

FORP<sup>®</sup>


Flexible- Operation Resource Platform

柔性运营资源管理平台

# 知识管理解决方案

融合创新理念

专业知识管理



# 1 引言

在知识经济时代，企业核心竞争力成为商业和市场竞争优势之源，构建强劲的企业核心竞争力，成为今天企业发展的基石。不同企业因行业地位及自身的发展阶段不同使其核心竞争力的要素不同，但最根本的要素还是知识管理能力。如何在激烈的市场竞争中持续稳步前进，如何通过重视和强化知识管理提高和保持企业核心竞争力是企业发展中最为重视的问题。

西软股份认为，知识管理就是将分散在不同人的大脑、抽屉、计算机和办公室的知识管理起来，实现知识的积累、共享、重用、进化与创新，从而有效建立企业长期的核心竞争力。通过西软股份在知识管理领域的实践与研究，形成了行之有效的知识管理方法与工具，并创造性地实现了流程、知识和决策的融合，将企业日常运营过程中形成的知识及时积累、有效管理，并在决策时恰当地推送给决策人，使用知识促进正确决策，正确的决策形成知识不断在企业良性循环，最终提升企业的决策力、执行力和核心竞争力。

## 2 FORP 知识管理的设计思想

FORP 的知识管理构建在以流程为基础的协同工作平台之上，创造性地实现了流程、知识和决策的融合。FORP 不仅帮助企业有效的管理知识文档，更强调企业过程知识的管理，强调在工作交流与沟通、任务执行过程中所产生的新知识以及对已有知识的应用，通过知识的有效管理和不断积累，最终真正带给企业**一套干中学、用中学的知识管理工具**。

它可以让企业员工、管理者在自己工作过程中的每一个时点都能很方便地使用知识、创造知识、分享知识。每个人都可以随时把自己的经验、心得、项目文档、合同、客服结果、风险及问题的解决方案等作为知识存放在公司的知识库中，也可以随时从知识库中获得自己工作、决策所需要知识。

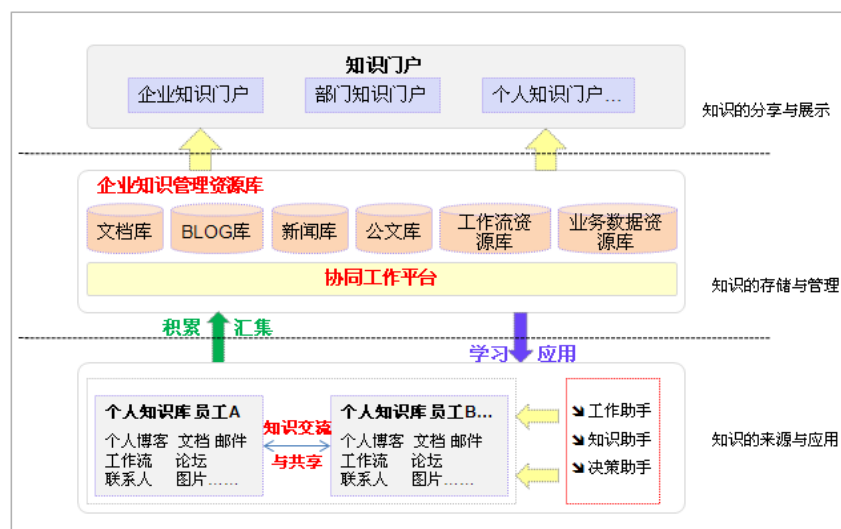
在 FORP 中，每一项管理应用，都是以知识管理为基础的，所有的管理活动，人员、项目、合同、客户、流程、财务、设备、沟通等等的管理，都可以使用统一知识库中的知识；所有这些管理活动产生的知识，都被存放在公司统一的知识库中，使得知识与应用有机地融合在一起。


## FORP 是如何帮助企业进行知识管理的呢？

- (1) 促进隐性知识显性化。
- (2) 实现显性知识可管理。
- (3) 有效激励知识工作者：既要激励他积极工作创造知识，又要激励他分享知识。
- (4) 为每个个体提供“知识助理”：你需要的知识（信息）恰好就在你的手边。
- (5) 企业不必因为人才的流动而造成知识的流失，实现了知识的积累、重用和创新。
- (6) 每一个人不再是基于自身个体知识来工作，而是基于团队已有的知识来工作，通过企业整体的知识库可以快速提升自身的知识与能力。

