

信息知识化 管理和谐化

蓝凌 LKS 整体解决方案

白皮书



蓝凌管理咨询支持系统有限公司

地址：深圳市高新区中区七栋五楼A 邮编：518057
电话：0755-26012345 传真：0755-26710099
服务热线：0755-26710766 产品热线：0755-26012299
网址：<http://www.landray.com.cn> 邮箱：LKS@landray.com.cn

北京分公司

地址：北京市朝阳区东三环中路16号富邦国际大厦1508 邮编：100022
电话：010-51672386 51672387 51672388 51672389
传真：010-51672389-8004

上海分公司

地址：上海中山北路2918号一号楼1306室 邮编：200060
电话：021-52666181 62279229 传真：021-62279229

成都分公司

地址：成都市上南大街长富花园1栋15楼1号 邮编：610041
电话：028-86471166 86471276 传真：028-86120611

版权声明：

©Copyright, All Rights Reserved by Landray, 2007 年 4 月第 13 版

未经深圳市蓝凌管理咨询支持系统有限公司书面许可，本白皮书任何部分的内容不得被复制或抄袭用于任何目的。本白皮书并不意味着深圳市蓝凌管理咨询支持系统有限公司提供的任何产品或服务或其功能与本白皮书描述的内容完全一致。

本白皮书的内容可能在未经通知的情形下进行修改。

目 录

第一章 企业所面临的问题.....	0
第二章 信息知识化、管理和谐化.....	3
2.1 IT 视角：信息知识化.....	4
2.2 管理视角：管理和谐化.....	7
第三章 蓝凌 LKS 解决方案.....	9
3.1 企业实施知识管理策略.....	9
3.1.1 企业由 IT 需求引进知识管理的策略.....	9
3.1.2 企业由管理需求引进知识管理的策略.....	10
3.1.3 企业知识管理实施路径.....	11
3.2 LKS 核心服务.....	12
3.2.1 蓝凌核心服务—培训认证.....	13
3.2.2 蓝凌核心服务—管理咨询.....	15
3.2.3 蓝凌核心服务—软件产品.....	21
3.2.5 蓝凌核心服务—实施服务.....	28
第四章 蓝凌 LKS 解决方案优势.....	31
第五章 成功案例.....	32
5.1 规划咨询项目案例.....	32
5.1.1 沿海绿色家园 IT 规划项目.....	32
5.1.2 美的集团门户规划项目.....	33
5.2 门户系统建设项目案例.....	35
5.2.1 厦门航空整合门户项目.....	35
5.2.2 美的门户项目.....	36
5.2.3 一汽海马办公自动化门户建设项目.....	38
5.2.4 联想集团知识门户建设项目.....	41
5.3 OA+HR 项目建设案例.....	42
5.3.1 九牧王 OA+HR 项目.....	42
5.3.2 福建吉马 OA+HR 项目.....	43
5.4 知识管理咨询项目案例.....	44
5.4.1 广东移动知识管理咨询项目.....	44
5.4.2 西安印钞厂知识管理咨询项目.....	45
5.5 流程优化咨询.....	47
第六章 蓝凌公司简介.....	49

6.1 公司简介.....	49
6.2 公司资质.....	50
6.3 部分客户.....	51
6.4 合作伙伴.....	53
附录：蓝凌部分产品介绍.....	54
7.1 EKP_OA 解决方案模块组合.....	54
7.2 EKP_HR 解决方案模块组合.....	57
7.3 EKP_KM 解决方案模块组合.....	60
7.4 其它部分模块可选组合推荐.....	63

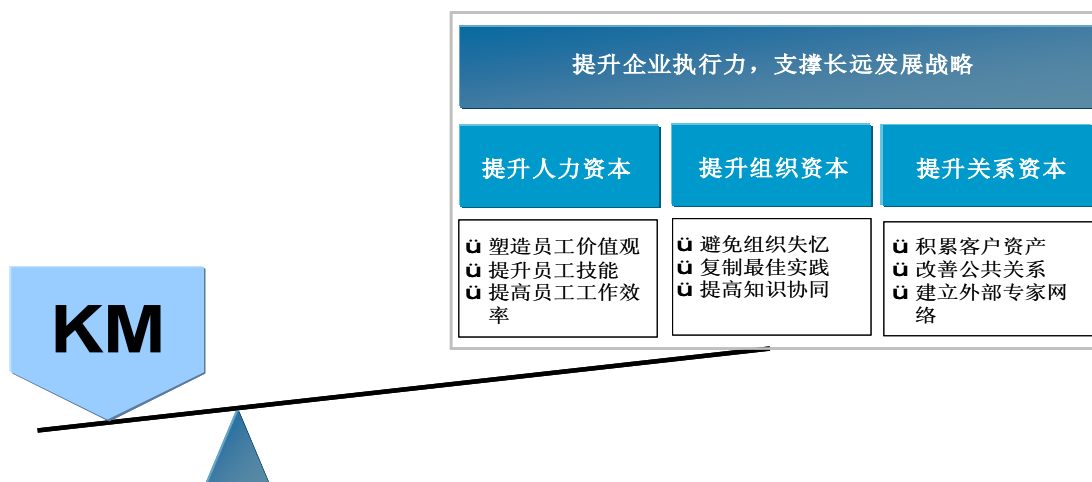
第一章 企业所面临的问题

在竞争激烈的市场经济环境下，企业由于受到各种不同的挑战与威胁，开始进行管理变革，从裁员到流程再造、从战略管理到建立学习型企业，从学习型企业到知识管理，不断地以满足市场需求为目标，调整其经营管理流程与组织结构。

目前，人才、市场和内部管理正成为每个企业所必须面对的关键管理挑战：

- ❏ 人才问题：企业日趋倚赖核心人才，核心人才成为企业生存发展的基本保证。一方面，全球化导致竞争日趋激烈，使得对人才的争夺加剧；另一方面，随着知识型员工的员工自主程度提高，人才流动加快，也对企业留人提出了更大挑战。
- ❏ 市场问题：企业普遍面临从“制造-销售”到“感知-响应”模式的转换变迁。一方面，市场和客户对服务及其质量的要求日趋提高，使得销售过程延长；另一方面，客户选择增多，也使得忠诚度维系难度加大。
- ❏ 内部管理问题：资产中无形资产比重增大，超过有形资产部分，企业经营的主要资产是“软性”的、波动变化、难以捉摸的无形资产。

而知识管理正成为应对上述管理挑战的重要管理思想、方法和工具。通过解析最佳知识型企业的世界级权威标志——MAKE 奖获奖企业的知识与绩效优势，可以发现无形资产已经成为企业管理的重心所在。作为国内知识管理研究和实践的引领者，蓝凌认为：在 21 世纪知识经济大背景下，企业核心竞争力必将趋于无形化及知识化，企业的核心利润源将越来越明显地来源于三种无形资产：企业拥有专业素质的员工（人力资本），企业在市场上的声誉（关系资本）以及企业内部流程和工具（组织资本）。未来企业经营的重点就是要借助知识管理思想、方法和工具去挖掘和应用这些无形资产，使这三类资产之间的知识流动最大化，从而来提升企业执行力，支撑企业整体经营战略。



但是，客观来说，企业知识管理不善所造成无形资产流失、无序等现象在国内企业中大量存在。Gartner Group 在 2000 年 9 月份的一个调查显示，平均每个知识员工每个星期需要花费 8 个小时在不增值的相关文档处理任务上，如文档的创建、寻找、整理等。而 Forrester Research 也给出了一个统计数据，其调查显示企业信息和知识量在以每年 200% 的速度增长。一方面是低下的处理效率，另一方面是不断膨胀的信息和知识。这简单的事实对比说明了什么？事实上，问题不仅如此！不同企业在经营管理过程中或多或少地存在下列问题，而这些问题也正是引入知识管理的直接动机：

- u 问题 1：“不务正业”现象很多：很多时间并未花在具有重要价值的工作上：企业各种信息（如工作规定、管理表格、营运报告等）大都零散地存储在各个部门或个别员工脑海里，查询和共享起来非常不方便。员工常常需要花费许多时间去找寻或整合一些重复的、零散的企业信息，这占去了员工许多宝贵的工作时间，造成企业成本的浪费。而这种找寻信息的时间，对员工与企业而言，都没有价值的创造。如何将员工宝贵的工作时间能够直接运用于协助顾客或解决问题的创造价值的活动上，对营造企业竞争优势非常重要。
- u 问题 2：企业信息和知识缺乏交流与整合：企业各部门信息很难交流分享，缺少部门间共享信息和知识的文化；企业各部门信息缺乏相容性，每个部门都有自己的一套功能语言，这种“方言”的普遍盛行造成了沟通的困难；企业信息资源缺乏整合，经常是各部门多套人马做重复相同的工作，如竞争情报收集、运营管理优化、新技术研究等等。
- u 问题 3：企业知识很多，却不知如何有效应用和保护：企业越来越大了，员工也越来越多，却不知用什么方式快速地为他们提供一个场所，使员工之间的知识共享和交流更加流畅方便；企业在发展，员工也在发展，每个人都具备了丰富的经验知识，但他们却很难在一起交流；好不容易培养了一个人，却经常是人走“知”空，不知如何将员工的知识变为企业的财富。
- u 问题 4：盲目构建知识库，却没有得到恰当使用：企业只求不断扩充知识库来源，希望员工多多吸取新知，却不问员工对新知的需求为何；企业希望员工多多创作分享，却无法让员工解除对于分享知识的威胁感；建了庞大的知识库，却发现有很多是过时的知识；当使用者需要查阅某种特定条件下的资料时，却无法实时响应提供完整的信息和知识。
- u 问题 5：新员工加入项目/组织，常常无从入手：新人就职或轮岗总是一次次进行工作介绍，却没有常规能使新人快速进入状态；新人虽会有老师带领进行一对一培训，却缺少

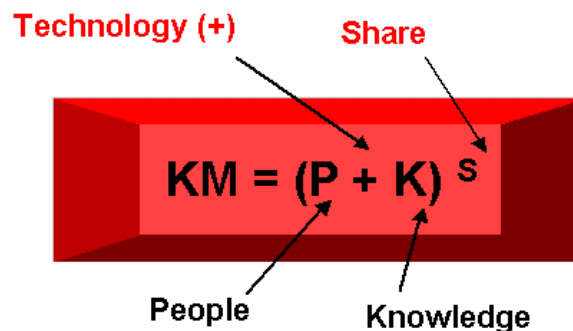
能以一对多的形式将知识放射出去；企业积累了很多知识，却大都“藏”在个人的脑海里，新人无法借鉴传承。

- u 问题 6：最佳实践和专家技能已有，遵循和使用却难：事情已经做过，并取得了成功经验，可相似的任务又来时就还要重新发明“轮子”；某件任务很棘手，好象有人是这方面的专家，却不知是谁，怎么联系；即使知道了，也还存在对方愿不愿意共享的问题。
- u 问题 7：知道及时响应和满足客户需求很重要，却总是做不好：虽然和客户之间有所交流，却很难把客户的知识集成到企业的知识网络中；记录了不少的客户信息，却不能对它进行有效分析而挖掘客户需求；客户提出的很多问题，客户服务人员却不知到哪儿才能找到相关的资料以提供解决方案。
- u 问题 8：系统众多，却各自为战：企业拥有各种先进的业务管理系统，但当要找想要的信息时，却不得不先确定它们都在什么系统中，然后再打开相应的系统；当想知道有关一个产品的所有信息时，需要熟悉每个相关应用程序的操作，而且还要在这些不同的程序中查找；当发生业务管理系统不能处理的意外业务事件时，却不知让谁来处理以及怎么样处理。
- u

针对上述形形色色的问题，企业需要积极实践知识管理，它将使得企业能够在更高程度实现“信息知识化、管理和谐化”的目标。

第二章 信息知识化、管理和谐化

所谓知识管理，即通过管理与技术手段，使人与知识紧密结合，让知识的沉淀、共享、学习和应用、创新这个“知识之轮”循环转动，并通过知识共享的文化，提高企业的效益和效率，为企业创造价值，赢得竞争优势。



如上定义可用一个公式表达如下： $KM=(P+K)^S$ 。“P”指“人 (People)”；“+”为“技术手段”；“K”指“知识(Knowledge)”；“S”指“共享的管理机制和文化(Share)”。这样看来，知识管理即通过技术的手段(+)将人(P)与知识(K)充分结合，并通过知识共享的管理机制和文化(S)，使知识的价值成指数级提升。

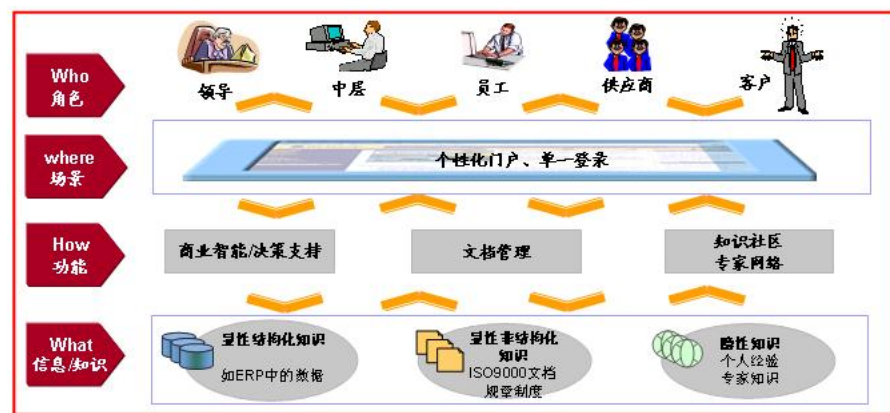
蓝凌认为，知识管理更多地是作为一种管理思想和理念，将逐步深入到企业的每一个工作场景中，认为“知识管理是 IT 应用 (OA/文档管理/ERP)”、“知识管理是技术 (协同/挖掘/智能)”、“知识管理是流程管理”……都是片面的理解。真正的知识管理是系统化的管理科学和方法，要深刻理解知识管理，并在企业中寻求知识管理应用之道，必须要从“IT”和“管理”两个角度去开展知识管理。这也是我们在长期的知识管理研究和应用实践中所逐渐明晰的观点：知识管理系统在企业中的成功实施，绝不仅仅是技术的成功，很大程度上在于管理梳理和文化转变促成的成功。知识管理系统本身是工具，它只有和企业管理目标相结合，知识管理才能提升到管理高度；也只有和文化转变促成相结合，知识管理才能内化为企业文化。

因此，无论是想进行单个信息化系统建设或全面提升信息化的企业，还是想构建学习型组织、构建知识经济时代企业核心竞争力的企业，知识管理都是一门值得关注的管理科学。而无论对于想推动知识管理的企业，还是提供知识管理服务的专业公司，在知识管理方面也都需要具有两种思维能力：一是 IT 思维，核心在于帮助企业更高程度地实现信息知识化；二是管理思维，核心则在于通过知识管理手段促进企业管理和谐化。而这两种思维能力的结合，才是知识管理的成功之道。

2.1 IT 视角：信息知识化

目前，大家通常一说到知识管理系统，通常想当然地认为这就是有关“知识文档”管理的事情。事实上，KM 系统的范畴远不仅如此。通常意义上，KM 系统所管理的知识可以划分为显性结构化知识（如各类经营数据、各类业务指标等）、显性非结构化知识（如企业的各类工作文档、公文、规范制度等）及隐性知识（如企业各位员工所具备的业务经验及专业技能）。

这些知识分别对应有不同的系统功能来进行管理，这样，KM 系统从功能层面上就包括商业智能 BI、文档管理、知识社区、专家网络等子系统。目前，企业在信息化建设中会利用统一的门户完成对这些系统的单点登录以及个性化页面定制，这样的门户通常被称为企业知识门户，也属于 KM 系统的范围，可见，KM 系统包含的范围是十分广的，在不同企业的表现形式也不一样，其核心在于通过一个集成的系统实现角色（Who）、场景（Where）、功能(How)、数据/信息/知识(What)的统一：



- u 角色（Who）：包括企业内部各个层面的人员如领导、中层、员工，以及外部人员包括客户、伙伴、外部专家等；
- u 场景（Where）：按照不同角色的需求，实现可定制的个性化门户，并实现单点登录方式；
- u 功能（How）：调用来自不同系统中的功能，如知识文档管理、规范协作管理、行政办公管理、知识社区、应用系统集成、商业智能等；
- u 数据/信息/知识（What）：获取、挖掘和利用所需的三类主要信息和知识，即业务应用系统如 ERP 里的结构化数据、文档类的非结构化显性知识和经验类的非结构化隐性知识。

我们认为，KM 系统建设的总体目标应该是实现“让合适的人、在合适的场景、获取合适的知识”。基于这个总体目标去开展建设，将能够有效实现知识管理对信息化系统的提升，更高程度实现“信息知识化”。



体系地来说，知识管理（KM）主要会给 IT 应用带来三个方面的变化，其目标都是实现“信息知识化”。

- u **KM 专用功能的变化：**在已有的业务支撑等功能应用（如：ERP、OA、MIS 等）的基础上，IT 应用会新增一些体现 KM 特色的功能（如专家网络等）。
- u **KM 机制的变化：**需要在原有信息系统设计中将推动知识生命周期螺旋提升的 KM 机制作为重要的考虑环节增加进来；
- u **访问方式的变化：**门户架构将成为系统建设的基础，会全面改变原有信息系统的人机交互方式，有效实现“信息和场所”的关联，实现信息知识化。

