

## Supply Network Management for a Trading Agent

## Suppliers



**Co-Development** 

of New

**Components** 

IC



Resistor



**Capacitor** 

•



**Market Trends** 

**Technologies Trends** 

Provide Value
Added Services



Co-Design of New Products





Hardware



**AV Products** 



Security

•



# Angus Electronics Company Limited

Business Intelligence project in a trading company

Staff Manager Staff Local Area HUB Network Web Server **Email Server** Internet Supplier

夏·知識管理(Knowledge Management, KM)亦成為炙手可賴 其員正涵意,仍不大了了; 真正做得好的公司,更有如鳳毛麟 甚有概念的公司,以及幾名學者現身說法。 明朝記者:薛偉傑



理梁錦華(中)、 组织理助理李潔 華(左)、市場推 廣部行銷專具林 晚香鐚為、對於 銷售行萬來說。 人的知識和經驗 以及市場訊息很 重要,因此知識 管理才是恒久的

## 安斯科技推行知識管理的方法

- 經,了解它的行爲模式。
- 2 高層需以身作則,逐步向銷售員開放成本價等資料。 3 對電郵進行很細緻的分類和整理,以便有需要時,發
- 掘出有用的資訊和器機。(測試中) 4 以軟件監察客戶(廠商)的網頁, 岩網頁更新了, 顯示對
- 方有新產品,則可能需要新的晶片,可以主動聯絡對
- 5 以軟件搜尋有潛質的晶片生產商作爲供應商。(計劃推

然後再研究是否和對方國計合作。」 其實,早在幾年前,銷售員們已設 定自己電郵戶口,把所有收到的電郵 植实经设施器。「可以治、我們見有 一個才學達頭人、他宣教取得服务心

事負責,然後向後者取經,了解對方

「每家客戶都有不同的個性。哪一

像安斯般對知識管理這麼有概念的 你公司並不多,很多公司仍以信。 知識管理就是買套現成軟件回來。現 正爲安斯開發上述系統的,是理大工 學及系統工程學系

系主任李榮彬指出、知識管理的目 的、是希望留住員工有用的經驗和智 慧,或者找出一些事物之間的關聯。 至於實行方式、則可以資訊科技、人 和制度為基礎。也因此,知證管理是 **跨學科的學問**,除了資訊科技之外, 還涉及心理學、認知科學、組織行為 學、人事管理和社會學等。

## 需營造共享文化解死結

但本地企業對知識管理的理解仍領 向片面,不是以爲只有科技方面,就 以爲只有人方面。此外,很多員工都 擔心,若將自己的強項、經驗、人際 網絡等公開,就很易被企業遇橋抽板

他認為,要解決這個死結,企業需 要營造知識共享的文化,以及建立獎 動制度。好像維修影印機,不是單看

它的技術員在網上交流心得,而經常 發表心得的員工,在公司對他評分時 , 就會因而加分。此外, 品管圈、產 品板、律節樓將某些文件標準化等 也屬於知識管理的例子

「外國更有一些志同遺合的團隊 在公司內外組成社群(Community of Practice),就某些話題建立聊天室。這 權大家交換知識,知識反而是多了而

「清世界是公平的。若你是武林高 手,卻收收埋埋,自然也無人知。就 好像牛頓,其實比萊布尼茲更早有徵 猪公的概念,但須因爲初期收埋,而 被後者先發表了。因此,才令數學界 對誰是敬積分之父爭論不休!!

而愛錦華則認為,企業在推行知識 管理時。需要向員工解釋清楚、爲什 則。「很多公司都不讓銷售員知道成 只是將成本加上某個百分點 就叫他們去婚。銷售員不知底線,和 客戶傾起價來有困難。而我們則會在 銷售員工作一段時間後,逐步向他們 開放成本價的資料。



理大工業及系統工程學系主任李榮彬(右)、助理教授張志輝(左)、項目員郭少強 認為、知識管理是食腦的工作、正適合香港企業。團為他們攝於理大的知識方

## 推行知識管理三步驟

李榮彬表示,推行知識管理可分成 李榮彬表示,知識管理是食腦的工 李三個步驟。首先是分辨哪些工作 作,正適合香港企業。梁翰華更認爲 需要知識管理,以及決定推行的規模

第二基引入 適合的資訊科技工具, 如數據採挖(Data Mining)軟件、文件管 理系統,或對等式(Peer-to-Peer)網絡技 術,讓員工共享各自硬磁機的資料。

第三是建立知識管理的文化。

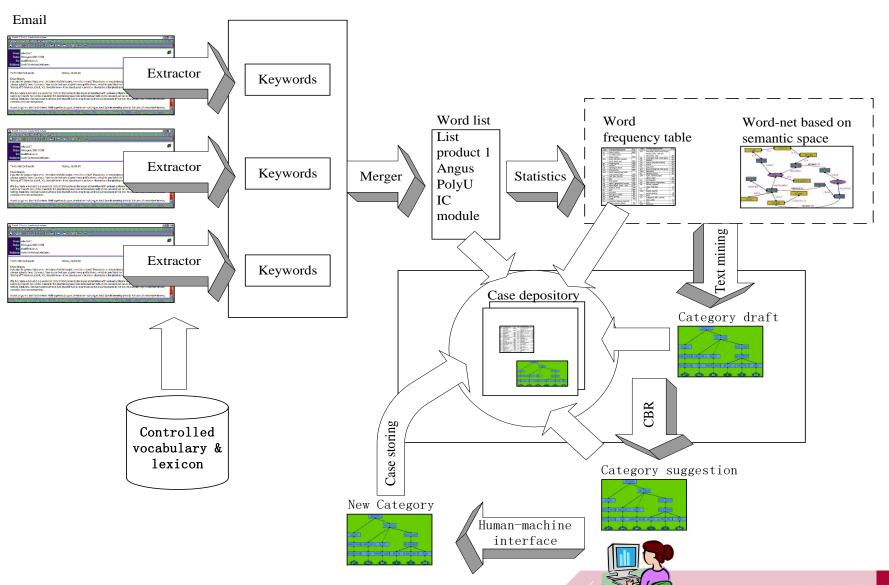
· 出來的系統很generic(普通),無法達 到度身訂造的效果。」梁錦華說。

· 若知識管理做得好,較有形音產更 重要。「有形資產並非可以長遠佔優 勢,你現在財鮮勢大,若干年後就未 必。反而人的優勢更長久。」

事質上,KM正成爲物流後的另一大 熱。今年由理大、生產力促進局、排



## A Dynamic Taxonomy based on AI technologies





## **Major Benefits**

- Significant improvement in processing emails
- Enhances collaborations among staff
- Fast and accurate retrieval of needed information
- Self-modifying taxonomy alleviates maintenance efforts
- Kept up-to-date with client and industry needs