## 3 系统架构

西软股份知识管理以 FORP 基础平台为核心，借助知识管理的理念与方法、Portal 门户技术等，形成面向不同知识管理应用需求的产品解决方案。它基于 Powder FrameWork 开发天生符合 SOA 架构要求，采用五层技术架构，遵循 J2EE 技术规范，具有身份认证、权限锁、安全日志、单点认证多重安全保障机制，知识资源库包括了传统的数据库和 JCR 内容资源库两部分，分别用来存储结构化数据和非结构化数据，所有的知识资源库都有统一的存取接口和查询入口。具体的应用与架构如下：





**FORP** 的知识管理贯穿知识从产生到不断积累应用的整个过程，由知识的来源与应用、知识的存储与管理、知识的分享与展示三个阶段组成，其中：

**知识的来源与应用：**团队知识管理必须建立在个人知识管理的基础上，没有一个个的个人知识管理，就没有团队知识管理。**FORP** 提供了个人知识管理的多种方式，并允许员工之间进行知识的交流与共享，最终将个人知识积累、汇集为团队、企业的知识；同时在个人工作中提供工作助手、知识助手、决策助手，将知识的应用在所需时方便的提供给个人。

**知识的存储与管理：****FORP** 构建了企业知识管理资源库分别对企业的不同知识数据进行分类管理，包括了结构化数据与非结构化数据。这些知识来源于个人日常工作之中，通过资源库的有效管理不断的积累更新，最后通过知识门户或检索呈现给个人。

**知识的分享与展示：****FORP** 应用 **Portal** 门户技术，允许企业、个人、团队构建自己的知识门户，以满足不同范围内的知识共享需求。企业知识门户是企业知识文档的统一展示平台，企业内部的所有知识文档都可以通过这个门户友好的展现出来，它具有信息集成、知识分类、个性化展示以及信息安全等特点。

## 4 功能介绍

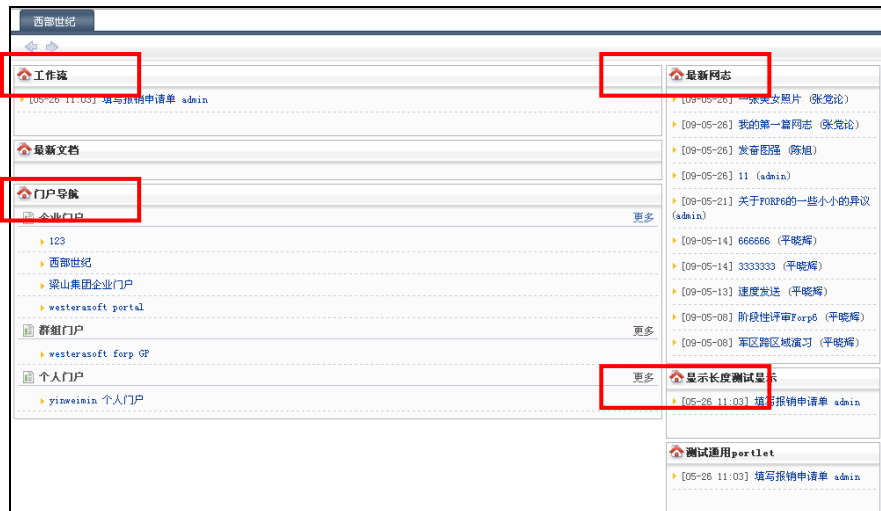
### 4.1 知识门户

知识门户是企业知识文档的统一展示平台，企业内部的所有知识文档都可以通过这个门户友好的展现出来。知识门户具有信息集成、知识分类、个性化展示以及信息安全等特点。

知识门户分为个人知识门户和企业知识门户两种，您可以自定义个人知识门户，在登陆后的门户页上显示您所关心的知识或内容。通过企业知识门户，能够方便地了解当天的企业新闻，知识主题，每一级组织的知识文档（模版）和 workflows，最新公告，最新网志，热门标签等信息。

## 4.1.1 个人知识门户

FORP 系统中的每个用户，都能够定义自己账号登录后对应的门户页面。在此可以定义您关心的企业信息或相关知识。门户中可以显示您需要处理的工作流、最新网志等内容。



个人知识门户页面

### 特点:

(1) 用户能够自定义所有系统内设的模块，包括其他人的门户、知识内容、最新网志、工作流信息等。

(2) 门户中的所有模块窗口，支持拖拽功能，您可以随意拖拽门户中的各个模块，以达到您想要的展示效果。



(3) 门户的信息支持左中右、左大右小、左小右大等方式的展示，呈现方式灵活多变。



## 4.1.2 企业知识门户

如果您是知识门户的管理员，您可以通过它方便的定制您需要展示给大众的内容，您可以收集与某一工作领域（如行政办公，项目管理）的所有内容，并将它们按你规划的方式定制展现出来。企业知识门户的建立和使用可以大大提高企业范围内的知识共享，并由此提高企业员工的知识共享的效果，提升工作效率。



