

顧問業知識管理系統架構之研究

蔡采芳、林清同

E-mail: 9015620@mail.dyu.edu.tw

摘要

『知識』在未來的新經濟時代不只是企業競爭優勢的來源之一，更將是競爭優勢的『唯一』來源，未來最關鍵的經濟資源是『知識』，企業內唯有完整的知識管理系統架構，方能達成企業目標與組織的願景。本研究從企業價值觀策略與願景、知識管理策略、核心工作流程、知識管理系統與資訊科技基礎建設等五大要素，勾勒出顧問業知識管理系統的架構。本研究是透過個案研究的方法，藉由訪談瞭解顧問業在上述五大要素的實際做法，最後藉由理論與實務的比較，修正本研究所提出的知識管理系統架構，希望本架構能做為實務上導入知識管理及學術研究的參考。

關鍵詞：知識，知識管理，知識管理系統架構，顧問業

目錄

第一章 緒論	1 第一節 研究動機	1 第二節 研究目的
2 第三節 研究流程	3 第四節 個案研究方法	4 第五節 研究限制
7 第二章 相關理論與文獻探討	8 第一節 知識的意義	9 一、知識的定義
12 四、知識的特性	11 三、知識的目的	13 一、知識管理的目的
13 二、知識管理的定義	12 第二節 知識管理	14 三、知識管理與組織
17 一、知識庫	19 二、網路通訊	15
21 第四節 企業流程	22 第五節 知識管理策略	24 一、企業資源
25 二、工作模式	25 三、知識的分享	
29 第六節 知識管理架構	31 一、Knapp	31 二、IBM
32 三、李國光、丁上發、白榮吉	34 第三章 顧問業知識管理系統架構	36 第一節
顧問業知識管理系統概述	36 第二節 企業價值觀、策略、願景	38 第三節 知識管理策略
39 第四節 核心工作流程	41 第五節 知識科技架構	43 第六節 知識管理資訊系統
46 第四章 個案研究	49 第一節 顧問業營運性質	49 第二節 個案分析架構
51 第三節 Arthur Andersen	52 第四節 KPMG	
62 第五章 個案分析	70 第一節 個案對照	70 第二節 理論與實務的比較
76 第六章 結論與建議	80 第一節 結論	80 第二節 建議
82		

參考文獻

- 1.DAVENPORT, T. H., SIRKKA L. JARVENPAA, MICHAEL C. BEERS, "IMPROVING KNOWLEDGE WORK PROCESSES", SLOAN MANAGEMENT REVIEW, SUMMER 1996,PP.53-65.
- 2.DAVID B. HARRIS. 1996."CREATING A KNOWLEDGE CENTRIC INFORMATION TECHNOLOGY ENVIRONMENT [ONLINE]",AVAILABLE:HTTP://WWW.TECHINED.COM/CKC.HTM
- 3.MICHAEL C. DAVIS," KNOWLEDGE MANAGEMENT", INFORMATION STRATEGY:THE EXECUTIVE'S JOURNAL, FALL 1998,PP.11-22
- 4.MICHAEL H. ZACK," DEVELOPING A KNOWLEDGE STRATEGY", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, VOL. 41 NO 3 SPRING 1999,PP.125-145.
- 5.MIKLOS SARVARY," KNOWLEDGE MANAGEMENT AND COMPETITION IN THE CONSULTING INDUSTRY", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, WINTER1999,VOL.41,NO.2,PP.95-107.
- 6.MORTEN T.,NITIN NOHRIA,THOMAS TIERNEY," WHAT'S YOUR STRATEGY FOR MANAGING KNOWLEDGE", HARVARD BUSINESS REVIEW, MARCH-APRIL 1999,PP. 106-116
- 7.KOTNOUR, T.; ORR, C.; SPAULDING, J.; GUIDI, J., " DETERMINING THE BENEFIT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ACTIVITIES", IEEE INTERNAL CONFERENCE ON COMPUTATIONAL CYBERNETICS AND SIMULATION,1997,VOL.1,PP.94-99
- 8.王學亮、陳郁青。『知識管理系統分析模式之探討——以信用卡風險管理之個案經驗知識庫為例』。1999中華民國科技管理論文集。(民88年12月)
- 9.史孟蓉、劉瑞瓏。『一個建構學習型組織之知識管理整合模型』。1999中華民國科技管理論文集。(民88年12月)
- 10.安侯建業會計師事務所與安侯企業股份有限公司內部文件。(民88年2月)
- 11.宋鎧、范錚強、郭鴻志、陳明德、季延平。『管理資訊系統』。華泰書局。(民86年)
- 12.李國光、丁上發、白榮吉。『企業知識管理建構模式之