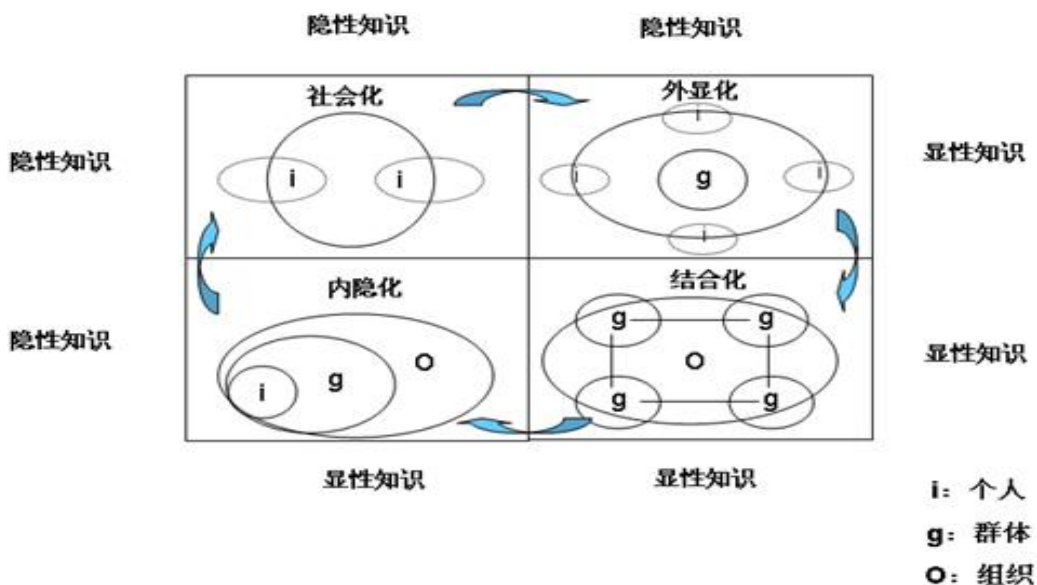
在 KM 机制方面，应能够提供对 KM 的 PDCA 循环的支持，有效促进知识的沉淀、共享、学习、应用和创新过程，具体来说：

- u 在 P（规划）方面——首先，应能够进行分类规划，包括知识分类规划、知识关联规划、专家分类规划以及知识社区分类规划等；其次，应能够进行关键词规划以规范企业内部的关键词典，应能够进行知识文档模板规划以更有效实现企业内部知识标准化；再者，应能够实现积分规则规划，包括知识文档积分规则以及个人积分规则规划。
- u 在 D（推进）方面——提供相关的功能机制，有效推进知识的沉淀和应用，比如：催办、发布、沟通、订阅、收藏、点评、关联、版本管理等。
- u 在 C（评测）方面——能够根据设定的积分规则对知识文档积分以及个人积分进行评价，同时应能够对知识应用过程安全进行控制和审计。
- u 在 A（处理）方面——能够对评测的结果进行排名激励，如：员工排名、知识排名、社区排名、考试排名等；另外应能够对一段时间内的知识沉淀和应用现状进行统计分析，如：某段时间内相关部门的知识增长状况、相关类别知识的增长状况等。

在门户展现方面，应能够提供对于不同知识和 IT 应用软件的单一访问入口、安全互动、一个可定制的接口、个性化的内容等等。目前业界已存在有各种门户，不管使用何种门户，所有门户的基本要求都是相同的，它体现了一种 IT 应用范式的变化，即实现从“技术功能为主”转变为“以人为本”的系统架构，在具体应用时不再是“人找事”而是“事找人”，通过一个整合的、个性化的场景界面，企业中不同人员可以方便地处理他的任务、访问相关的信息和知识。这样，就可以通过整合的 KM 系统，在实现对业务支撑系统提升的同时，奠定了企业真正的信息知识化的基础。



在新增 KM 专用功能方面，按照业界的经典 KM 模型（知识转化模型，由日本知识管理专家学者野中郁次郎提出），一般来说，KM 应用功能会体现在四个环节：



- u “大脑-大脑”联网：实现“隐性”到“隐性”的转化，称为“社会化”，典型的 KM 应用功能如：实时协作、专家网络、知识社区等、Q&A 等；
- u “大脑-知识库”联网：实现“隐性”到“显性”的转化，称为“外显化”，典型的 KM 应用功能如：知识库、工作总结、案例管理等；
- u “知识库-知识库”联网：实现“显性”到“显性”的转化，称为“结合化”，典型的 KM 应用功能如：知识搜索、知识地图等；
- u “知识库-大脑”联网：实现“显性”到“隐性”的转化，称为“内隐化”，典型的 KM 应用功能如：E-learning 等。

2.2 管理视角：管理和谐化

信息知识化，无疑是 IT 应用的一个理想境界，但要达到这个境界，还需要考虑 IT 应用与管理业务的结合。

目前无论是国外还是国内企业，在管理方面很头痛的一个问题就是执行问题，执行力低下已经成了众口一词的时髦词汇。拉里·博西迪和拉姆·查兰在其畅销书《执行：如何完成任务的学问》认为，执行已经成为任何企业当前面临的最大管理挑战，而执行力构建的核心在于使企业的人员、战略和运营等三个核心流程在日常运营中以协调一致而不是各自为政的方式的运行，并培育渗透于企业各个环节的执行文化。我们认为：战略流程主要解决做正确的事问题，核心是要“办对事”；运营流程主要解决用正确的方式做事，核心是要“办快事”；人员流程主要解决“合适的人应用合适的的能力做合适的事”的问题，核心是要“办好事”，执行文化主要解决让员工“有热情办事”的问题。但是，很多企业在上述各个方面做得并不如人意，面临很多挑战，比如：

- u 企业决策者会说：为了支撑企业的发展战略，我们哪些方面知识差距还比较大，急待提升呢？企业运作的各个环节的能力到底怎么样？我想看的关键业务营运数据怎么总是上不来呢？
- u 业务负责人会说：我们想优化流程，也对流程进行了梳理，但效果还不行。横向流程好像理顺了，但在每个活动环节还是无法得到足够的信息和知识支撑，到底如何在业务运作中就能很好地管理和应用信息和知识呢？
- u 基层员工会说：我是一个新进员工，进入公司后，看了员工入职指南、制度规范等等就

开始工作了，但我应该学哪些专业知识和技能，怎么学，向谁学呢？

从上面描述中我们可以发现，如果从知识管理的角度来观察企业执行力体系，会发现知识管理和它们之间有着内在紧密的逻辑联系：

- u 战略流程关注决策支持知识，而对这部分知识的管理，需要通过知识管理和战略管理的结合，并利用竞争情报/BI/决策支持系统等 IT 手段，来保证战略流程执行力；
- u 运营流程关注规范协作知识，需要通过知识管理和流程管理的结合，并利用 BPM、知识支撑系统等 IT 手段，来保证运营流程执行力；
- u 人员流程关注经验技能知识，需要通过知识管理和人力资源管理的结合，并利用岗位知识库等 IT 手段，来保证人员流程执行力；
- u 执行文化关注氛围文化知识，需要通过知识管理和企业文化的结合，并利用知识社群等 IT 手段，来保证执行文化的塑造。

执行要素	知识管理关注点	管理结合点
战略流程	决策支持知识	战略管理
运营流程	规范协作知识	流程管理
人员流程	经验技能知识	HR 管理
执行文化	氛围文化知识	企业文化

因此，在努力实现 IT 层面的信息知识化时，不能将知识管理仅仅局限在 IT 语境中，而是要从企业管理的不同层面去进行梳理和管理知识，通过给企业战略流程、运营流程、人员流程以及执行文化等层面给予必要的知识环境支撑，实现知识管理和企业管理要素的结合，从而有效提升企业执行力，在更高程度上实现“管理和谐化”的目标。

第三章 蓝凌 LKS 解决方案

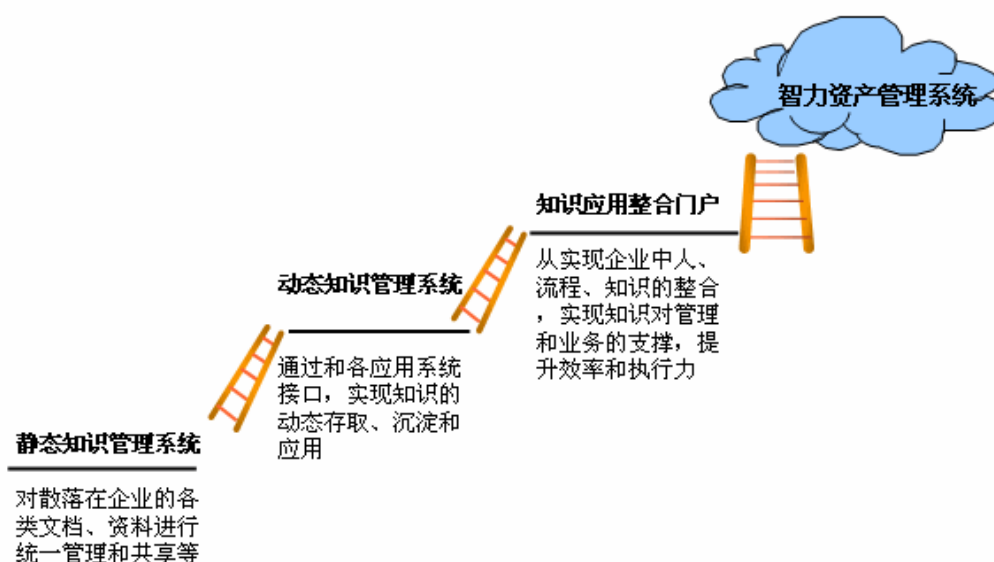
蓝凌 LKS 正是基于蓝凌对知识管理的理解，所提出的 IT 维度和管理维度的整合解决方案。在 IT 维度，蓝凌专注于“企业知识化平台(Enterprise Knowledge Platform, 简称 EKP)”，实现“信息知识化”提升；在管理维度，则通过 KM 体系规划、变革管理和实施咨询，实现“管理和谐化”提升。

3.1 企业实施知识管理策略

3.1.1 企业由 IT 需求引进知识管理的策略

据 IDC 等研究机构的研究数据表明，在企业的日常工作中需要处理的数据里面，大约 20% 属于结构化数据，大约 80% 属于非结构化数据，而这些非结构化数据是企业知识资产(或称无形资产、智力资产)的重要组成部分。在企业信息化建设过程上往往只重视了管理结构化数据(如 ERP、CRM 等等)，忽视了大量的非结构化数据管理。如何通过 IT 手段有效地管理非结构化数据已引起越来越多的企业关注。

根据企业业务发展和管理需要，借助知识管理和 IT 手段实现非结构化数据的统一管理通常可分为以下几个阶段：

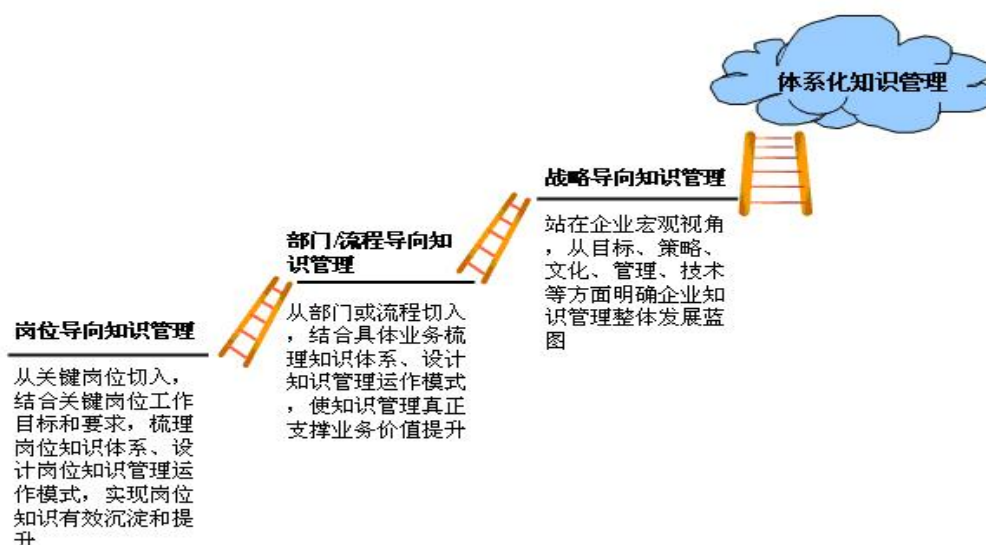


- 静态知识管理系统：这个阶段是企业知识管理的初级阶段，主要解决企业中存在的大量规范制度、文件、档案、资料等各类文档的管理，实现统一存储与共享，方便员工查找相关的资料，常见的 IT 应用包括 OA 系统、档案系统、文档管理系统等；
- 动态知识管理系统：这个阶段主要是实现知识的动态管理，解决文档的版本控制、项目及其它应用系统中的知识如何统一管理、知识如何快速复制与传播等，通过动态知识管理加速知识在企业的沉淀、共享与应用，提高员工的工作效率，常见的 IT 应用包括知识管理系统等；
- 知识应用整合门户：这个阶段强调人、流程和知识的互动，进一步细化动态知识的管理，实现在流程执行过程中沉淀知识、关联知识，使员工适时得到所需的知识，帮助员工做对事、做好事，如企业知识门户等；
- 智力资产管理系统：这个阶段将知识当作企业第四大资产进行全生命周期的管理，实现人力资本、组织资本、关系资本的统一管理、评估与优化。

3.1.2 企业由管理需求引进知识管理的策略

无论是静态知识管理系统、动态知识管理系统、知识应用整合门户，还是智力资产管理系统，要真正能够为企业管理和业务创造价值，必须以企业的管理和业务为出发点，来发挥知识管理的管理支撑作用。从企业管理层次来看，通常可分为战略层、部门或流程层以及岗位层，知识管理就需要从这些不同的层面去切入，实现知识管理促进管理和谐化的目标。

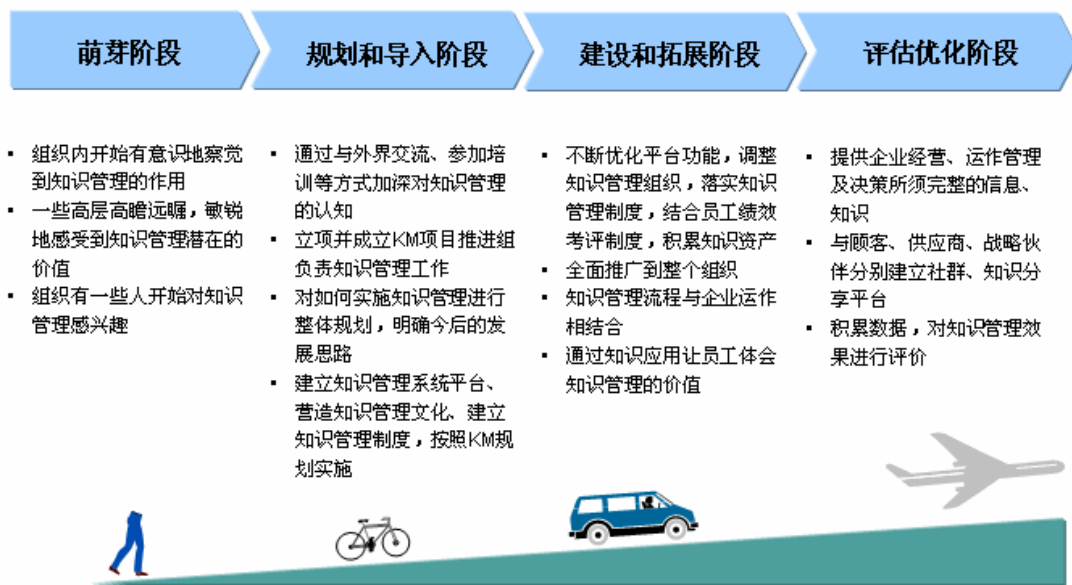
基于企业管理的三个层面的不同管理需求，知识管理会从宏观、中观以及微观层面帮助企业实现知识管理应用的不断深化，最终形成体系化的知识管理：



- u 战略导向知识管理：这个层面的知识管理主要站在企业宏观视角，从知识管理的目标、策略、文化、管理和技术等方面明确企业知识管理整体发展蓝图，实现知识管理对企业战略目标的有效支撑；
- u 部门/流程导向知识管理：这个层面的知识管理主要从部门或流程切入，结合具体业务需求梳理知识体系、设计知识管理运作模式，使知识管理真正能够支撑业务价值提升；
- u 岗位导向知识管理：这个层面的知识管理从关键岗位切入，结合关键岗位工作目标和要求，梳理岗位知识体系、设计岗位知识管理运作模式，实现岗位知识有效沉淀和提升；
- u 体系化知识管理：通过上述三个层面的知识管理建设，实现知识管理逐层深化应用，逐步建立完整的知识管理体系，使知识管理真正固化成为企业内在管理机制和长期管理行为。

3.1.3 企业知识管理实施路径

无论是由 IT 需求引发的知识管理行为，还是由管理需求引发的知识管理行为，对于企业而言，它们都是需要持之以恒的长期工作；为了保证在一定的时期看到一定的效果，根据知识管理在各个企业实施的规律，其典型路径如下：



- u 萌芽阶段：这个阶段企业自发的认识到知识管理的价值，为避免“比萨斜塔”现象需要夯实地基，而知识管理就是一项“地基工程”。这个阶段一般需要通过培训、研讨等形式宣传知识管理的观念和价值、得到高层的重视和支持、组建负责实施知识管理的专项核心团队等工作；
- u 规划及导入阶段：这个阶段的挑战是如何规划知识管理工作以及培育贡献知识、共享知识的氛围和习惯。一般需要借助外部咨询公司来帮助企业进行知识管理规划，通过对企业知识管理现状及需求的诊断，规划未来知识管理发展的整体蓝图。在规划的基础上需要整理出企业

的知识地图、建立知识管理考核与激励机制等机制、建立可以实现知识共享、知识发布、知识审批的系统工具平台；

- u 建设和拓展阶段：该阶段的挑战是如何保证在机制的推动下能够最大化地累积和应用知识；这个阶段重心是要使业务流程和知识关联，实现员工知识化地工作；需要规模化地推动知识沉淀和应用，例如盘点所有专家的技能（项目经验、工作经历、专业领域、行业经验、所获认证、培训记录）、加强隐性知识的挖掘、审核和传播培训等；需要实现知识管理与运作流程相结合并 IT 化，开发基于活动和运营流程的知识管理模块系列模块；通过对核心岗位高价值人才知识积累、知识创新及知识共享能力几个方面的评估初步建立高价值专业人才知识测评标准并以此提升员工及团队知识管理能力；
- u 评估优化阶段：这个阶段的挑战是如何评估知识管理为企业创造的价值并进行优化提升。在分析评估 KM 对管理和业务流程的帮助和不足的基础上，需要继续优化知识管理平台、强化基于流程和活动的知识管理行为并根据业务的各个流程固化企业的知识漏斗，知识管理已经融入大家日常的工作行为之中了。