企业知识门户页面

### 特点:

- (1) 支持多种模板定义企业知识门户页面。
- (2) 能够自定义门户中的模块及模块的位置，给您的企业提供可配置的个性化的门户操作平台。

## 4.2 博客

FORP 可以定制个性化的个人博客，记录自己在工作和生活中的点滴心得，简便快捷地在博客上发布自己的网志，及时有效轻松地与他人分享自己的感悟和经历。同样，还可以访问公司其他员工的博客网志，可以了解到其他人的近况以及他们想要跟你分享的知识。



个人精华博客通过推荐及整理形成企业博客，企业的所有员工通过门户可查看到精华的个人博客内容。



**特点:**

- (1) 博客支持 RSS, 允许其他用户通过 RSS 阅读器读取博客内容。
- (2) 被管理员推荐的博客内容, 可以自动汇总到企业博客栏目中, 操作简便快捷。

### 4.3 论坛

论坛系统是 FORP 产品中内置的一套组件, 是基于 FORP 平台和用户数据库为基础的一套子系统, 与 FORP 产品不可分割。论坛是最好的知识交流和工作交流的地方。这里, 登录 FORP 后可直接在论坛中以当前用户的身份发帖回帖。



## 4.4 知识即时通

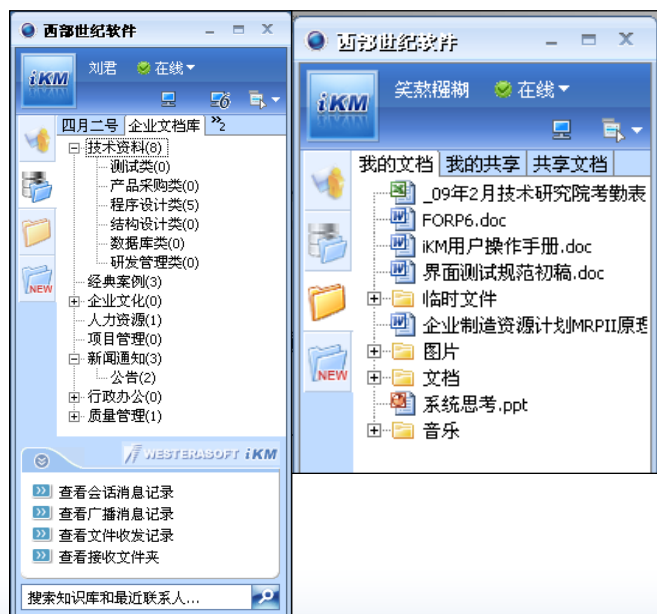
知识即时通（IKM），是 FORP 的一个集即时消息和知识管理为一体的一个组件，它面向企业的工作应用，用来解决企业内部的工作沟通、信息传递、知识分享、知识管理。应用 IKM 管理企业员工在沟通、交流及工作过程中知识，它将企业员工的沟通视为工作的一部分，把重要的沟通过程和沟通结果，包括相互传递的文档，作为知识的一部分，统一存放在企业的文档库中，个人本地的文档也可以被发布到个人网络知识库中进行管理。通过 IKM，个人可以随时随地获取个人和公司知识库中的知识，从而大大提高工作的效率。IKM 主要有如下功能及特点：

### 4.4.1 即时沟通

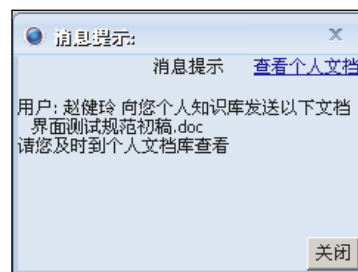
IKM 的即时沟通除具备常见的文本消息、文件传输、直接语音会话或者视频外，还包括广播消息、自定义组、团队管理沟通，支持一对一或多人交流沟通的方式，用户通过消息管理器及备忘录可查看历史的交流和文件发记录。

### 4.4.2 知识管理

IKM 集成了 FORP 知识库所常用的快捷功能，如个人文档管理、企业知识库，个人通过 IKM“我的文档”快捷按钮可直接维护个人文档目录与内容，并与其在 FORP 中的个人文档库数据随时同步。这样就可以在任何时候做好个人的知识管理，记录点滴想法，使积累下来的知识由隐性转变为显性。个人也可以很方便的通过“企业知识库”的快捷按钮直接查看自己权限范围内的知识文档，以方便工作中的随时应用。应用如图所示：



