術知識。
2. 導入知識探勘等手法，提高創新能力。
3. 系統化人才培育，養成新領域專家。

## 產出效益：

1. 增加產值：**2,700仟元**
2. 降低成本：**1,620仟元**
3. 微學習教材：**30門**
4. 知識文件：**714份**
5. 管理辦法：**1件**

## 輔導策略架構：



## 輔導資源：

1. 政府經費：**800仟元**
2. 廠商自籌款：**800仟元**

# 貳、輔導成果(B公司)

受輔導公司：B公司/紡織業

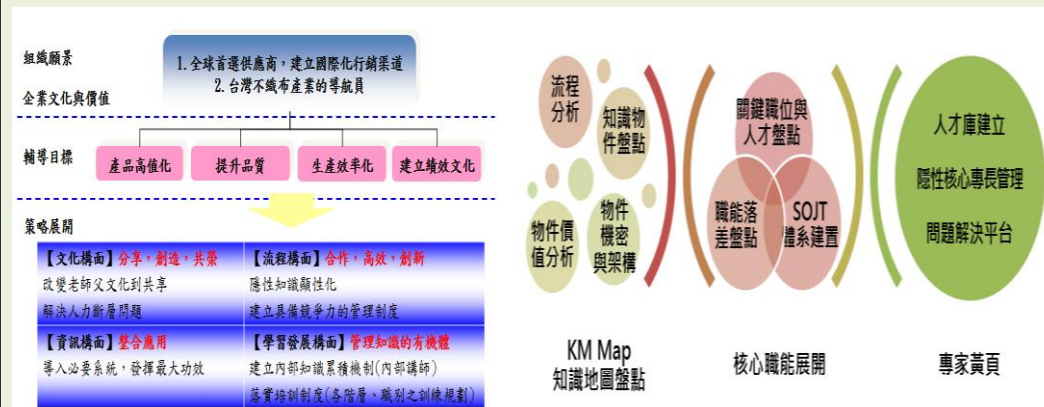
## 面臨問題：

1. 隱性知識多，顯性知識少，且公司內知識文件散落各處，應用狀況。
2. 缺乏知識管理辦法，來使員工將知識做有效的蒐集與應用。
3. 資訊系統的應用沒有進行整合性的思考，多為單一使用目的而導入。

## 輔導重點：

1. 導入參考ISO品質管理系統概念，協助建置文件管理中心功能，統一知識物件蒐集與發佈。
2. 協助進行流程改造工作，應用已有之知識文件，進行流程分析，最終將流程知識化。
3. 進行生產線智慧化的規劃工作，讓現有設備的操作方式由類比式控制改變到數位式控制。

## 輔導策略架構：



## 輔導資源：

1. 政府經費：800仟元
2. 廠商自籌款：800仟元

## 產出效益：

1. 增加產值：600仟元
2. 降低成本：1,620仟元
3. 知識地圖：1式
4. 知識文件：100份
5. 流程管理報表：1式



誠摯感謝 敬請指導



對的堅持 無懼向前