3.2 LKS 核心服务

基于上述知识管理理念，蓝凌以“知识创造价值”为自己的使命，提供专业的知识管理解决方案 LKS（Landray Knowledge Management Solution）。LKS 是蓝凌长期对知识管理研究和实践的结晶，以知识管理的教育培训、咨询服务、软件产品和实施服务为核心服务持续地帮助企业创造更多的价值。



- u **培训认证**：包括知识管理基础教育、实施与经验分享、专业培训、专家认证等；
- u **管理咨询**：分为知识管理咨询、流程管理咨询、人力资源管理咨询、门户规划、IT 规划等服务内容；

- u **软件产品：**提供基于知识管理的企业知识化平台(EKP)，构建“以员工为中心”的 IT 工作平台，借助应用开发平台实现企业门户、知识管理、人力资源管理、协同办公、业务流程管理、商业智能、IT 管控等一体化的 IT 支撑；
- u **实施服务：**包括标准 IT 服务、软件实施咨询服务、系统评估与优化服务、面向客户需求的软件定制开发、客户软件服务外包及长期的战略合作伙伴服务等。

3.2.1 蓝凌核心服务—培训认证

蓝凌培训认证立足于吸收国际前沿的管理理念、管理工具与信息技术，核心关注知识管理理念、方法、技术和实践，凝聚和传播知识管理专业人士的实践经验。

蓝凌教育培训涵盖以下方面：知识管理初级课程培训；IT 规划与门户规划课程培训；知识管理沙盘模拟训练；知识管理专家认证培训；软件系统管理与推广方法培训；其他“管理+IT”定制培训等。

蓝凌的知识管理培训，在关注对象上：不仅仅面向企业内部知识管理专业人员，同时还面向企业高层领导、IT 部门主管、人力资源部门主管以及其他各个企业业务领域的负责人和业务骨干。蓝凌的知识管理培训，在培训内容上：不仅仅关注一般的知识管理理念和模式，还关注知识管理和业务的结合、知识管理实施方法的传授、知识管理的有效落地、知识管理成功案例的分享、知识管理专业技能的转移。

基于上述理念，蓝凌推出专门的培训模式，即“管理+IT+案例”教学法——采用网上学习、网下面授、案例教学、技能训练、实战演练、实地企业观摩学习、IT 实际操作等相结合的综合方式培训知识管理。希望帮助学员达到知识学习、技能训练和专业认证的综合培训效果：

- u **知识学习：**对于培训学员，蓝凌培训专家可以提供自己编著的专业知识管理学习丛书，供学员学习；在蓝凌网站上，还专为学员开设一个知识管理学习交流论坛，网上专家论坛和专家文摘等资料。
- u **技能训练：**技能训练将注重在顾问技能转移和 IT 实战操作，学员通过学习，不仅可以加深对知识管理概念的理解，也可以掌握作为内部顾问推动知识管理的技能和方法，更可以通过对知识管理应用系统的实战操作来亲身体验知识管理的价值。
- u **专业认证：**经过系统的学习后，参加统一的结业考试，合格者可获得蓝凌提供的培训证书。

培训形式主要包括两种：

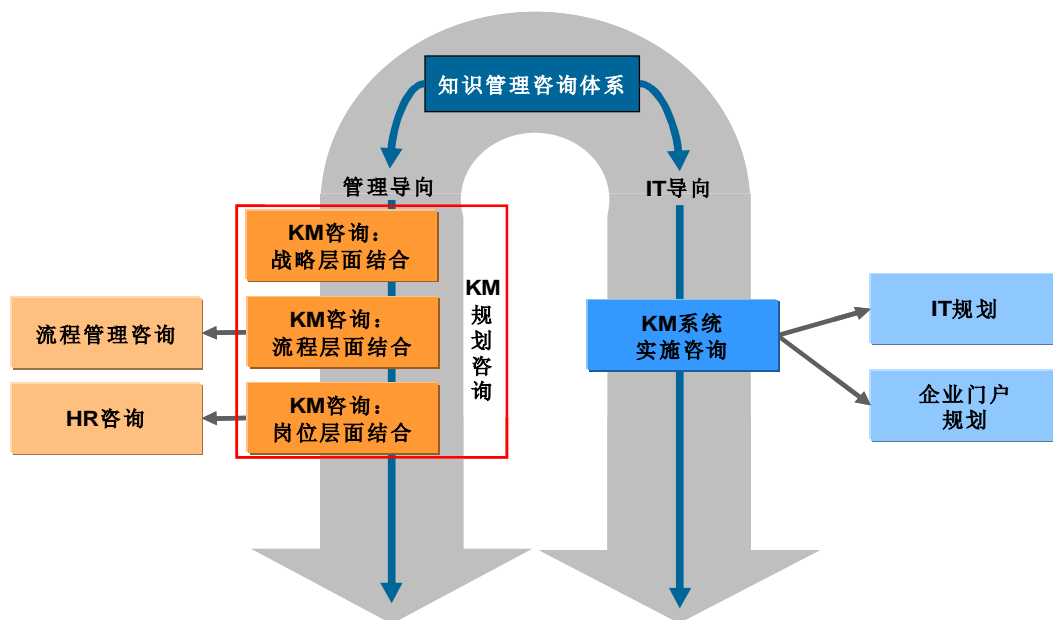
- u **内部培训：**针对各企事业单位内部具有针对性需求的定制培训；
- u **公开课程：**不定期的针对社会各界人士需求的固定课程培训。

目前蓝凌所提供的核心培训课程主要包括：

课程类别	课程名称	课时
“走近知识管理”系列培训	知识管理实战初级培训	1 天
	知识管理专家认证培训	2 天
“体验知识管理”系列内训课	知识管理原理及方法：知识之轮	半天
	战略导向的企业知识体系建设	半天
	业务流程导向的知识梳理及规划	1 天
	岗位导向的能力体系建设	1 天
	知识转移：方法及案例	1 天
	知识型企业管理及文化促成	半天
	知识管理 IT 实现	半天
“知识管理培训咨询年度套餐”	<p>套餐内容：“体验知识管理”系列内训课程+知识管理导入咨询</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ “体验知识管理”系列内训：参见本表上文，课程时间 5 天 ◆ 知识管理导入咨询：咨询时间 5 天，咨询交付报告《XX 企业知识管理现状评估及导入建议》，咨询工作中将利用蓝凌的知识管理成熟度模型 KM³了解企业的知识管理总体状况，进行标杆比较分析找出企业在知识管理方面的不足，在对现状充分了解的基础上为企业知识管理导入工作提供具体的工作建议。 <p>套餐说明：套餐服务内容在一年的时间内完成，用户可以在一年内任何的工作时间选择接受套餐的培训及咨询服务，但为保持知识积累的连贯性及节省差旅费用，蓝凌建议用户以不超过 3 段连续时间的方式接受服务</p>	
“深度感受知识管理 IT 落地”服务式培训	IT 及门户规划初级培训	半天
	知识管理软件系统管理和推广培训	1 天
	EKP 平台系统管理员培训	1-2 天
	EKP 平台开发培训	1-5 天

3.2.2 蓝凌核心服务—管理咨询

蓝凌在多年的业务发展中，一直强调将企业的管理改进与 IT 建设工作紧密结合企业，以管理带动 IT、以 IT 促进管理。围绕这一目标，蓝凌不仅提供以知识管理为核心的管理软件产品，同时还提供知识管理及信息化建设方面的咨询服务，这保证了蓝凌软件产品在管理上的高度，同时也使得蓝凌所倡导的知识管理等管理方法能够高效率的实现。



值得一提的是，蓝凌拥有大批资深的专业技术人员、众多企业咨询顾问和项目管理专家，在企业信息化及知识管理领域拥有多年的业务经验及上百个成功案例，形成了独有的、体系成熟的咨询方法论，特别是在知识管理领域，蓝凌已经成为最顶级的专业服务包括咨询服务提供商，蓝凌所提出的“知识管理成熟度”、“知识之轮”等核心概念和模型已经成为国内知识管理的事实标准。蓝凌提供的管理咨询方向主要分为管理导向和 IT 导向两个维度。

一、管理导向

(1) KM 规划咨询

蓝凌在长期知识管理研究和实践中，总结出了知识之轮模型。任何组织中的知识都遵循“沉淀”、“共享”、“学习”、“应用”、“创新”等 5 个重要运转环节，这些知识运转环节组合成一个螺旋上升的闭环，称之为“知识之轮”：

- ◆ 第一个环节是知识沉淀，又称为知识编码，是指提高知识显性化程度，将知识从无序到有序、隐性到显性的过程；
- ◆ 第二个环节知识共享，是指知识能够为更多组织成员所学习和应用的过程；
- ◆ 第三个环节是知识的学习，指的是组织成员对组织内的隐性和显性知识的吸收和消化过程，它与共享环节一起改善知识在组织内的扩散程度；
- ◆ 第四个环节知识的应用，是指将所学知识应用于工作实践从而创造价值的过程；
- ◆ 最后一个环节是知识创新，是指组织成员获取外部新知识或提升内部知识层次，改善对知识的掌握程度，使该部分知识能在应用中产生直接的价值。

知识管理就是要找到驱动知识之轮的法则，一般而言，企业可以通过“技术”、“管理”、“文化”等三个方面来促进和保障“知识之轮”的高速运转。



由此可见，知识管理实施是一个系统工程，涉及到文化、管理和技术等各个层面，需要根据企业具体环境进行具体分析，并最终制定适合企业特色的个性化方案和推进计划，然后逐步落实。

KM 规划咨询是蓝凌的核心咨询服务内容。主要工作是帮助客户在全企业或某个业务体系范围内实施知识管理，包括企业文化及管理理念的转变促成、围绕知识管理开展的组织和制度建设、支持知识管理的 IT 系统建设等内容，除了这些管理上的提升外，KM 规划还进一步与企业的实际业务运作相结合，包括与其业务策略、业务流程、业务岗位工作相结合形成战略级 KM 规划咨询、部门/流程级 KM 规划咨询、岗位级 KM 规划咨询等针对性的方案。

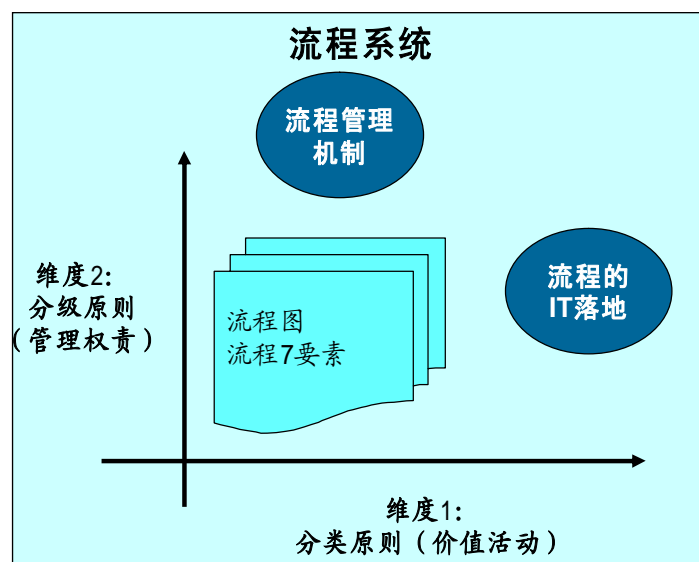
- ◆ **战略导向：**企业高层重视，自上而下的推动，他们对知识管理的关注点更多是强调知识/能力和企业战略的承接。
- ◆ **部门/流程导向：**业务部门重视或主导，或有业务推动能力的 CIO 主导，他们在知识管

理方面强调通过知识梳理优化流程，使知识的沉淀、分享和流程执行过程紧密结合起来。

- ◆ **岗位导向：**业务部门重视或主导，或企业 HR 部门主导，他们在知识管理方面强调对核心岗位能力/知识模型的梳理，以及在此基础上的核心岗位知识沉淀和能力发展体系。

(2) 流程管理咨询：

在流程层面 KM 咨询的基础上，结合企业的流程梳理，提供流程管理咨询（例如业务流程重组 BPR、业务流程改进 BPI 等）。



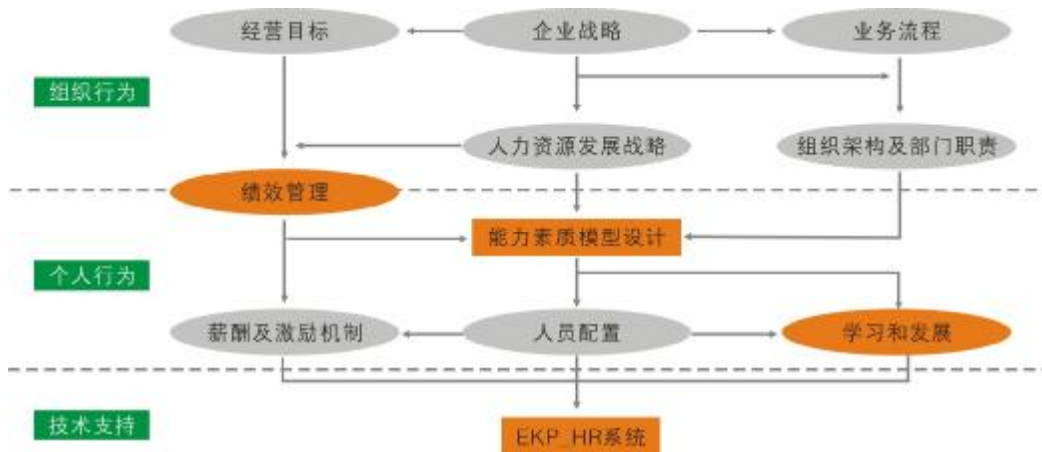
蓝凌流程管理咨询强调“管理+IT”的结合，关注完整的流程系统的构建，主要有以下内容：

- ◆ **流程体系的构建：**按照价值链模型帮助企业建立流程分类和流程清单，并明晰主要流程的管理权责，从而从分类和分级两个维度上建立了完整的流程体系。
- ◆ **关键流程梳理和优化：**针对企业关键流程，按照流程 7 要素原则，进行关键流程的梳理和优化，帮助企业实现管理或业务的切实改进。
- ◆ **关键流程的 IT 落地：**在关键流程梳理和优化的基础上，明晰关键流程的 E 化需求，帮助企业选择合适的 E 化方式，帮助企业实现以 IT 手段促进流程落地。
- ◆ **流程管理机制：**帮助企业构建流程管理组织、制度以及长效运行的流程审计机制，保证企业流程管理的持续改进和长治久安。

(3) 人力资源管理咨询

在岗位层面 KM 咨询的基础上，结合企业的人力资源体系，提供人力资源管理咨询（例如员工胜任力模型、职业发展规划、绩效管理等）。

蓝凌人力资源管理咨询同样强调“管理+IT”的结合，不仅仅给企业提供人力资源管理提升上的帮助，并借助 HR 软件帮助企业实现人力资源管理思路的有效落地。



在人力资源的整体框架体系中，蓝凌人力资源管理咨询以绩效管理、能力素质模型以及学习和发展为关注重点，帮助企业有效衔接“战略目标”、“能力支撑”和“学习成长”三个环节，并配套以 EKP_HR 系统落地，从而使人力资源体系真正成为强化企业执行力的重要手段。

二、IT 导向

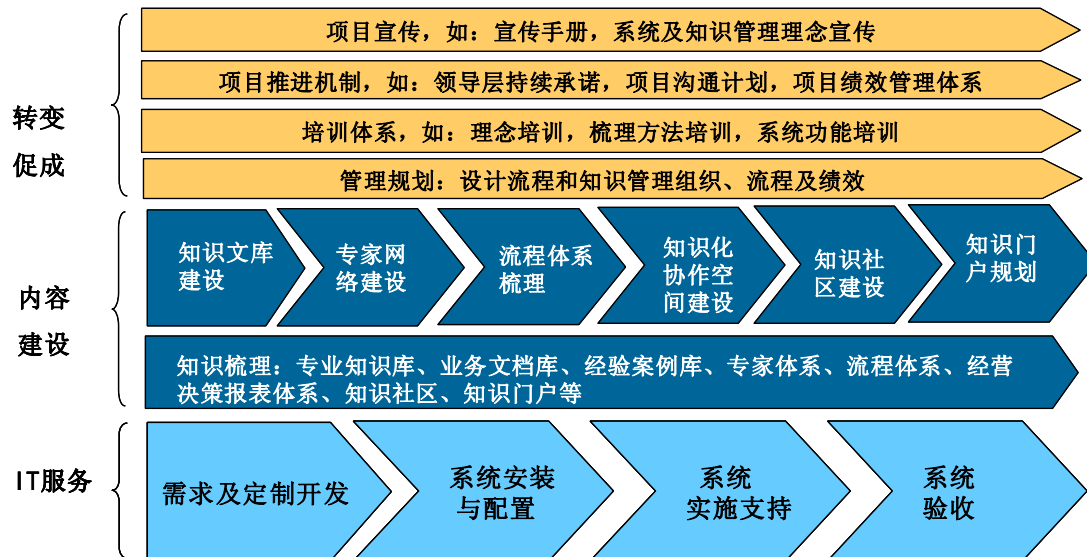
(1) KM 系统实施咨询

对于 KM 软件供应商来说，只提供单纯的软件平台和系统安装、配置服务已经越来越难满足客户的需求，因为知识管理系统要在企业中得以有效推动，实施过程中员工转变促成和配套系统的知识内容调研和建设非常重要，是影响系统实施成败的关键。此时，知识管理系统应用实施咨询服务也成为了越来越多企业的选择。

蓝凌在长期的知识管理系统建设实践中，有效总结知识管理系统实施咨询的方法论，将有效推进知识管理系统应用的工作分解为三个层面：

- ◆ **转变促成：**从宣传、项目推进、项目培训、管理机制规划等方面帮助企业切实推进知识管理系统的实施过程。

- ◆ **内容建设：**结合系统的关键功能模块，帮助企业进行配套的内容梳理和建设，使知识管理系统真正成为有效的管理落地工具，符合企业不同层面人员的真正需求。
- ◆ **IT 服务：**从需求及定制开发、系统安装与配置、系统实施支持、系统验收等方面保证 IT 服务的有效推进。