IKM 与 FORP 平台进行了用户集成，在登录 IKM 时只需通过快捷面板上的登录按钮就可以进入 FORP 管理平台，同时提供离线知识文档传递、消息提醒通知的功能，当其它用户离线时可通过“发送到对方文档库”功能将文件发送到对方的个人文档库中，对方在登录 IKM 时系统会发出提示消息进行提醒；消息通知提醒还与 FORP 的工作流、新闻、通知等集成，当某一流程需要相关人员处理或企业发布重要的新闻通知等，系统会自动弹出提醒框提醒，它的应用可以辅助个人更高效地完成工作避免事务遗忘。



### 4.4.3 IKM 的特点

- 1 与 FORP 知识管理紧密结合，支持单点登录认证，还允许直接通过 IKM 来查看、上传、修改 FORP 知识库中的知识文档。
- 2 支持给离线用户传送文件上线通知。
- 3 对于 FORP 中发起的工作流、新闻或通知等信息，系统自动进行消息提醒。
- 4 一键式登录 FORP，方便快捷。
- 5 支持群组消息、文件群发、群组讨论。

## 4.5 知识文档库

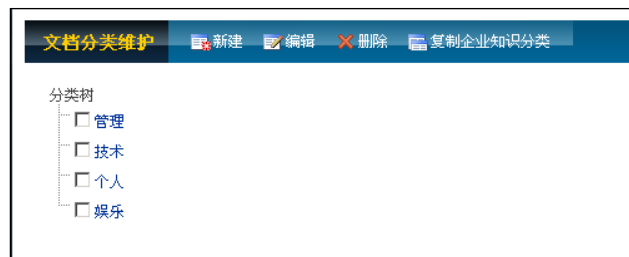
FORP 系统为您提供了专属于用户自己的文档库，即“个人文档库”，用户可以将个人所创建的、收集的或者是整理过的文档放在这里，作为您在工作中知识的一个沉淀和积累，以便于日后进行查阅和使用。

从用户文档库中筛选、推荐出来的文档最终可以汇总到企业文档库，作为企业沉淀积累下来的知识汇总，从而形成企业文档库。

### 4.5.1 个人文档库

个人文档库就好像一个属于个人专有的文件夹，在此文件夹中，可以创建专属于您的文档目录，每一个知识文档可保存到自己创建的各个目录中，帮助您更有条理地管理知识文档。您可以

根据您的实际需要，创建个性化的知识文档分类，方便文档从逻辑上的分类存储，使用户更容易的管理知识文档。



知识库允许个人直接上传本地计算机上现成的知识文档，也允许用户直接在线撰写文档。不同的文档可以归于不同的目录和不同的分类中。



对于同一文档，或者同一个知识，随着工作和时间的变化，会更新此文档的内容。这里，考虑到同一文档会出现多个版本的因素，我们为您提供了知识文档版本控制功能，可以帮助您记录这知识文档的更新变化过程。



对于已经保存到个人文档库中的知识文档，用户可将这些文档与其他用户分享。这里，既可以把知识文档提交到企业文档库中分享给同事，也可以将您的文档直接通过“共享”的方式给其他用户。在共享知识文档的时候，允许用户设定共享权限，来确保文档的安全。



对系统中使用的文档，可使用多维度的查询方式，以帮助您更快捷高效地查阅到您所需的知识。

### 个人文档库特点



- (1) 一套灵活的权限管理系统，结合 FORP 账户，能够将文档的访问权限分派到指定的人或部门，保障了文档的安全；
- (2) 版本管理功能，能够将同一个文档标记版本，让使用者在操作文档时，能看到文档的历史更新列表和版本，明白文档内容及知识的变更过程。
- (3) 支持在线文档的撰写，让用户随时可以录入知识到个人文档库中，无需 WORD 或其他文字编辑软件，只要登陆系统，想到什么就写什么。方便，随意。

## 4.5.2 企业文档库

FORP 系统给企业提供了汇总知识的渠道，能够将个人保存汇总的知识，通过推荐或提交的方式，提供到企业文档库中。FORP 的知识汇总功能,就像水渠一样，疏导了各个水源的水流，最终集中到水库中。

知识库中汇总了来自企业日常办公 workflow、个人文档库中的知识。为了方便管理和查找，这里同样允许对文档进行分类管理，并能够对不同的分类文档设置不同的访问权限。确保了企业文档的安全性。