探討』。1999中華民國科技管理論文集。(民88年12月) 13.林尚平、謝榮禧。『人力資源管理輔助知識工作者核心競能建立之分析』。1999中華民國科技管理論文集。(民88年12月) 14.卓秋季。『工模式與創新能力之研究-知識管理觀點』。政治大學科技管理研究所碩士論文。(民87年) 15.林淳一。『建立知識管理資料庫以提昇企業競爭力之研究』。大葉大學事業經營研究所碩士論文。(民88年) 16.林淳一。『新經濟時代電子化企業的知識管理』。第三屆產學合作與中小企業發展研討會。(民89年4月) 17.吳琮璠、謝清佳。『資訊管理理論與實務』。智勝文化事業。(民86年9月三版) 18.吳琮璠。『資訊管理個案研究方法』。資訊管理學報-資訊管理實證研究方法研討會特刊,第四卷 第一期。PP.7-17。(民86年6月) 19.洪榮昭、陳亞玲。『企業學習型組織之探討』。人力資源發展月刊第135期。(民88年11月) 20.陳禹辰、皮世明、范錚強。『我國資訊管理研究方向及方法 碩士論文之分析』。資訊管研究,第一卷 第一期。PP.1-18。(民85年7月) 21.張忠謀。『企業三基石:願景、價值觀、策略』。能力雜誌。PP.88-89(民88年5月) 22.張光緒、蘇子欽。『電子化企業流程參考模式之建構』。第一屆電子化企業經營管理理論暨實務研討會論文集。(民89年4月) 23.楊榮貴。『企業模型化與業務領域分析之個案研究』。大葉大學資訊管理研究所碩士論文。(民85年) 24.鄭惠之。『五大會計師事務所的知識管理』。會計研究月刊地169期。(民88年12月)。PP.27-33。 25.劉文卿、馬芳資、張孟元。『知識管理之理論與實務探討』。第十屆國際資訊管理學術研討會論文集。(民88年)。PP.25-32。 26.劉權瑩。『資訊服務業知識管理之研究 以台灣HP與台灣IBM為例』。政治大學企業管理系碩士論文。(民88年) 27.譚大純、劉廷揚、蔡明洲。『知識管理文獻之回顧與分類』。1999中華民國科技管理論文集。PP.121-133。(民88年12月) 28.APPLEHANS、GLOBE & LAUGERO著,馮國扶譯。『知識管理ANY TIME網上應用實作指南』。台北市:跨世紀電子商務。(民88年) 29.BONNE DURANCE著、鍾玉珏譯。『內化學習的具體思維』。能力雜誌。PP.86-92。(民88年9月) 30.LEIGH P. DONOGHUE, JEANNE G. HARRIS & BRUCE A. WEITZMAN著,李田樹譯。『創造價值的知識管理策略』。EMBA世界經理文摘157期。PP.90-100(民88年9月) 31.DRUCKER, PETER著,傅振焜譯。『後資本主義社會』。台北市:時報文化。(民83年) 32.GATES, BILL著,樂為良譯。『數位神經系統』。台北市:商業周刊出版。(民88年) 33.IKUJIRO NONAKA & HIROTAKA TAKEUCHI著,楊子江、王美音譯。『創新求勝 智價企業論』。台北市:遠流出版。(民86年) 34.MIKLOS SARVARY著,張玉文譯。『顧問業的知識管理和競爭生態』。遠見雜誌166期。PP.249-264(民89年4月) 35.THOMAS H. DAVENPORT & LAURENCE PRUSAK著,胡瑋珊譯。『知識管理』。台北市:中國生產力中心。(民88年) 36.WWW.ARTHURANDERSEN.COM 37.WWW.KPMG.COM