(2) IT 规划咨询

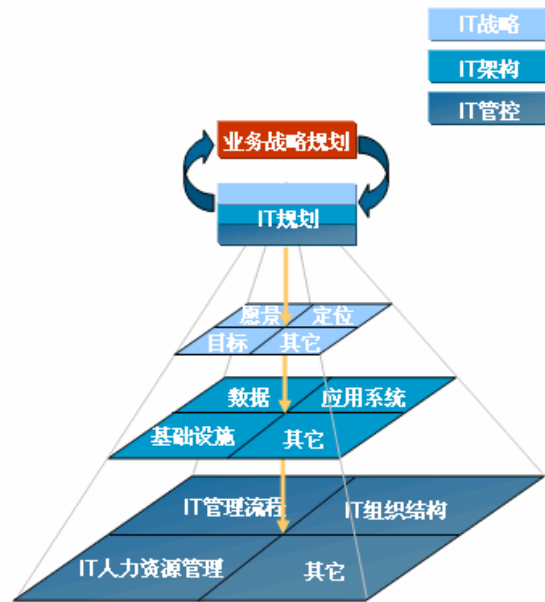
和推动知识管理一样，企业信息化建设开展的过程中也会面临诸多难题和困惑，一般有如下一些方面：

- ◆ “业务部门不断提出需求，IT 部门总是在救火，我们需要做出企业的 IT 整体规划。但到底什么是 IT 规划，为什么要 IT 规划，可以规划什么？有了 IT 规划后的信息化建设会有什么不一样？”
- ◆ “在我们公司里，不同人对于信息化的价值总是存在着不同看法，我们也尝试进行沟通，但总是难以达成共识，更难以行动。该怎么办？”
- ◆ “我们看到很多企业在信息化方面花了很多资金和精力，但系统只获得了局部应用且评价不一。我们的信息化建设如何保证 IT 投资与战略的一致性，如何通过 IT 来真正提升企业核心竞争力，如何找到合理的切入点并有序推进？”

根据蓝凌长期对 IT 规划的研究和项目实践，我们发现一个完整的 IT 规划通常要回答三个层面的问题：

蓝凌IT规划整体方法论框架：

- 需要根据企业整体的经营战略，通盘考虑各业务部门的信息化需求，制定整体的信息化战略，统一规划，分步实施。
- 完整的信息化应用包括三个层面的内容：IT战略、IT架构和IT管控：
 - ✓ **IT战略（IT Strategy）**：信息化建设的战略方向，IT战略应该能够有效支持业务战略，正确处理IT技术与业务的关系；
 - ✓ **IT架构（IT Architecture）**：包括应用系统、数据和信息基础设施三方面的内容，其中数据和信息基础设施则是对应用系统进行支撑的保障；
 - ✓ **IT管控（IT Governance）**：主要包括IT组织结构、IT管理流程和IT人力资源管理三部分内容，是在信息化建设中经常被忽视的一个层面。



- ◆ **IT 战略**：明确信息化建设的战略方向，具体包括 IT 愿景、定位、目标、建设原则等。其核心在于使 IT 战略能够有效支撑业务战略，并明晰 IT 和业务之间的关系。
- ◆ **IT 架构**：主要包括应用系统、数据和信息基础设施三方面的内容，其中数据和基础设施是对应用系统进行支撑的保障。
- ◆ **IT 管控**：主要包括 IT 组织架构、IT 管理流程和 IT 人力资源三部分内容，是在信息建设中经常被忽视的一个层面。

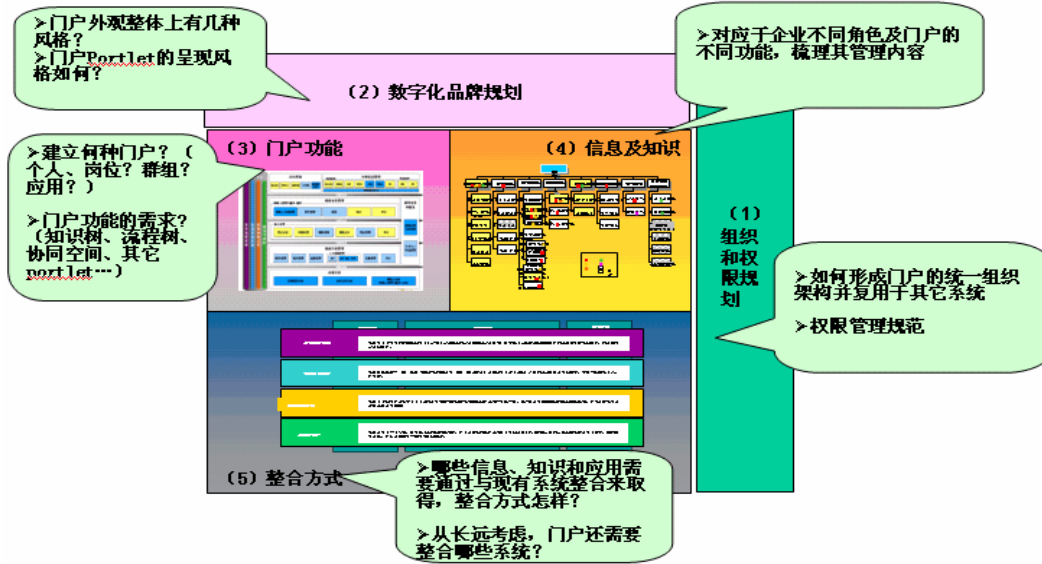
通过上述问题的回答，能够帮助企业明晰 IT 该做什么？怎么分步做？怎么保证成功支撑业务？从而帮助企业从全局规划其信息化工作，解决企业在信息化建设过程中所遇到的这些困惑。

(3) 门户规划咨询

企业信息化发展到一定阶段，企业的业务系统及管理系统建设已经比较到位的情况下，一般需要用企业知识门户的方式实现这些系统的单一登陆和单一界面的信息访问及业务操作，由于企业知识门户对业务及技术相关知识要求较高，企业在门户建设的过程中经常会遇到这样的一些困惑：

- ◆ “门户到底要集成哪些系统，门户上到底要展现哪些信息？”
- ◆ “门户到底应该具备怎样的架构，要实现哪些功能，应该具备怎样的界面？”
- ◆ “利用门户集成原来的 IT 系统需要解决哪些技术问题，采用怎样的集成方式？”

蓝凌在长期的 KM 和门户建设项目中，总结出了门户规划的方法论，主要包括五个方面的内容：



- ◆ 组织和权限规划：如何形成门户的统一组织架构并复用于其他系统，建立权限管理规范；
- ◆ 数字化品牌规划：明晰和企业 CI 形象一致的门户风格，以形成门户所代表的企业数字化品牌形象；
- ◆ 门户功能规划：明晰门户类型（企业门户、部门门户、岗位门户、群组门户、应用门户等），进而分析不同门户的功能需求，包括：信息类发布功能、业务协同类功能、知识分享类功能，以及其他可部署的功能。
- ◆ 门户内容规划：对于企业不同角色以及门户的不同功能，梳理其管理内容。
- ◆ 门户整合方式规划：明确哪些信息、知识和应用需要通过和现有应用系统整合来取得，并帮助从企业从长远考虑需要整合的系统。

在完成上述工作后，将用《门户规划和管理规范》的形式来体现相关规划成果，用以指导企业的门户建设工作，并形成企业自己的门户规划方法论。

3.2.3 蓝凌核心服务—软件产品

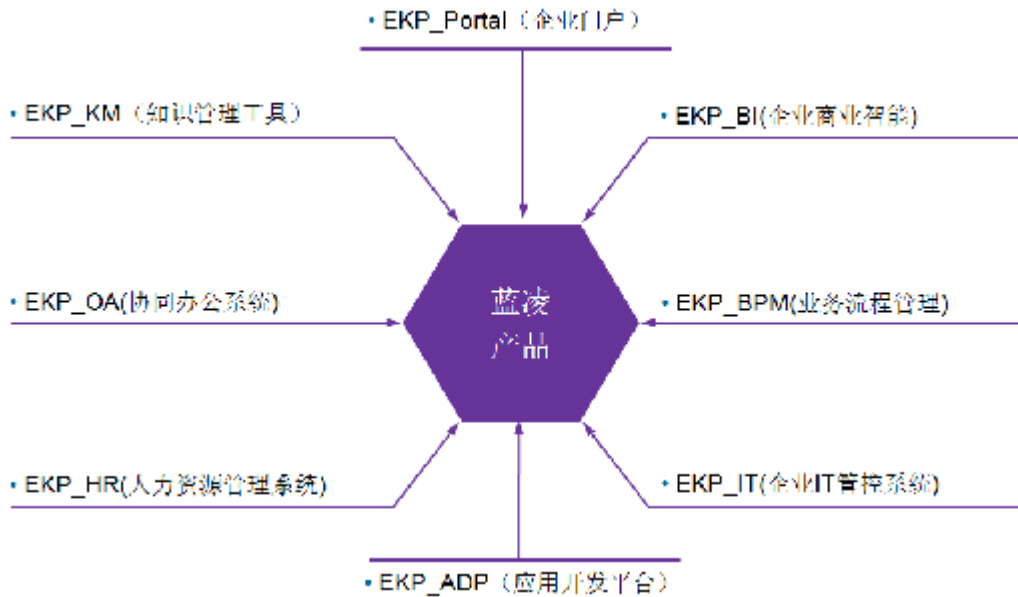
业界经常出现“咨询轰轰烈烈、落地悄无声息”的现象，咨询成果因无法有效落地而被束之高阁。蓝凌根据自己多年的咨询经验与教训、数百个企业软件实施服务经验，提炼并研发出“基于知识管理的企业知识化平台”软件解决方案，将先进的管理思想与成熟的软件技术融于一体。

蓝凌 EKP 产品强调以提高企业产能和效益为目标、以知识管理为核心理念、以应用开发平台为技术支撑手段，一方面帮助企业实现咨询成果的有效落地，另一方面为企业提供管理支撑系统，促进企业管理的精耕细作。



EKP 全称：企业知识化平台
EKP 定位：为企业的管理支撑提供 IT 平台

蓝凌基于对企业管理、信息化建设的深刻理解，结合业界最新的 SOA 企业应用架构体系、JAVA 和 .net 主流技术平台的掌握，构建出全新的基于知识管理的企业知识化平台（EKP）解决方案：



蓝凌 EKP 以门户为统一展现方式，以开放的应用开发平台为应用支撑，通过企业门户、知识管理工具、企业商业智能、协同办公系统、人力资源管理系统、业务流程管理系统、IT 管控系统及其组合应用来满足不同客户的业务需求。

企业门户

企业门户是一种新的信息化展现的表现形式，是企业内部员工、客户、合作伙伴访问企业应用系统的统一入口。通过蓝凌 EKP_Portal 产品可以快速构建企业门户，在企业原有应用的基础上进行整合，通过整合企业现有 IT 资源，保护原有的投资，真正实现“以员工为中心”的统一工作支撑平台，同时实现企业内外网、应用系统、各类信息和流程的统一，为员工提供更好的应用体验。主要功能包括：

- ◆ 个性化的门户配置：根据不同使用者、部门可以灵活的配置不同的应用门户，包括部门门户、外部门户和个人门户；
- ◆ 统一的访问方式：实现单点登录（SSO），统一的组织架构、用户及权限管理等；
- ◆ 应用集成：实现企业各应用系统之间的功能集成和数据交换；
- ◆ 信息集成：实现各类应用系统数据的展现与共享；
- ◆ 流程集成：实现跨系统的业务流程集成，如业务流程与日常管理流程的集成

知识管理工具

知识管理作为一个重要的管理思想和方法越来越受到企业的重视和关注，通过 EKP_KM 产品可以构建企业知识管理平台，实现企业内部各种文档等显性知识、外部竞争情报、员工经验等隐性知识的统一管理，提供知识规划、沉淀、学习、应用、创新提供相应的支撑手段，并将人、流程和知识进行融合，让合适的员工在合适的场所及时获得所需的知识。主要功能包括：

- ◆ 知识库管理：实现知识分类管理与维护，支持各类知识文档(如规范制度、工作总结、经验案例、技术论文等)的获取、存储、搜索、学习、版本控制、点评、推荐等，促进企业知识的沉淀、共享、学习、应用和创新；
- ◆ 人才库管理：构建企业的人才信息库，一方面激发员工实现个人知识管理，另一方面通过提供的专家地图，使员工可以快速找到各类专家并实时向专家提交问题，专家将对问题做出相应答复，各类问题及专家答复均保存在系统中作为企业的知识沉淀下来，使专家的经验得以传播与复制；
- ◆ 业务蓝图库：蓝凌在多年的知识管理研究与实践中，总结、提炼了许多有价值的业务蓝图，企业在实施 EKP 时，可在参考或借鉴业务蓝图库基础上，快速构建自己的门户，降低系统实施风险
- ◆ 知识管理支持工具：实现对企业知识库中知识的统计、展示和发布，帮助企业推进知识

管理应用，包括知识规划、知识跟踪与推进、知识评测、知识审计四大功能。

企业商业智能解决方案

市场竞争的日趋激烈，要求企业的决策能力越来越强，如何快速处理和利用各业务系统中的大量信息资源显得越发重要。蓝凌商业智能（EKP_BI）解决方案将充分利用企业业务系统产生的大量宝贵的数据资源，构建企业决策分析支撑平台，通过对大量信息的智能化加工、处理，为企业决策管理者提供及时、准确、科学的辅助决策依据。主要功能包括：

- ◆ 统一的数据仓库：通过对各类业务系统的数据进行抽取、清洗、转换和加载（ETL），帮助企业构建一个面向主题的、集成的、基于时间变化的基础数据仓库，并可构建多个数据集市，以提高系统的效率和性能；
- ◆ 灵活的报表系统：提供非常容易使用的、高性能、高速度的、可以最快速实施报表工具，快速产生所需的各类业务报表；
- ◆ 强大的多维分析功能：通过 OLAP 工具将复杂的分析功能简化为直观的、鼠标拖放式的数据导航——包括旋转透视表和交互式图表等，方便决策者从多角度分析数据；
- ◆ 智能化的数据挖掘功能：通过对大量历史数据的训练，模拟和仿真，对未来进行多方面的预测。

协同办公系统

现代企业办公系统已经不再是简单的文件、公文、行政事务处理的 IT 系统，而是基于的流程驱动的协同系统，从而提高企业办公效率，蓝凌则在协同办公的基础引入知识管理基本思想，在提高执行效率的同时，提升执行力。蓝凌协同办公解决方案（EKP_OA）融知识管理、行政办公、协同工作、激情管理、即时通信、信息发布、行政办公、信息集成、业务流程集成于一体，构建企业新一代的员工工作平台。主要功能包括：

- ◆ 文档管理：实现文档分类管理与维护，支持各类文档(如规范制度、工作总结、经验案例、技术论文等)的获取、存储、搜索、学习、版本控制、点评、推荐等，促进企业文档知识的沉淀、共享、学习、应用和创新；
- ◆ 审批流程管理：实现企业公文、请假、费用报销等各类流程的用户自定义，规范企业的流程审批，提高工作效率，优化传统审批方式，并引入知识关联机制，提高审批的正确

性：

- ◆ 任务管理：实现企业一些临时性任务的分派与管理，让每一件“小事”能够有计划、有跟踪、有落实、有评价；
- ◆ 项目管理：实现企业中各类项目的信息管理、项目协作、文档管理、成员沟通等；
- ◆ 文化管理：通过新闻、内部论坛、网卡调查、电子期刊、电子贺卡等功能帮助企业建立良好的文化氛围，提升企业的凝聚力。

人力资源管理系统

蓝凌基于知识管理的人力资源管理（EKP_HR）系统着眼于企业的管理特色和实际需要，借鉴多年来对企业知识管理研究与实践经验，建立以战略管理为目标，以人事管理为基础，以绩效、薪酬为核心，集组织机构管理、人事信息、考勤管理、薪资福利管理、招聘管理、合同管理、培训管理、事务提醒、员工自助、与 OA/财务等应用系统无缝集成于一体的人力资源管理体系，为人力资源管理提供高效的决策支持。主要功能包括：

- ◆ 人力组织管理：实现机构管理（公司、集团公司、分子公司等）、部门管理、虚拟团队管理、岗位管理等，支持岗位编制与招聘管理等模块的联动功能，支持集团化，逐级授权管理；
- ◆ 员工管理：负责管理员工的人事档案和员工关系信息，用于跟踪记录员工从入职到离职全部信息；
- ◆ 招聘管理：主要用于对企业人才招聘的管理与人才库的查询；
- ◆ 薪资管理：提供强大的薪酬结构自定义功能，通过为不同的薪资体系建立不同的薪资模板来满足集团型企业需要；
- ◆ 绩效管理：采用科学的方法对员工所规定的职责履行程度、工作目标完成情况进行公正的评定；并将评定结果与分配、晋级、人力选拔挂钩；

企业业务流程管理解决方案

蓝凌业务流程管理（EKP_BPM）解决方案是一套达成企业各种业务环节整合的全面管理模式，涵盖了人员、设备、桌面应用系统、企业级应用等内容的优化组合，从而实现跨应用、跨部门、跨合作伙伴与客户的企业运作，EKP_BPM 不但涵盖了传统“工作流”的流程传递、流程监控的范畴，而且突破了传统“工作流”技术的瓶颈，实现流程的全生命周期管理。具体功能包括：

- ◆ 业务流程设计：根据企业的流程现状对未来进行流程的定位和设计，包括流程建模 (Modeling)、分析 (Analyzing)、模拟 (Simulation) 和流程重构 (Redesigning)。
- ◆ 业务流程执行：经过多次的建模、分析、仿真和确定了企业的业务流程之后，接下来面临的的就是流程的执行，业务流程的执行分为三个步骤，分别是部署 (deployment)、自动操作 (automation) 和人机交互 (interaction)。
- ◆ 业务流程管理维护：当流程上线后，伴随而来的管理维护的问题，其中包括三个步骤的工作：运行 (operation)、维护 (maintaining) 和监控 (Activity monitoring)。
- ◆ 业务流程佳化：这是所有五个阶段的最后一步，也是业务流程管理系统生命周期迈入下一个循环的“前夜”，不是终结，而是开始。本阶段包括三个步骤：评测 (Measurement)、报告 (Reporting) 和改进 (Improvement)。