在知识文档的逻辑结构管理方面，可以通过创建企业知识库的存储目录的方式来管理知识文档。建立企业知识的存储结构，可以按部门建立存储目录，也可按照项目来建立存储目录。通过主题分类来管理企业文档，更有利于直观的分类和管理知识信息。



知识库搜索引擎，是一个能够对整个企业文档库的内容进行检索的工具。系统会通过用户录入的关键词，来帮助您搜索出所需要的知识文档。当然，这里仍然遵守文档的权限分配，用户检索的文档如果并不对该用户开放，那么此用户也是无法查看文档内容的。



## 企业文档库特点


- (1) 继承了个人文档库的权限管理功能，能够分派特定的文档给特定的个人或组织查看。
- (2) 方便的搜索功能，在 FORP 工作界面中，上方始终保持有知识搜索框，任何时候需要查找任何文档，只需要输入关键词，系统便会分页罗列出与该关键词有关的所有文档和知识。
- (3) 逻辑文档知识库，允许用户按照组织、项目组或部门来分配文档的存储位置，满足了企业在发展中部门灵活多变的需求。

## 4.6 工作助手

FORP 通过企业完整的知识库信息与个人的工作职责关联，将个人日常所应用的工作标准、工作流程等以工作助手的展现给个人，从而指导个人更好的完成自己的工作。

## 4.7 知识助手

FORP 通过强大的知识检索与分类管理，为知识创建多个分类、标签和知识主题，个人在工作中可以随时获取并应用所需要的知识，并了解与本职工作知识相关的其它知识内容，它使个人在工



作中得到最为全面的知识内容，将知识的查询和使用高效的融合在一起。起草一份合同，撰写一个标书，写一份工作报告等，都可以使用知识助手从企业的各种业务系统中获取相应的信息，如：人力资源管理、供应商管理、客户关系管理、资产设备管理、项目管理、财务管理等等，最终获得相应的知识和帮助。

## 4.8 知识贡献评价系统

知识贡献评价系统根据员工发表的网志、文档、BBS 的留言数量，提交的文档数量，被企业文档库采纳的文档数量，被访问、被回复或引用的次数等对对公司内部员工的知识贡献进行积分。根据这个积分，系统可以对个人的知识贡献进行排名、管理员可以实施奖惩措施。它的应用使得企业的知识管理可以制度化的考核，激励个人对企业知识的贡献，对知识的管理落到实处而不流于形式。

## 5 系统特点

- 拥有统一的知识文档存储和管理中心，管理结构化知识和非结构化知识。
- 管理更为广义的企业知识，不仅只是知识文档，还包括工作过程中产生的其它知识。
- 支持构建多个个性化知识门户来展示企业知识文档信息。
- 知识文档支持版本管理，每一知识文档的修改或更新都将作为新版本的知識进行另存。
- 实现对知识文档或知识目录分级授权，每篇知识文档也可设置相对应的用户权限。
- 引入知识标签，为一个知识文档建立多个相关的标签使得知识搜索更随意。
- 引入知识助手、工作助手，让使用者在知识应用时获得相关知识的集合从而支持其工作和决策。
- 互动性的知识问答平台，使得企业的知识交流范围更广、参与人数更多。
- 实现以知识即时通的简单应用，以 IKM 为中心，支持消息中心和文档库的辅助应用，支持 RSS 订阅，使知识的交流与查看更轻松。
- 强大的知识检索，允许用户在海量数据中进行多条件、多分类检索，包括文档， workflow，文档模板，网志，问题等。



- 与 FORP 其它功能高度集成，做到知识管理不孤立于其它日常业务应用，真正将日常中产生的知识有效管理。
- 可以与 WorkFlow 系统无缝集成，使知识通过流程“流动起来”，从而促进知识的共享。

更多产品详情，请浏览西软股份FORP产品站点[www.forp.cn](http://www.forp.cn)

## 西软软件股份有限公司

### 公司产品研发中心总部

公司地址：西安市太白南路181号西部电子社区A-A-4F

邮编：710065

电话：400-666-1206 传真：029-88234941

产品网站：<http://www.forp.cn>

## 西软软件股份有限公司

### 北京分公司

地址：北京市海淀区长春桥路5号新起点嘉园4号1708室

邮编：100083

电话：400-666-1206 传真：010-82561790

## 西软软件股份有限公司

### 上海办事处

地址：上海市中山西路1525号技贸大厦1316室

邮编：200235

电话：400-666-1206 传真：021-54189716