企业 IT 管控解决方案

随着应用的越来越多，企业将面临降低安全管理的成本、保护组织的关键资产、确保法规遵从性等问题，构建全面完善、集成化的身份识别与访问管理体系有助这些问题的解决，让合适的人能够及时地访问到合适的 IT 资源。蓝凌 EKP_IT 解决方案基于统一身份识别与访问管理 (IAM) 思想，实现企业用户、资源权限、访问权限的统一管理，并对在线应用系统进行统一的用户、权限的审计。主要包括：

- ◆ RBAC 模型的实例化：根据企业的管理与业务特点，结合 RBAC 标准制定合理的企业 RBAC 模型；
- ◆ 统一用户管理：包括组织架构、用户信息的管理与维护；
- ◆ 统一权限管理：包括数据权限、操作权限的管理与维护；
- ◆ 统一审计：实现对用户、权限的审计并提供相应的审计报告。

企业应用开发平台

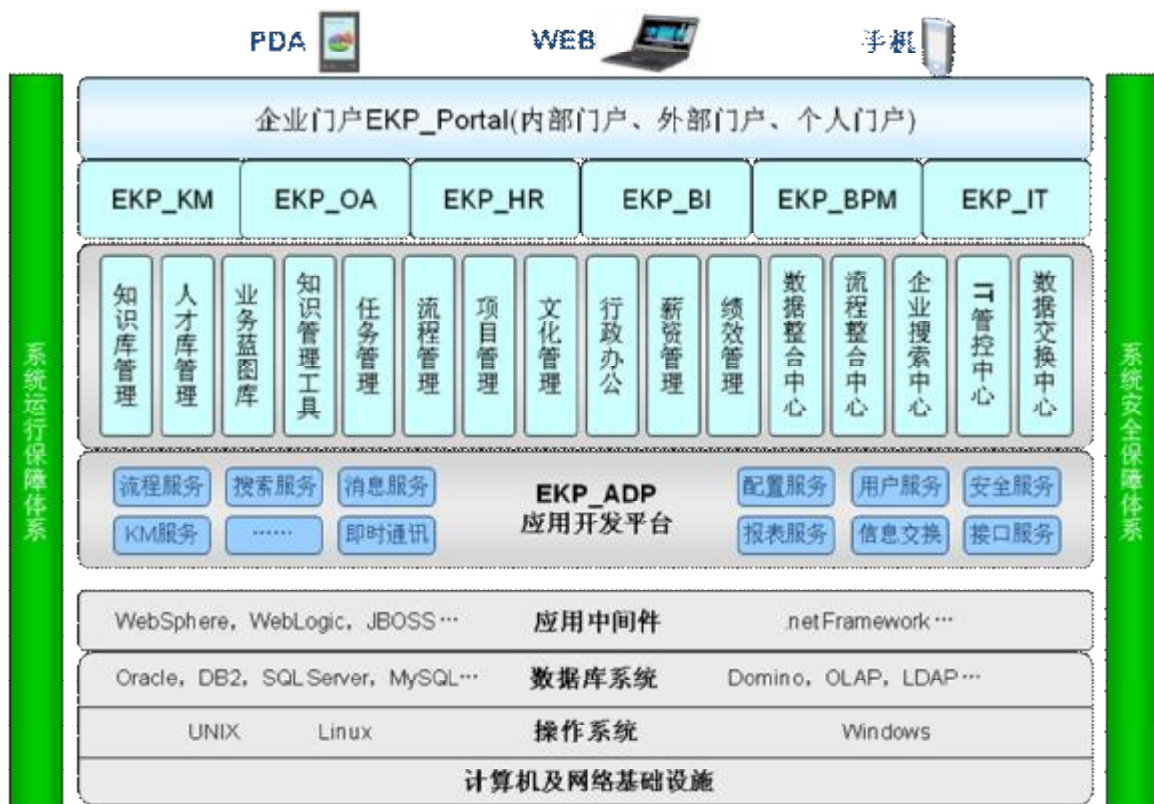
随着企业业务需求的快速变化、软件服务外包趋势日渐明显，对服务于企业的各类应用系统的柔性要求越来越高，要求应用系统不仅能够满足目前的需求，同时更要能够满足未来不断变化的要求。蓝凌应用开发平台 (EKP_ADP) 是基于多年的多产品研发、200 多个客户项目实施成果及业界 SOA 设计理念提炼而成，一方面将各产品中的通用功能抽象出来进一步进行封装，另一方面

根据应用实施情况提供开放的标准接口调用，充分满足蓝凌自身新产品研发、客户二次开发的需求。主要内容包括：

- ◆ 通用应用服务单元：包括流程服务、文档服务、通知服务、接口服务等
- ◆ 统一的应用服务注册与调用，方便二次开发
- ◆ 配套的管理支持工具，保证二次开发的版本有效控制
- ◆ 配套的开发指南与规范，规范二次开发过程
- ◆ 配置的开发样例、教程及 DEMO 演示

蓝凌软件平台架构和特点

蓝凌基于知识管理的企业知识化平台(EKP)由企业门户、企业商业智能、知识管理工具、协同办公系统、人力资源管理系统、企业业务流程管理、企业 IT 管控、应用开发平台构成，总体架构如下图所示：



蓝凌 EKP 基于 SOA 设计理念，采用三层体系架构，由基础平台层、应用服务层、展现层构成，具体包括：

- ◆ 基础平台层：遵循跨平台、与平台无关的设计原则，在基础设施方面，支持主流的服务

器、网络等硬件系统和 Windows/Linux/UNIX 操作系统，数据库支持 DB2/Oracle/SQL Server 等关系型数据库和 IBM Lotus Domino 文档数据库，应用中间件支持 J2EE 和 .net Framework 技术标准和主流产品；

- ◆ 应用服务层：提供业务功能的应用实现，包括应用开发平台和应用功能层，应用开发平台层为应用功能层提供公共的基础服务，如知识管理基础服务、流程服务、消息服务、搜索服务、系统配置服务等，应用功能层在调用公共服务的基础上实现业务需求，满足不同的业务需要；
- ◆ 门户展现层：实现“以人为本”的个性化信息展现，根据企业、部门、个人的需求可灵活构建不同的门户，展现所关心的信息与知识，并提供多种接入方式。

蓝凌这样的软件平台架构，使得蓝凌软件及其开发平台有较高的实用性、先进性、可靠性、扩展性、安全性、开放性、稳定性和可开发性。

3.2.5 蓝凌核心服务—实施服务

实施服务是保证软件产品成功应用的重要一环，也是蓝凌 LKS 增值服务的具体体现。蓝凌重点提供以下方面的服务内容：标准 IT 服务、软件实施咨询服务、系统评估与优化服务、面向客户需求的软件定制开发、客户软件服务外包及长期的战略合作伙伴服务。

业务蓝图和最佳实践传递：蓝凌在多年的知识管理研究与实践中，总结了许多有价值的业务蓝图，如各行业门户规划与建设方法、知识分类方法、常见的业务流程等，企业在实施 EKP 时，可在参考或借鉴业务蓝图库基础上，快速构建自己的业务应用，避免不必要的错误发生，降低系统实施风险。蓝凌提供的业务蓝图库内容包括：

- 1、不同行业、不同类型的组织架构参考模型
- 2、不同行业、不同类型的知识树分类参考模型
- 3、不同行业、不同类型的专家树分类参考模型
- 4、企业常用的流程管理模板，表单模板等
- 5、不同企业知识管理的最佳实践
- 6、不同企业系统推广和实施的组织、制度等
- 7、……

- ◆ **标准 IT 服务：**为了帮助企业在购买软件系统后能够更好的应用，蓝凌提供标准 IT 服务，帮助客户快速安装、配置系统，并通过系统的培训来转移蓝凌专业人员的技能。蓝凌标准 IT 服务，遵循科学的软件开发和管理方法论 AVM（加速价值法），全面定义了软件开发和实施过程中一系列的可操作的、切实可行的工作方法、工具、技术和流程，保证蓝凌公司专业人员为客户开发和实施的软件系统是在规范有序下进行，确保成果满足客户的需求，按时完成项目目标，有效的控制项目的成本和质量。在系统实施上线成功后，蓝凌本着“扶上马，送一程”的原则，可以继续为客户提供相应的支持服务。
- ◆ **软件实施咨询服务：**应用系统上线正常运行是项目成功的一个重要里程碑，但能否很好地应用、推广，为企业创造价值则不仅仅软件本身能够做到，更需要从企业管理、文化、等多方面进行相应的变革。蓝凌基于多年、几百个项目的实施总结了一套行之有效的项目实施方法论，在提供标准 IT 服务的基础，可进一步帮助企业进行项目宣传、开展针对性的项目培训、制定项目推进机制、建立配套的管理制度，从思想上、管理上帮助企业转变促成项目应用，同时可帮助企业进行内容建设，包括知识梳理、流程梳理、专家体系建立、社区的建设等等，形成管理转变、内容建设、IT 落地的完整的项目实施推进体系，使项目尽早为企业创造价值。
- ◆ **系统评估与优化服务：**通常系统上线运行一段时间后会系统管理、性能等问题，为帮助企业更好地维护好系统运行，蓝凌提供定期或不定期的系统评估与优化服务，根据客户需求可进行远程或现场系统诊断，根据诊断结果提出系统优化建议，建议包括系统配置参数的调整、性能优化方法、系统管理的经验与技巧、管理制度与培训建议等，通过评估优化改善系统运行环境，保证系统可靠、持续稳定的运行。
- ◆ **定制开发：**标准产品及解决方案通常只能解决企业的共性需求，企业由于业务的特殊性等原因会有一些个性化的需求，如：业务系统数据的集中展现、与企业现有 SAP 或 Oracle ERP 应用的集成；实现统一组织架构和用户管理等。针对客户个性化需求，蓝凌可提供功能定制开发服务，根据客户需求进行需求分析、设计、编码、测试、试运行、正式运行，同时进行知识转移，提供相应的文档资料保证客户未来的需求扩展的实现。

- ◆ 软件服务外包：随着企业专业化分工越来越细，许多企业将逐步减少在 IT 人员方面的投入，希望通过外包服务将有效的资源投入到企业最擅长的业务领域。针对这样的需求，蓝凌可提供相应的软件服务外包服务，根据客户服务等级要求建立相应的由服务人员、开发人员、系统管理人员组成的专业服务团队，也可根据客户需求提供某项专业服务技能人员进行现场外包服务。
- ◆ 长期的战略合作伙伴服务：这是蓝凌提供的最高级别的客户服务模式，蓝凌将为这些客户提供专门的服务团队，为客户提供绿色通道，保证服务响应的及时性和满意度。

第四章 蓝凌 LKS 解决方案优势

蓝凌是国内最早专注于知识管理领域的专业服务商，经过几年的磨砺已经积累起大量的行业知识和经验，成功实施知识管理的客户超过百家，在行业树立了良好的口碑及品牌知名度。

纵观知识管理服务方案，蓝凌的 LKS 方案具有如下的优势：

- ◆ 国内最早专注于知识管理领域的研究和实践，融汇国际知识管理最前沿的理论和研究成果，同时结合中国企业实际状况，以企业的问题和客户的应用为导向，为客户提供系统的全面知识管理解决方案。
- ◆ 具有成熟的知识管理实施方法论，集各家流派之所长，同时不断创新，对知识管理有自己独到的理解，提出“核心利润源”、“企业五行图”、“视见行达”三步法、“知识管理成熟度”、“知识之轮”等核心概念和模型，同时各方法和模型已经经过大量 KM 案例实践的检验。
- ◆ 为促使知识梳理、规划咨询和 IT 的结合保证 KM 落地，蓝凌提出“基于知识管理的企业知识化平台(EKP)”的思想，并围绕 EKP 提供完整的知识管理教育培训、管理咨询、软件产品、应用实施等服务。
- ◆ 蓝凌 EKP 解决方案总体基于门户应用框架，底层依托应用开发平台，可以实现灵活组合，将知识管理、协同办公、人力资源管理、商业智能、业务流程管理、IT 管控等应用功能无缝集成，避免信息孤岛的产生。
- ◆ 蓝凌 EKP 解决方案提供集中式和分布式二种应用模式，可适应不同规模企业的应用，包括集团型企业、大中型企业等，并拥有数百个优秀的企业客户。
- ◆ 蓝凌 EKP 解决方案可能提供开放的应用开发平台，既可以方便客户的二次开发，也可以满足客户在平台上构建自己新的应用。
- ◆ 强调与客户一起成长，汲取客户良好的经验和实践效果，建立中国知识管理标杆库，企业在导入知识管理项目的时候看到的不仅仅是系统、方法，而是方案背后凝聚着的多家企业成功经验和失败的教训！
- ◆ 注重实施效果及长期服务，汇集了国内知识管理界顶尖的高端专业人才，有国内知名的知识管理专家，拥有大批资深的专业技术人员、IBM/Microsoft 认证的专业开发工程师、咨询顾问和项目管理专家，为客户提供专业、长久的支持。

第五章 成功案例

5.1 规划咨询项目案例

5.1.1 沿海绿色家园 IT 规划项目

简况

沿海绿色家园有限公司（以下简称“沿海集团”）于一九九七年十月在香港联合证交所上市。沿海绿色家园的主营业务为房地产开发、物业投资、物业管理、地产项目策划、房地产经营管理的智能系统集成等，在中国设有独资、合资及合作公司达二十余家，拥有千余名员工，资产净值约二十亿港元。开发及管理的物业项目遍布中国各大中型城市，包括：深圳、厦门、福州、上海、武汉、唐山、南昌、鞍山、天津、北京、大连等地；项目类别包括大型住宅小区、高层居住大厦、商场及商住物业等。

面临挑战

- ◆ 房地产企业信息化的发展和竞争的加剧，使沿海集团的信息化建设成为必需；
- ◆ 沿海集团的信息化建设已经经过 03 年和 05 年两次大的规划，初步建成 OA、财务、营销、物业、工程与采购招投标五大系统；
- ◆ 已有的五大系统对业务的支撑程度参差不齐，推广运行效果不甚理想，其各个业务系统之间相互独立，形成了信息孤岛；
- ◆ 集团信息化的建设急需一个整体的可实施的 IT 规划来指导。

解决方案和成果

- ◆ 提供从 IT 现状评估、IT 战略规划、IT 应用蓝图、IT 接口规划、IT 管控体系的全面 IT 规划解决方案。
- ◆ 获得 2005 年房地产行业信息化十强——IT 规划单项大奖。

规划主要内容:



IT 接口规划方法:



5.1.2 美的集团门户规划项目

美的门户建设现状

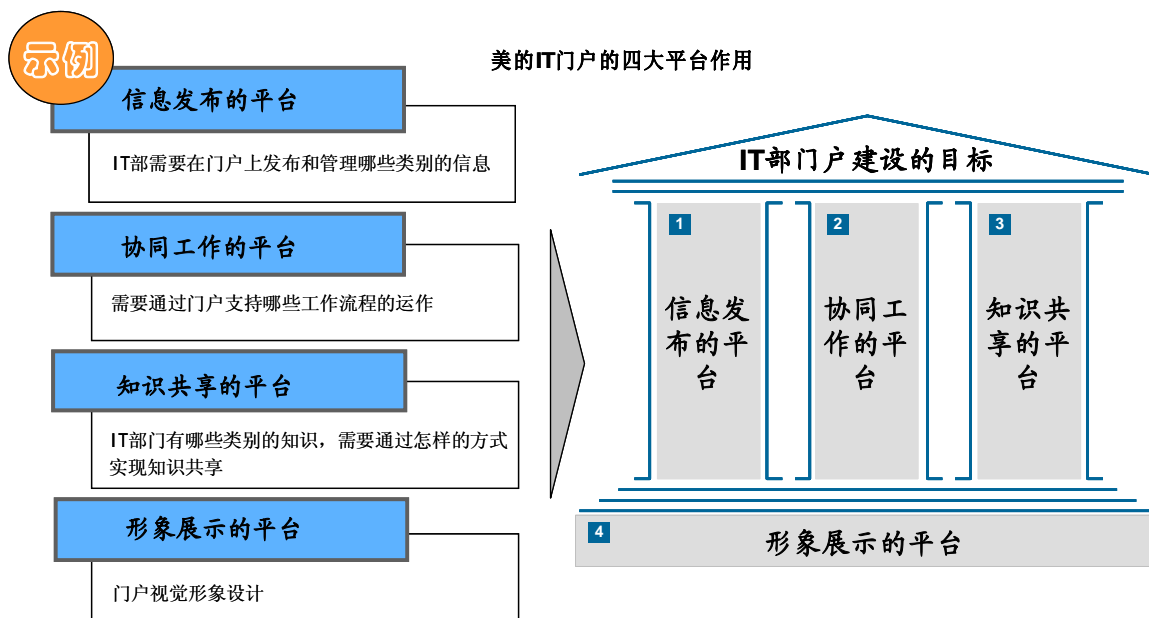
- ◆ 一个物理门户服务器，可以根据需要定制出多个逻辑门户。定制出美的集团、美的股份、美的空调、美的威特四个公司的门户主界面。
- ◆ 门户中可以集成其它的 WEB 应用系统。集成了美的 EIS、SUN Mail、美的社区系统，同时把美的股票、美的产品查询系统集成到美的门户上。
- ◆ 已集成在门户上的应用系统，实现单点登录。美的的用户登录到美的门户后，从门户界面上进入其它应用系统，不需再次输入用户名和密码，可以直接使用其它系统。
- ◆ OA 用 Notes 开发、EIS 是 Oracle 开发,美的社区是 java 开发，美的股票是从其它网站获取到。

面临挑战

- ◆ 形式层面：未来的门户建设在“表现层”应该遵循什么样的风格？是否需要制定美的门户的界面标准规范？以形成美的门户所代表的企业数字化品牌。
- ◆ 功能层面：目前门户的功能是否足够？还欠缺哪些功能？如何逐步来建立这些功能？
- ◆ 内容层面：目前用户获取信息/知识的方式是否方便？现有信息/知识是否能够满足工作要求？有什么样更好的信息/知识获取和呈现方式？
- ◆ 管控层面：作为集团 IT 管理部门，在未来的门户建设方面，如何在“形式”、“功能”、“内容”等方面形成管控规范和标准，以有效指引集团门户工作的“统一规划、分布开展、深入应用”？是否需要在结合门户的 IT 管控机制建立的基础上，逐步完善集团整体的 IT 管控体系（包括 IT 组织设置、IT 流程体系、IT 标准规范、IT 绩效体系等）？

解决方案和成果

以 IT 部门门户为试点，提供了门户规划的整体解决方案。美的门户规划思路：



5.2 门户系统建设项目案例

5.2.1 厦门航空整合门户项目

简况

厦门航空作为国内一家优秀的航空公司，信息化建设一直是公司的重点，公司建立了 Oracle 财务系统、销售系统、安全生产（QAR）系统、航班运行管理系统（FOC）、OA 系统等信息化管理系统，但随着公司的不断发展、信息化系统的不断增多，厦航也遇到了信息化过程中的一些问题。

面临挑战

- ◆ 每个系统都有一套自己用户组织架构，随着系统的不断增加，导致管理复杂，维护成本高。
- ◆ 各个系统相互独立，导致数据很难共享，为了做一份报表，往往要查看几个系统。
- ◆ 原有的 OA 系统随着公司的发展，已经不能很好的满足公司的需要，公司需要知识管理、协同办公的平台。
- ◆ 分子公司多，每个分子公司的业务又不尽相同，所以他们需要不同的门户页面，并且这些页面，可以根据每个分子公司的需要进行调整。

解决方案和成果

- ◆ 以 IDS 和 IDI、TAM、TIM 产品构建厦航完整全面的安全体系，支持 VPN 等安全策略，通过安全策略的建设，厦航可实现统一用户信息生命周期管理、统一分级权限管理、统一验证识别及单点登陆。
- ◆ 以 WPS 架设企业门户和使用 Lotus 搭建办公协同与知识管理平台，帮助厦航实现知识分类和管理，实现协同办公，在此次系统中还首次应用了蓝凌最新的知识管理工具：CKO 工具箱。
- ◆ 第一期将实现厦门航空总公司、福州分公司公司知识门户；领导知识门户、基本的财务管理知识门户、市场服务知识门户、人事培训知识门户、技术支持后勤服务知识门户、个人信息中心知识门户的部署。

- ◆ 进行了数据集成工作：包括市场销售地图、安全生产 QAR 数据、Foc 航班运行情况、销售数据表格、销售对比。只要点击全国地图的任何一个销售点,就可以实时看到该点的销售情况,直观/方便,为领导及时掌握下面的销售提供决策依据。
- ◆ 工作流程整合：整合了门户系统与 Oracle 财务系统等系统的工作流程。



5.2.2 美的门户项目

项目背景:

美的集团创建于 1968 年。1980 年正式进入家电业。1981 年开始使用美的品牌。1997 年实行事业部制改造。2001 年,美的转制为民营企业。2003 年,美的集团相继收购云南、湖南的客车企业,正式进入汽车业。

目前,美的集团总资产达 105 亿元,员工 4 万人,在顺德、中山、芜湖、武汉、淮安、昆明、长沙、合肥、重庆等地建有生产基地,总占地面积近 10000 亩。营销网络遍布全国各地,并在美国、德国、日本、香港、韩国、加拿大、俄罗斯等地设有分支机构。美的家电产品在国内市场位居前列。当前,美的拥有中国最大最完整的空调产业链和微波炉产业链,拥有中国最大最完整的小家电产品和厨房用具产业集群。产品有家用空调、商用空调、大型中央空调、风扇、电饭煲、冰箱、微波炉、饮水机、电暖器、洗碗机、电磁炉、热水器、灶具、消毒柜、电火锅、电

烤箱、吸尘器、小型家用电器、洗衣机等大小家电和压缩机、电机、磁控管、变压器、漆包线等家电配套产品。

2003 年美的品牌价值经权威机构评估高达 121.50 亿元，名列全国最有价值品牌第八。

2003 年，美的被广东省政府评为广东省先进民营企业。

作为国家级制造企业，美的集团发展速度很快，面临的管理挑战也比较强。随着集团规模的不断壮大，越来越多的业务系统缺乏统一的管理，急需实现各个业务系统之间的数据整合；其次对于加快办公运作效率与实现信息资源共享的要求日益强烈；再次对外界强大竞争压力也越发产生危机感，迫切要求通过一种工具来改善、优化已有的办事流程，修炼企业内功以保持竞争优势。

项目需求：

- ◆ **信息集成：** 集团的各个应用系统分别由不同的开发商实施，使各应用系统之间存在“信息孤岛”，同时也加大了 IT 部门的维护工作量，阻碍了部门与部门之间的信息沟通。同时，还有大量电子信息存放于员工的个人电脑上，不仅给信息集成和共享带来困难，也存在数据安全的极大风险。
- ◆ **信息沟通：** 没有协同工作的平台，现存的 SUN 邮件系统承担了绝大部分有用信息的传递，不仅给网络运行带来超强的负荷，也给集团的信息保密带来严重的威胁，更因为对无序信息的过多处理而直接影响集团的运作效率。
- ◆ **协同办公：** 现存的各个事业事办公系统，尚不能够完全承担协同办公服务的功能；无法实施高效、系统的协同办公以及形成必要的知识沉淀和积累。

解决方案：

- ◆ 通过门户系统的建设，整和企业的信息和知识资源，消除信息孤岛，达到信息整合的目的，实现数据互通。
- ◆ 通过门户管理和整合企业运作流程，搭建企业级的知识积累、共享及管理平台，实现网上团队协同办公及信息发布；
- ◆ 通过行政办公管理提高员工的工作效率，使企业的各种资源得到最大程度的利用，使企业内部的各种信息得到快速的传递。
- ◆ 建立知识管理系统，整和资源，共享知识复制能力。

项目成果:

- ◆ 将多个系统集成，为美的集团领导的决策提供了实时的数据保证。
- ◆ 实现单点登录和知识共享，充分利用以前的知识积累，减少重复劳动，提高了管理水平和工作效率。
- ◆ 改变了原有的工作模式，代替了纸质的信息传递的沟通方式，节省了大量的办公成本，提高了工作效率。
- ◆ 加强了各个部门之间的协同办公，让集团内部的各个部门环环相扣，紧密的结合在一起。
- ◆ 低了原有多个系统的维护成本。



5.2.3 一汽海马办公自动化门户建设项目

项目背景:

一汽海马汽车有限公司位于海口市金盘工业开发区,占地 100 万平方米,年产乘用车能力 15 万辆,拥有员工 2500 人。海马汽车经过十余年建设,已拥有优良的资产结构和先进的管理体制,

建成处于国内领先水平的汽车冲压、焊装、涂装、总装工艺生产线，并与战略合作伙伴建立了共享型的开发配套平台和营销网络，是国家定点的乘用车大型生产企业。

面临挑战:

1988 年海南汽车制造厂成立。经过十余年的建设和不懈努力，海马汽车已拥有优良的资产结构和先进的管理体制，在经营和管理方面已经取得了了不起的成就。

2004 年产销乘用车 6.6 万辆，排名中国工业企业 500 强，机械工业企业 100 强。2005 年产销乘用车 8 万辆，在汽车市场销售不景气的背景下逆市飞扬。

推进海马汽车 2008 年战略目标，并成为中国一流的整车制造公司。加强海马的独立研发和创新能力，以适应日趋白热化的时常竞争。解决知识和文化的积累成为百年老店是海马的当务之急。

解决方案:

- ◆ 针对海马目前的知识管理现状，蓝凌采用 **管理 +IT** 的完整的知识管理解决方案。在海马引入知识管理咨询和协同办公门户。
- ◆ 对海马进行知识管理现状调研评估，深入了解海马管理现状，为海马知识管理建设策略奠定依据。
- ◆ 分析建立海马统一的知识体系，将之固化于蓝凌的 **KM** 系统平台，促进显性知识的沉淀和分享。在 **KM** 系统平台建立海马专家网络，为每位员工与海马各领域专家建立起联系和交流的平台，同时沉淀专家的隐性知识。建立海马协同办公自动化系统支撑海马的现代化高效的管理。
- ◆ 建立海马知识管理发展战略和体系的知识管理制度，保障海马知识管理良性高效的发展。

项目成果:

- ◆ 从海马知识管理现状评估切入全面了解海马汽车知识管理状况，掌握海马汽车知识管理问题，提出海马汽车知识管理关键方针举措。
- ◆ 对海马进行知识管理宣传活动，形成海马知识管理的文化氛围；为知识管理在企业的推进打下基础。

- ◆ 开展知识梳理建立海马统一的知识体系形成知识树、制度树、专家地图，将之固化于蓝凌的 KM 系统平台，促进显性知识的沉淀和分享。在 KM 系统平台建立海马专家网络，为每位员工与海马各领域专家建立起联系和交流的平台，同时沉淀专家的隐性知识。建立海马协同办公自动化系统支撑海马的现代化高效的管理。
- ◆ 建立海马知识管理发展战略和体系的知识管理制度，设计了海马知识管理发展愿景策略、知识管理制度、激励制度，与及海马导师制实行办法。
- ◆ 搭建海马协同办公自动化门户，并将咨询梳理的结果部署上系统，实现了日常办公管理工作的 IT 化。

现状:

- ◆ 办公平台已经初有成效，很多管理都转向了电子化和规范化。办公平台带来的肯定是模式上面的变化，但是我们可喜的看到原来赞成平台的人不断的发掘平台的功能，原来反对平台的人逐渐的接受平台并且使用平台。办公平台将会成为每个海马人重要的工作平台。
- ◆ 知识管理的概念被越来越多的人所传递，虽然知识管理不是一蹴而就的事情，但是我们看到大量的知识型信息已经在系统里面出现，这种模式将会不断的扩大。

发展:

- ◆ 平台的成效使我们更加相信 IT 能够支持海马的扩张和发展，新的挑战将会接踵而至。首先要借助办公平台完成供应商一体化门户，完成供应商初步的自助平台。（2006 年已完成）
- ◆ 业务系统的数据将逐步想平台靠拢，才能更好的支持决策办公。而首要的任务是完成几个主营业务系统（PDM、HAPPS、QIS）的单点登陆

蓝图:

- ◆ 建设海马企业信息门户，通过门户集成所有的 IT 系统，实现业务数据和行政办公的统一。



5.2.4 联想集团知识门户建设项目

简介

联想集团成立于 1984 年，由中科院计算所投资 20 万元人民币、11 名科技人员创办，到今天已经发展成为一家在信息产业内多元化发展的大型企业集团。2002 财年营业额达到 202 亿港币，目前拥有员工 12000 余人；在业务链条管理上，联想早已成功实施 ERP；在价值链管理中，联想也从办公协同、人力资源、客户管理、档案管理、竞争情报等方面已经引入相关应用。

面临挑战

- ◆ 战略转变：即前端产品实现从单一到丰富的转变；后台产品从产品模式向方案模式转变；服务方增值服务扩展到服务业务。
- ◆ 逐步建立学习型企业：配合转变，联想集团把知识管理放在了优先发展的位置上，成立了专门的知识管理部，进行全集团的知识管理的规划和实施。
- ◆ 强化自己的核心竞争力：对企业的知识化进行改造，打造知识型新联想，从而强化自己的核心竞争力。

解决方案和成果

- ◆ CKO 工具箱：知识规划—包括知识、人的分类、关联度规划；字典、全系统模版库；积

分规则。知识跟踪与推进—催办、订阅、查找、感知、推荐。知识评测—文档、人的积分统计、效率统计（审批延误等）。知识审计—安全审计、增长及分布审计

- ◆ 知识树、专家树：提供的知识与人之间的联系；整合全公司知识。



后记：联想知识门户是联想收购 IBM PC 部门后，最先推广到全球使用的 IT 系统之一。

5.3 OA+HR 项目建设案例

5.3.1 九牧王 OA+HR 项目

九牧王（中国）有限公司（以下简称九牧王）是专业生产、销售商务休闲男装，特别是男西裤、茄克、西服的知名民营企业。其有自主品牌“JOE|ONE 九牧王”是中国著名男装品牌。公司成立于 1989 年 10 月，现有员工 8000 人，固定资产 8.8 亿元，占地面积 120,000 平方米，年销售额上 10 亿元，产品除在中国大陆、台湾和香港销售外，还销往东南亚、美国、欧洲和日本等国家和地区。

九牧王在全国各省会城市、直辖市建立了 45 家自己的营销分公司，开设了 2500 家商场专柜和专卖店，共有 250 人从事销售工作。强有力的分销网络和健康的分销通路，支撑着九牧王公司良好的销售业绩和品牌建设。

随着公司业务越做越大，公司的员工也越来越多，九牧王考虑到公司只有业务支撑软件，而没有管理软件支撑，要面对日益激烈的竞争环境，那公司的管理也必须跟上发展。经过对众多软

件厂商的产品进行了详细的对比，九牧王最终选择了具有先进的管理理念和丰富的实施经验的蓝凌。

经过一番调研，蓝凌提出了解决方案，建立基于知识管理的 OA 系统和 HR 系统，并实现一个统一的企业信息门户，实现单点登陆多个系统。通过这个解决方案，将打破公司现存的各种信息孤岛和应用孤岛，实现整合资源、高效管理。从而大大提升九牧王在业务过程中的运营效率。相信通过蓝凌卓越的品质和专业的力量一定能使九牧王信息化建设迈上一个新台阶！

关键需求点： 与 OA 结合的全员自助服务、人事档案、绩效管理、薪酬管理。

通过采用蓝凌 EKP_HR 产品，同时结合 EKP_OA 产品，九牧王快速实现了在人力资源主导下的全员参与，无缝沟通、高效协同的信息化人力资源管理模式，为九牧王公司后续人才管理和人才培养提供了良好的 IT 管理框架。

5.3.2 福建吉马 OA+HR 项目

福建吉马集团创建于 1988 年。从开始的单一酒类经营，发展成为一家以商贸为依托，涉及制造业，向科研进军的集“科、工、商、贸”为一体的跨行业、跨省市的大型集团公司。公司拥有酒业、彩印、大型连锁商场、房地产开发、广告策划等十几家全资和控股经济实体，正朝着管理规范、产业多元化、营销网络化、产品品牌化、人才专业化迈进。先后荣获省、市、区三级政府部门颁发的各种荣誉奖牌数十个。

吉马酒业与白酒、红酒、啤酒、黄酒、洋酒五大体系名牌厂商强强联合，依托吉马在北京、上海、成都、福建的四大营销中心，走统一策划，统一运营，统一配送，统一管理，统一结算的专业营销之路；销售网络覆盖华北、华东、华南、西南各省市地县。2005 年销售额突破 30 亿元。近年正开始逐步走向国际化和多元化，下属 16 家企业，涵盖房地产开发、酒业、广告策划、包装彩印、种植业、贸易等行业和香港、伦敦美国等全球范围国家。

因业务扩展异常迅速，先前对应的 IT 建设较为凌乱，吉马集团先后上过几个 OA、财务、ERP 等系统，出现各个系统数据不一致现象，集团业务数据缺乏一致性，互不连通，几个业务系统中都有独立的机构、部门、员工的信息。集团自己的 IT 部门还不得不开发了一些业务子系统来支撑日益壮大的业务体系。吉马集团领导在对行业具备集成产品优势的软件供应商进行选型时，因为蓝凌公司在门户集成上的成功经验和诸多实施案例，以及蓝凌知识管理和人力资源相结合的产品理念，最终选择了蓝凌集团一体化的门户解决方案、协同工作平台和集团统一的人力资源管理和办公自动化解决方案。

关键需求点：吉马集团的关键需求点是集团式多机构多管理模式如何和软件匹配。

吉马希望能通过实施蓝凌 OA+HR 解决方案, 能实现集团统一的门户、统一的协同工作平台、统一的人力资源管理系统, 集团下辖机构比较多, 各机构有相对比较独立的管理体系, 在公司五统一(统一策划、统一运营、统一配送、统一管理、统一结算)战略思想的指导下, 各机构数据必须互相连通, 而蓝凌 EKP_OA、EKP_HR 产品完全支持这种典型集团式管理模式, 这切合了吉马集团 CIO 最为关注的统一数据, 分布管理的需求。

各机构的人员薪资结构和绩效考核模式均有所不同, 各机构人事部门通过授权, 管理自己的组织结构和人员信息, 管理自己的薪资发放和绩效考核体系, 而授权的集团领导则可以对整个集团的组织和人员情况、薪资结构和绩效考核情况综观全局。

通过实施本项目, 现在员工登陆系统即可以查看自己的工资单、自己的绩效考核情况, 还可以与直线领导沟通工作安排, 做工作总结等工作, 也可以建立自己的工作台, 将个人需要的知识与资料集中在一起, 在提高工作效率的同时, 增加了各项工作的透明度, 为个人和企业知识管理提供了很好的 IT 支撑平台, 员工、直线经理、人力资源部门的良好在线互动, 良好的绩效考核指标体系的支持, 提升 HR 工作价值。

5.4 知识管理咨询项目案例

5.4.1 广东移动知识管理咨询项目

简况

随着广东移动公司规模扩大、业务的增长, 每天都会产生大量的数据、信息、资料、文档等, 同时一些新的自主创新的想法、观点、理念等层出不穷, 迫切需要寻找一套适于知识收集、整理、共享、利用的知识管理体系, 并搭建一个适合各专业部门使用的知识管理平台, 以满足企业持续发展的需要。

面临挑战

考虑到广东移动内部各专业部门对知识管理的需求很迫切、期望很高, 而知识管理成功与否的影响因素很多, 不可控因子权重较高, 因此需要在建设知识管理平台之前, 希望通过本期知识

管理咨询项目，至少在以下四个方面取得突破，并形成明确意见：（1）知识管理的发展方向及运作机制；（2）知识管理的内涵和外延（知识架构梳理）；（3）知识管理的平台方案；（4）IT 线条和集团客户线条知识管理的案例分析

解决方案和成果（三面两点）

- ◆ 知识管理发展战略设计（面）：结合 GMCC“三滚”规划等文件，通过相关调研分析等工作，明确知识管理发展的中长期发展规划，形成 GMCC 的 KM 战略；并对 KM 的文化、管理、IT 蓝图进行了阐述。
- ◆ 知识管理关键技术建议（面）：介绍了知识管理领域关键的 IT 技术，如 KM 机制、搜索、即时通讯、web2.0 等，并对实现这些技术的相关产品进行了对比分析。
- ◆ 知识地图梳理（点）：基于 GMCC 业务实践，通过传递知识地图梳理方法，通过调研得出“ITC 部门知识地图”和“集团客户部知识地图”
- ◆ 集团部门门户规划（点）：基于 GMCC 业务实践，参考知识地图梳理的结果，进行集团客户部和 ITC 的部门门户规划，并通过部门门户规划，帮助 GMCC 形成部门门户规划的方法和参考规范。
- ◆ 门户数字化品牌规划（面）：帮助 GMCC 未来的门户建设在“表现层”形成相对统一的规范，以形成门户所代表的企业数字化品牌

5.4.2 西安印钞厂知识管理咨询项目

简况

西安印钞厂始建于 1950 年 10 月，1952 年 6 月投产，现有职工 2000 余名，隶属中国人民银行中国印钞造币总公司，为国有大型一类企业。

企业拥有世界先进水平的胶、凹印生产设备，具有全胶品、单凹品、双凹品等多种钞票印制能力；同时具有连接料、油墨、印版自制能力；拥有票据、证券等成套专业设计、印刷生产线和彩印生产线。

企业承担国家计划下达的钞票、增值税票印制任务，对外承印各类银行凭证、票证及高级防伪印刷品及各种书刊、画册等各类彩色印刷品，主要经济技术指标列行业先进水平。

面临挑战

- ◆ 一方面，西安印钞厂希望通过知识管理的理念和方法促进学习型组织的创建；

- ◆ 另一方面，西安印钞厂现有各系统间的数据共享程度不高、传递流程不够顺畅，且尚未形成统一的共享平台和企业门户，不能完全满足企业学习机制的运行要求，还需要进一步改进。

解决方案和成果

- ◆ 项目主要成果为：培训知识管理理念；建立企业的流程体系和知识体系，并分别基于流程和岗位对知识体系进行梳理，生成企业的流程手册和知识地图；根据企业实际情况编制企业知识管理的长远规划，并给出相应的知识管理制度建议；KM 系统需求分析为知识管理系统的实施提供依据。
- ◆ 项目具有如下特点：实现知识管理咨询与系统选型、实施的对接；在推进知识管理项目的同时，更注重传授方法，培训企业内部顾问，使企业知识管理走上可持续发展的道路；基于流程、岗位的知识梳理使知识管理更加贴近企业的具体业务，更能体现知识管理的效能。

5.5 流程优化咨询项目案例

长丰集团流程咨询项目

简况

长丰集团前身是 7319 军工厂，原厂址在湖南永州；1995 年，公司领导看准改革时机，率先改制，并与日本三菱技术合作，生产轻型越野车 SUV，其中高档越野车冠以三菱标记，中低档越野车以猎豹商标。改制以来，在繁荣的市场环境和宽松的竞争环境中，公司业务发展迅速，营收和利润连年成倍增长；到 2003 年，公司纯利从改制前的数百万元上升至近 6 亿元；公司规模同时也迅速扩张，现已在长沙市、永州市、衡阳市、广东惠州市等地已经建立起两大生产基地和四个零部件生产基地；现有员工 5000 多人，是改制前的数十倍。自 2000 年起，长丰连续四年进入中国 500 强企业；2004 年，长丰总部从永州迁至长沙，并于同年在上海主板上市。

面临挑战

- ◆ 在原材料的价格上涨、市场竞争激烈等大环境的影响下，企业效益迅速下降，2003 年利润有 6 亿，而 2004 年只有 2 亿，如果才能挖潜提升效益？
- ◆ 长丰的很多管理和业务活动没有标准的流程，每个人按照自己的习惯办事。不但工作效率低，且由于责任不明确造成部门间的推诿扯皮现象严重。如何发挥各部门作用，让工作更有效率？
- ◆ 长丰的流程审批还全部用纸质传递，效率低下，花费大量时间和人力，无法监控；
- ◆ 随着企业规模的扩大，在不同地方建立了 4 大基地，如何加强控制？

解决方案

- ◆ 培训流程理念、流程梳理和优化的方法；
- ◆ 从面上入手，建立起长丰的流程体系；包括建立起长丰的流程清单、流程梳理和描述规则、流程责任矩阵和流程管理制度；
- ◆ 从点上，选择并优化长丰的关键业务流程和管理流程。

效益评估

- ◆ 为长丰建立了一套标准化的流程体系，使得工作的执行“有法可依”。通过流程体系的建立和实施，使得各部门的工作，特别是跨部门的工作执行更为顺畅，减少了部门间的推诿扯皮，提高了工作效率；并且，流程的实施将领导从协调和救火中解放出来，使得他们有精力关注一些更为重要的企业发展的问题；
- ◆ 优化了《月度滚动生产经营计划流程》、《月度资金计划流程》、《年度经营计划流程》、《年度预算制定流程》，增强了这些流程的功能。其中，《月度滚动生产经营计划流程》已经试运行了两个月，效果明显——仓库中原材料和产品库存大大下降了；
- ◆ 对关键流程的一些关键环节，设置了相应的工作目标和考核指标，为下一步流程绩效体系的建立奠定了基础；
- ◆ 确定了流程中要使用的表单和参考的模版，并对流程中输入输出信息进行了梳理和界定，初步解决了流程信息传递不畅的问题。

第六章 蓝凌公司简介

6.1 公司简介

蓝凌管理咨询支持系统有限公司（以下简称 LANDRAY）是专业从事 KM(知识管理)应用解决方案的管理咨询、软件研发和定制服务的高新技术企业。它以管理咨询业和 IT 业为依托，融合现代 IT 技术和创新管理思想，致力于为客户提供知识管理解决方案（LKS），通过基于知识管理的企业知识化平台（EKP）系列软件的提供、开发、实施和完整的知识管理培训及咨询服务为客户创造价值。公司拥有大批资深的专业技术人员、资深咨询顾问和项目管理专家，建立了规范的产品研发、咨询、培训、销售和服务体系，基于先进的项目管理和知识管理模式，为客户提供优质的产品和服务。在国内率先实现了 IT 软件服务与管理顾问咨询的完美结合，有效的构建了技术、应用、管理的价值链和增值工程，优化和整合了资源，为客户创造了最大价值和利益。

EKP 基于“以人为本”的设计理念，通过知识管理平台实现企业知识资产的统一管理，通过协同办公平台提升企业管理的效率，通过人力资源管理平台盘活企业人力资本，通过企业整合中心实现跨系统的应用整合，从而实现对传统信息系统的提升,实现“信息知识化，管理和谐化”。LANDRAY EKP 帮助企业建立“以人为本”“以知识资产为本”的经营理念、组织模式、业务规则及评估体系，全面提升企业核心竞争力。LANDRAY 不仅为客户提供完整的软件系统，更是基于“门户、知识、流程、方法、经验”为客户提供高附加值的咨询服务，包括：KM 培训与认证、KM 咨询、IT 规划、企业门户规划、KM 方案规划、KM 系统实施咨询等服务。

LANDRAY 被授予“深圳市软件产品开发优秀单位”，深圳市高新技术企业。LKS 被认定为国家火炬计划项目，被评为 IBM Lotus 亚太最佳解决方案。成为 IBM IGS 采购部认定软件及服务供应商，华为软件 OEM 供应商。在 CCID 市场统计中，蓝凌连续几年获得国内厂商 KM 市场占有率第一。

在正式进入中国市场的短短时间内，已为包括联想、中集、信息产业部电信研究院、中国网通、广东移动、上海供电、EPSON、PHILIP LG、美的集团、三九集团、上海电气、三一重工、宇通客车、天狮集团、TCL 移动、天虹商场、厦门航空、顺丰速运等几百家大中型企业成功地实施了 KM / OA / HR / 门户及整合等项目。

“知识创造价值”，作为管理软件厂商和中国 KM 专业服务领导厂商，LANDRAY 将不断研究企业的发展模式、信息化发展和知识管理的最新理论，坚持科学的方法，服务于每一客户。“以每一天的进步和创新”，努力将 LANDRAY 打造成用户满意的知识管理和信息化服务优秀品牌。

6.2 公司资质

- ◆ 广东省高新技术企业
- ◆ 广东省民营高科技企业
- ◆ 广东省软件行业协会理事单位
- ◆ 深圳市高新技术项目
- ◆ 2002 年深圳市“软件开发先进企业”
- ◆ 2003 年深圳“十佳创业企业技术创新奖”
- ◆ 2003 中国青年科技创新奖
- ◆ LKS 获国家火炬计划项目
- ◆ 企业管理及服务通过 ISO9001 认证
- ◆ 2004 年 10 月，基于知识的企业知识化平台荣获“金软件奖”
- ◆ 2004 年 10 月，蓝凌荣获亚太唯一的优秀 lotus 解决方案奖
- ◆ 2005 年 3 月，被授予“2004 年度中国数据管理技术应用解决方案成功企业奖”
- ◆ 2006 年 1 月，蓝凌 EKP-0A 产品荣获“2005 年度优秀软件产品”称号
- ◆ 2006 年 2 月，蓝凌荣获 05 年中国信息化 500 强“用户选择奖”之“最佳 OA 软件提供商奖”、“最佳知识管理软件提供商奖”、“最佳信息化实施满意度奖”3 项大奖
- ◆ 2006 年 4 月，蓝凌荣登 2005 年具有影响力“中国管理咨询机构 100 家”宝座；
- ◆ 2006 年 8 月，蓝凌荣获“2005 年度深圳市软件百强企业”称号；
- ◆ 2007 年 1 月，蓝凌 LKS-EKP 被评为深圳市优秀软件产品；
- ◆ 2007 年 2 月，蓝凌 LKS-EKP 获《软件世界》“金软件”奖；
- ◆ 2007 年 2 月，蓝凌荣获 06 年中国企业信息化 500 强“最佳 OA 软件提供商奖”、“最佳知识管理关键提供商奖”2 项大奖；
- ◆ 2007 年 3 月，蓝凌被评为深圳市重点软件企业。



6.3 部分客户

一、集团、制造业



二、医药、化工



三、商贸、房地产、电力、金融、服装、食品



四、通信、服务业、政府



6.4 合作伙伴



第七章 附录：蓝凌部分产品介绍

7.1 蓝凌 EKP_OA 解决方案模块组合推荐

KM01	经验知识管理	实现组织内部的文档等显性知识和专家经验等隐性知识的统一管理，提供知识共享的方法与手段
KM0101	知识文档	实现无限层级知识分类设置
		基于灵活的权限控制的分类管理
		灵活的文档审批流程自定义
		文档的增加、编辑、删除等
		附件防拷贝、防打印、防下载控制
		支持文档点评、推荐、版本管理、收藏
		支持组合条件的全文搜索
KM0102	知识互助	支持文档阅读审计
		新建提问主文档，提交后系统自动生成展示文档，并邮件通知到相关领域的专家。
		可以对提交的问题进行回复
		可对多个答案进行筛选，形成最佳答案。
		问题答案确认后，可对最佳答案进行推荐固化，展示到系统其他的数据库。
KM0103	工作总结	可以设置个人 Q&A 积分的规则，以便系统在各个环节进行个人 Q&A 积分自动更新。
		模板设置，包括类型、内容、流程自定义
		总结填报，支持上载附件
		总结考评管理
KM0104	案例管理	支持全文搜索、查询、总结收藏功能
		案例类别设置与维护
		案例模板设置（包括内容、流程、权限）
		案例提交、点评、推荐、收藏功能
KM0105	培训系统	查询、搜索功能
		参数设置，包括培训范围、分类等
		培训计划管理
		培训项目/课程管理
		培训活动管理
KM0106	考试系统	培训资料管理
		参数设置，包括考试类型、流程定义
		试卷制作，支持单选、多选、问答题型
		考试管理，包括通知、网上考试
		阅卷（自动、人工）、答案公布
KM0107	人才中心	成绩查询、统计
		提供人才和专家基本信息的维护和管理

		员工信息的录入、修改、删除等，员工信息包括基本信息、家庭信息、工作经历、奖惩信息、教育情况、工资信息、合同信息等 员工和专家的相关知识、相关工作、相关资源、相关财务、行政关系 提供员工通讯录功能
C001	规范协作管理	实现组织内部规范的管理、提高流程执行效率、加强部门之间、员工之间的沟通
C00101	审批流程	流程分类设置
		流程模板定义，包括流转、内容、权限定义
		流程复制
		知识关联设置
		流程实施反馈管理
C00102	规范制度	分类设置与维护
		审批流程图形化自定义
		附件权限设置
		制度发布
		相关制度与知识的关联设置
		制度查询、搜索
C00103	任务分派	参数设置，包括通知方式、是否提醒
		任务安排管理
		任务协商与变更管理
		任务反馈与评价管理
		任务查询与搜索
C00104	项目管理	项目管理器:项目分类设置、权限分配与管理
		Teamroom:项目内容信息的设置与维护
		项目文档目录设置与维护
		项目任务/活动计划与进度管理
		项目文档及知识新建、编辑、版本控制
		项目通讯录管理，留言管理
		项目、任务、文档等查询展现
OA01	行政办公	实现日常办公的规范管理、提高办公效率
OA0101	公文流转	参数设置，包括类别等公文基本信息设置
		公文模板设置，支持在线 Word 编辑
		公文流转自定义
		权限及附件安全设置
		新建、审批、发布公文
		公文借阅管理
		公文打印、查询、搜索
		公章管理，实现盖章和签名图片显示功能
OA0102	会议管理	参数设置，包括模板、流程、发布等设置
		创建会议、冲突检查、发布、变更、取消

		会议纪要起草、修改、审批、发布
		会议查询、统计
OA0103	资源借用	资源类别设置
		资源管理，包括基础信息维护、流程设置
		借用管理，包括借用记录、审批、提醒
		资源及使用情况统计、查询
OA0104	车辆管理	车辆基本信息管理
		驾驶员信息管理
		用车管理，包括申请、审批、调度、回车
		用车情况及费用统计、查询、打印
OA0105	图书管理	参数设置，包括图书编目、分类
		图书入库管理，支持图书、电子书管理
		图书借阅管理，支持催还通知
		图书查询、搜索
OA0106	办公用品领用	参数设置，包括分类、审批流程设置维护
		办公用品目录维护，增、删、改、查
		库存管理
		办公用品领用，申请、审批等
		入库、库存、领用查询、统计及报表管理
EC01	组织文化管理	帮助组织营造良好的文化氛围，建立沟通的渠道，及时了解员工的动态
EC0101	内部论坛	论坛显示风格定义
		匿名开关、时间控制、规则设置
		用户和个人信息管理
		论坛版块管理
		发帖管理，支持匿名、置顶、合并、转移
EC0102	电子贺卡	贺卡模板制作，支持背景音乐
		生日贺卡自动生成
		贺卡发送与接收
EC0103	电子期刊	参数设置，包括期刊类型、栏目设置等
		期刊的创建、修改与删除
		文章的创建、修改与删除
		期刊的发布与管理
		期刊查询
EC0104	网上调查	参数设置，包括通知方式、调查类别
		问卷设置与内容维护
		问卷调查管理，包括审批、发布、取消等
		参与调查，支持催办、自动回收
		调查结果查询、统计
EC0105	员工活动	活动计划制定、审批发布，
		活动召集、意见反馈
		报名统计

EC0106	文化窗口	栏目设置
		文章管理，包括新建、审批、编辑、发布
		查询、搜索
CORE	核心应用中间件	系统底层公共的应用组件平台，保证系统模块实现的灵活性
CORE01	门户管理	支持企业门户、部门门户、个人门户等自定义，提供多种配色方案、界面和内容的灵活排版、完善的权限控制
	新闻管理	企业信息发布平台，包括栏目设置、信息发布审批流程自定义、新闻文章管理等
	个人办公	可灵活设置个性化门户、快捷操作、个人日历、群组日历、记事本、私人地址本、收藏夹、个人照片等
	待办事宜	要求处理的工作以待办方式提醒，实现事找人的工作模式
	常用资料	提供通讯录、员工手册、天气预报等
	系统管理	用户管理、组织机构与岗位管理、权限管理、应用模块管理、日志管理、参数设置
	核心机制	点评机制、推荐机制、收藏机制、版本机制、订阅机制、知识关联机制、统计积分机制、知识支撑机制、专家服务机制、人员关联机制、协同机制、安全机制、搜索机制

7.2 EKP_HR 解决方案模块组合

编号	模块名称	模块说明
HR01	组织机构管理	提供完善的组织机构管理
HR0101	基础数据设置	岗位类型配置
		管理层次配置
		上下限薪资配置
		群组类型配置
HR0102	机构管理	机构信息配置（提供集团式组织架构支持）
		机构职责
		岗位编制
HR0102	部门管理	部门信息配置
		部门职责
		岗位编制
HR0102	岗位（职位）管理	岗位信息配置
		任职资格配置
		工作内容配置
HR0102	群组管理	群组信息配置
		群组附加信息配置（Teamroom 配置、群组目的、群组领导配置）
HR02	员工档案管理	提供完整的人事档案信息管理
HR0201	基础数据设置	员工类型、管理层次、异动方式、奖惩方式、离职类型、合同类型设

		置
HR0202	员工基本信息	基本信息管理
		工作经验信息管理
		教育信息管理
		社会关系管理
		证书信息管理
HR0203	员工异动流程管理	转正管理
		合同到期续签管理
		调岗管理
		调薪管理
		离职信息管理
HR0204	员工信息查询	在职人员查询
		试用期满查询
		劳动合同期满查询
		到龄退休人员查询
		退休人员查询
		工龄查询
		学历查询
		管理层次查询
		生日查询
		在职状态查询
HR0205	预期事务管理	合同到期预警
		员工生日预警
		员工转正预警
HR0206	员工信息聚合	员工信息与绩效信息联动查询
		员工信息与薪酬变动信息联动查询
		员工信息与招聘信息联动查询
HR0207	自定义数据导出	员工基础资料导出
		员工简要信息导出
HR03	薪资管理	提供完整的完全自定义的薪资管理
HR0301	基础数据设置	薪资分类管理
		银行设置
		薪资等级配置
		区域设置
		社会平均工资设置
		个税设置
		员工薪酬设置
HR0302	薪酬管理	薪资模板管理（多套薪酬结构配置）
		工资数据录入（多维度数据录入）
		薪资计算与发放管理
		工资单管理（工资单配置、工资单发放、工资单打印、工资单查询）

HR0303	薪酬报表	固定报表设置
		集团报表设置（多薪资账套报表合并）
		报表查询（工资发放报表、集团报表、薪酬模板报表、员工收入报表）
		工资变化趋势分析
HR04	招聘管理	提供实操性很强的基于 IT 的招聘管理
HR0401	基础数据设置	面试评估模板设置
		招聘渠道管理
HR0402	招聘需求管理	招聘需求申请
		招聘需求跟踪
HR0403	招聘实施	招聘信息发布（内网新闻发布）
		面试登记（在线登记）
		面试评估模板设置
		入职办理
HR0402	企业人才库	招聘进度跟踪
		人才库查询
HR0402	企业人才库	与面试登记联动、与员工档案联动
HR05	绩效管理	提供个性化的绩效管理工具
HR0501	基础数据设置	绩效指标库分类设置
		绩效指标设置
		考核维度设置
HR0502	考核表模板管理	模板基础信息设置
		模板指标设置（量化指标、感性指标、工作事务类指标设置）
		模板维度设置（提供自评、上级评、周边评等 360 度考核维度设置）
		考核指标从指标库导入、从岗位 KPI 指标导入
		考核表复制
HR0503	考核活动管理	活动模板设置
		活动管理（提供从考核活动开始、制表流程、打分流程到计算、公布等全过程管理）
		活动归档管理
HR0502	考核表流转管理	工作项目定义
		考核表异常管理
		考核表评分情况跟踪
		催办评分人
		重新指定评分人
HR0503	绩效考核应用	考核表得分查询
		考核结果统计分析
		归档数据查询
CORE02	核心应用中间件	系统底层公共的应用组件平台，保证系统模块实现的灵活性
CORE02	组织管理	账号密码管理，机构部门管理
	LDAP 支持	支持 LDAP 数据库

	OMS	组织架构同步管理
	OMS 接入接出插件	默认提供 HR、OA 接入接出插件，需其它插件另购买。
	门户管理	支持企业门户、部门门户、个人门户等自定义，提供多种配色方案、界面和内容的灵活排版、完善的权限控制
	多语言支持框架	支持简体中文，其他语言需增加购买语言包
	系统日志	操作日志、后台日志、错误日志、
	定时任务	后台任务管理
	权限管理	权限管理
	workflow 引擎	支持串行审批，自定义流程
	消息机制	邮件、待办、短信
	短信网关	支持 13 种手机短信网关
	搜索引擎	支持多附件，支持数据库搜索和附件搜索

7.3 蓝凌 EKP_KM 解决方案模块组合推荐

KM01	经验知识管理	实现组织内部的文档等显性知识和专家经验等隐性知识的统一管理，提供知识共享的方法与手段
KM0101	知识文档	实现无限层级知识分类设置
		基于灵活的权限控制的分类管理
		灵活的文档审批流程自定义
		文档的增加、编辑、删除等
		附件防拷贝、防打印、防下载控制
		支持文档点评、推荐、版本管理、收藏
		支持组合条件的全文搜索
		支持文档阅读审计
KM0102	知识互助	新建提问主文档，提交后系统自动生成展示文档，并邮件通知到相关领域的专家。
		可以对提交的问题进行回复
		可对多个答案进行筛选，形成最佳答案。
		问题答案确认后，可对最佳答案进行推荐固化，展示到系统其他的数据库。
		可以设置个人 Q&A 积分的规则，以便系统在各个环节进行个人 Q&A 积分自动更新。
KM0103	工作总结	模板设置，包括类型、内容、流程自定义
		总结填报，支持上载附件
		总结考评管理
		支持全文搜索、查询、总结收藏功能
KM0104	案例管理	案例类别设置与维护

		案例模板设置（包括内容、流程、权限）
		案例提交、点评、推荐、收藏功能
		查询、搜索功能
KM0105	培训系统	参数设置，包括培训范围、分类等
		培训计划管理
		培训项目/课程管理
		培训活动管理
		培训资料管理
KM0106	考试系统	参数设置，包括考试类型、流程定义
		试卷制作，支持单选、多选、问答题型
		考试管理，包括通知、网上考试
		阅卷（自动、人工）、答案公布
		成绩查询、统计
KM0107	人才中心	提供人才和专家基本信息的维护和管理
		员工信息的录入、修改、删除等，员工信息包括基本信息、家庭信息、工作经历、奖惩信息、教育情况、工资信息、合同信息等
		员工和专家的相关知识、相关工作、相关资源、相关财务、行政关系
		提供员工通讯录功能
C001	规范协作管理	实现组织内部规范的管理、提高流程执行效率、加强部门之间、员工之间的沟通
C00101	审批流程	流程分类设置
		流程模板定义，包括流转、内容、权限定义
		流程复制
		知识关联设置
		流程实施反馈管理
C00102	规范制度	分类设置与维护
		审批流程图形化自定义
		附件权限设置
		制度发布
		相关制度与知识的关联设置
		制度查询、搜索
C00104	项目管理	项目管理器:项目分类设置、权限分配与管理
		Teamroom:项目内容信息的设置与维护
		项目文档目录设置与维护
		项目任务/活动计划与进度管理
		项目文档及知识新建、编辑、版本控制
		项目通讯录管理，留言管理
		项目、任务、文档等查询展现
KM02	KMT	实现知识规划、评测、统计和知识价值的展现
KM0201	知识规划	知识分类的设置与维护
		积分规则自定义（文档价值积分、个人贡献积分）
		特殊人员积分设置

		参与积分模块的设置与维护
	知识评测	知识统计报表的新建、删除与维护
		知识统计报表发布与管理
		按时间段、部门等条件进行文档的统计分析
		按时间段、部门、积分类型等条件进行积分统计
	知识跟踪	知识订阅管理（订阅用户、模块的增删等维护）
		催办任务的跟踪与统计
		流程效率统计与跟踪
		多条件的文档及员工积分排行统计
	知识推进	在线感知文档作者
		授权人员进行知识推荐与点评
		授权人员进行积分调整
		知识文档的专职维护授权管理
	知识地图	全系统知识分类的统一展现与维护
		全系统专家树的展现
		个人知识树的统一展现
		全系统的知识查询与全文搜索
EC01	组织文化管理	帮助组织营造良好的文化氛围，建立沟通的渠道，及时了解员工的动态
EC0101	内部论坛	论坛显示风格定义
		匿名开关、时间控制、规则设置
		用户和个人信息管理
		论坛版块管理
		发帖管理，支持匿名、置顶、合并、转移
EC0102	电子贺卡	贺卡模板制作，支持背景音乐
		生日贺卡自动生成
		贺卡发送与接收
EC0103	电子期刊	参数设置，包括期刊类型、栏目设置等
		期刊的创建、修改与删除
		文章的创建、修改与删除
		期刊的发布与管理
		期刊查询
EC0104	网上调查	参数设置，包括通知方式、调查类别
		问卷设置与内容维护
		问卷调查管理，包括审批、发布、取消等
		参与调查，支持催办、自动回收
EC0105	员工活动	调查结果查询、统计
		活动计划制定、审批发布，
		活动召集、意见反馈
EC0106	文化窗口	报名统计
		栏目设置
		文章管理，包括新建、审批、编辑、发布

		查询、搜索
CORE	核心应用中间件	系统底层公共的应用组件平台，保证系统模块实现的灵活性
CORE01	门户管理	支持企业门户、部门门户、个人门户等自定义，提供多种配色方案、界面和内容的灵活排版、完善的权限控制
	新闻管理	企业信息发布平台，包括栏目设置、信息发布审批流程自定义、新闻文章管理等
	个人办公	可灵活设置个性化门户、快捷操作、个人日历、群组日历、记事本、私人地址本、收藏夹、个人照片等
	待办事宜	要求处理的工作以待办方式提醒，实现事找人的工作模式
	常用资料	提供通讯录、员工手册、天气预报等
	系统管理	用户管理、组织机构与岗位管理、权限管理、应用模块管理、日志管理、参数设置
	核心机制	点评机制、推荐机制、收藏机制、版本机制、订阅机制、知识关联机制、统计积分机制、知识支撑机制、专家服务机制、人员关联机制、协同机制、安全机制、搜索机制

7.4 其它部分模块可选组合推荐

编号	模块名称	模块说明
EX0101	分布式组件	分布式数据交换中心 ：实现多套 KOA 系统间的数据交换，基于 XML 技术、可靠的传输控制机制
		分级管理 ：支持待办事宜、新闻、公文、流程的分级管理
EX0102	ISO 文控管理	实现对质量体系标准化文档的管理。
		参数设置，包括类别、部门编号、文件类型编号、产品类型等信息的设置
		质量手册、程序文件、支持文件、表格表单、技术文件、设计记录的维护，包括新建、发布、修订、作废，支持流程审批自定义
		文档多种方式的展现
		支持对附件的权限控制（防拷贝/下载/打印）
EX0103	合同管理	实现合同的统一管理。
		参数设置，包括类别、流程等设置
		合同起草、会签、审批、归档、打印
		授权阅读、合同修改、版本控制等
EX0104	在线学习	题库系统 ：试题增加、修改、删除等维护，支持单选、多选、问题题等题型
		课程管理 ：课程设置审批、相关教材与专家管理
		考试系统 ：支持单选、多选和问题题型，支持固定/随机抽题考试、支持多种方式的时间限制、支持人工/自动阅卷、支持自测

		<p>培训计划: 支持计划的制定与审批, 课程与考试安排、催办、计划总结与结案、计划发布等功能</p> <p>教材管理: 教材审批入库、与题库关联</p>
EX0105	电子邮件系统	<p>支持 POP3、SMTP 等标准协议</p> <p>邮箱设置: 支持签名、自动回复、个人地址本等</p> <p>基于 WEB 方式的邮件接收、发送、查阅等</p> <p>支持 Outlook/FoxMail 等外部软件收发邮件</p> <p>邮件管理: 支持删除死信、统计分析、超额通知</p>
EX0106	费用报销	<p>实现报销流程审批, 提高报销效率, 减轻财务人员工作</p> <p>参数设置, 财务人员信息、报销模板、预算模板、借款模板、会计科目、项目信息等的录入与维护</p> <p>预算申请, 实现预算的审批、调整与取消</p> <p>报销申请, 实现申请、审批、财务审核等</p> <p>借款申请, 实现借款的审批、还款等</p> <p>费用明细查询、报表统计</p>
EX0107	档案管理	<p>实现企业各类档案的管理</p> <p>实现建立科技档案、案卷、会计凭证、照片档案、实物档案资料</p> <p>提供丰富的档案管理功能, 可实现档案的版本、权限、归档功能等</p> <p>实现对各种档案进行分类查询、借阅、打印功能</p>
EX0108	固定资产管理	<p>参数设置, 设置固资管理员、流程、分类等</p> <p>卡片管理, 新建、闲置、停用、送修、报废处理</p> <p>固资申请管理, 申请流程审批的管理</p> <p>统计分析, 分类进行固资信息的统计与分析</p>
EX0110	订餐系统	<p>方便员工就餐, 选择可口的快餐</p> <p>菜单维护, 可设置餐馆、快餐种类与价格、组织菜单等</p> <p>订餐, 可在设置的时间内选择所需的快餐</p> <p>执行订餐, 订餐结束后可生成订餐单</p> <p>查询与统计, 可查询订餐情况、余额情况等</p>
EX0111	接待管理	用于前台文员登记外出和外来人员信息。
EX0112	总经理信箱	及时了解和响应员工的心声, 可设置多人管理, 通过邮件方式收集员工信息, 并可进行查询、搜索
EX0113	合理化建议	用于收集、整理员工提出的各种合理化建议, 可以设置建议的分类, 提交的建议仅提交者和模块管理员可阅读, 文档提交后系统自动根据分类设置, 通知相关人员并有自动催办功能, 相关人员收到通知后, 必须在本模块中进行答复, 答复文档保存在本模块中。
EX0114	企业精英榜	人事部门用于定期公布光荣榜信息
EX0116	行程管理	可自行登记自己的行程, 也可用于公告领导行程, 提供自动通知相关人员, 并直接显示在主页“事务安排”窗口中的功能

EX0117	FAQ 库	用于企业 FAQ 管理，支持提问、多次回答，并提供查询与搜索功能
EX0118	公文流转管理扩展版	单位设置、文种设置
		收文管理： 收文类别设置：根据不同的收文办理流程设置收文流程和权限。 收文登记：根据来文信息登记公文信息。收文办理：根据收文的类型处理相关流程。收文打印、查询、搜索
		发文管理： 发文类别设置：根据不同的发文办理流程设置发文流程、权限、模板。 草拟发文：根据发文种类系统自动套用相关发文模板，根据相关信息自动套用发文模板。 发文办理：根据发文类型系统自动继承发文模板中相关流程，流程通过后发文发布生效。自动生成文号：当发文发布时根据发文单位和文种自动生成发文文号。发文打印、查询、搜索
		签报管理： 签报类别设置：根据不同的签报办理流程设置签报流程、权限、模板。 草拟签报：根据签报种类系统自动套用相关签报模板，根据相关信息自动套用签报模板。签报办理：根据签报类型系统自动继承签报模板中相关流程，流程通过后发文发布生效。自动生成文号：当签报审批通过时根据拟稿人单位和文种自动生成文号。签报打印、查询、搜索
		督办管理： 督办发起：登记督办事项，通知相关人员。 督办事项反馈：对于督办事项，负责人可以反馈相关执行情况。 督办事项结束：督办发起人可以终止或将督办事项标记为已完成。 签报查询、搜索
EX0119	PDA 应用组件	登陆页面：支持 PDA 登陆
		PDA 主页设置：支持 PDA 主页面的设置
		新闻系统：支持在 PDA 中审批
		审批流程：支持在 PDA 中审批
		公文管理：支持在 PDA 中审批
		待办事宜：支持 PDA 系统中审批的待办提醒
CORE03	门户组件	支持企业门户、部门门户、个人门户等自定义，提供多种配色方案、界面和内容的灵活排版、完善的权限控制
		LDAP 支持：包括 MS AD、IBM IDS、SunONE 等目录服务器
		预定义样式，提供四个预定义 Portlet 外观，二个预定义 Portale 主题
		单点登录支持包 SSO Portlet
		界面集成包，集成其他 B/S 架构的应用系统界面
		应用适配器，支持 KOA、KMT 等系统的应用集成

EX0201	报表中心	报表引擎: 基于 J2EE 的报表核心引擎, 支持多种应用服务器 (WebLogic/WebSphere/JBoss/等)
		报表设计器: 可视化设计工具, 支持所见即所得的设计风格, 灵活的选择数据库、表、字段等
		报表展现: 支持 B/S 方式展现, 支持树形、表格、图形等展现风格, 报表可输出为 Excel/PDF/JPG 等多种文件格式
		报表管理器: 实现报表发布与维护、支持多级授权的安全管理模式
EX0202	数字化流程	数据源自定义, 支持流行的关系型数据库
		表单自定义, 可灵活定义自由式、表格等多种风格的表单界面, 纯 B/S、所见即所得的设计模式
		与自定义流程、权限无缝集成
		可与报表中心结合, 实现灵活的数据统计
EX0203	客户管理	参数设置, 包括地区、客户类别、行业等设置
		客户信息管理, 包括客户基本资料的维护、联系人信息维护、项目信息维护、拜访与邀请记录维护、批量入库、信息授权等
		客户资料查询与统计, 包括客户信息、联系人、项目资料等信息的查询
		贺卡或快讯发送, 通过邮件系统自动发送
EX0205	LDAP 集成包	集成第三方 LDAP (AD、IDS、SunONE) 提供向 LDAP 目录数据库批量写入相关用户信息的工具
EX0206	费用报销管理扩展版	实现报销流程审批与财务系统的集成, 提高报销效率, 减轻财务人员工作
		参数设置, 财务人员信息、报销模板、预算模板、借款模板、会计科目、员工信息、项目信息等的录入/导入与维护
		预算申请, 实现预算的审批、调整与取消
		报销申请, 实现申请、审批、财务审核等
		借款申请, 实现借款的审批、还款等
		凭证生成, 费用、借款、还款凭证的生成导入财务系统
		费用明细查询、报表统计
EX0207	外网系统	用户及权限管理
		栏目自定义
		首页灵活定制
		信息录入、审核与发布管理
EX0208	管理驾驶舱	实现企业关键经营 KPI 指标的直观展现
		KPI 指标定义, 支持分类、指标的设置
		支持 KPI 指标值的人工输入
		支持 KPI 指标值的自动获取定义, 支持多种数据源
		支持指标访问的分级授权
EX0209	考勤系统	可与门禁考勤打卡系统集成, 实现自动考勤异常通知、审批和考勤报表输出

EX0301	竞争情报系统	搜索引擎: 人工智能型第三代搜索引擎, 具有网页覆盖率高、数据更新快支持中文模糊搜索和内容相关性分析等
		情报采集: 实时自动从信息源采集信息存入采集库, 可灵活配置信息源、采集时段等
		情报分析: 对采集到信息进行编辑、分类等
		情报处理: 根据需要将信息从采集库转移到情报库中, 支持订阅、搜索、新闻发布、统计等
EX0302	电子传真系统	传真系统适配器: 可与第三方电子传真系统集成
		传真设置, 设置缺省接收传真的邮箱帐号
		支持新建传真、发送、重发、接收
		传真管理: 搜索传真、删除传真等
EX0303	短信系统	短信系统: 支持直接在系统中发送手机短信
		RTX 集成器: 集成腾讯公司 RTX 系统
EX0304	电子公章/ 电子签名	无缝集成第三方电子公章系统, 实现公章应用的电子化, 将公章信息存入 USB Key 中
EX0305	USB KEY	USB KEY Token 登陆集成
EX0306	动态密码	动态密码登陆集成

备注: 蓝凌产品可根据用户的需求和特点进行灵活组合和定制, 快速适应您的需求!

欢迎惠顾:

产品网站: www.landray.com.cn

服务热线: 800-999-3990

产品热线: 0755-26012299