

第 17 期 | 微信小程序·企微大讲堂回顾

(完整版)

■ 特邀嘉宾 | KMC 创始人田志刚、企微云平台产品经理鲁勇



第一部分：深度解析知识管理

分享嘉宾：中国知识管理中心创始人、知名知识管理专家@田志刚老师

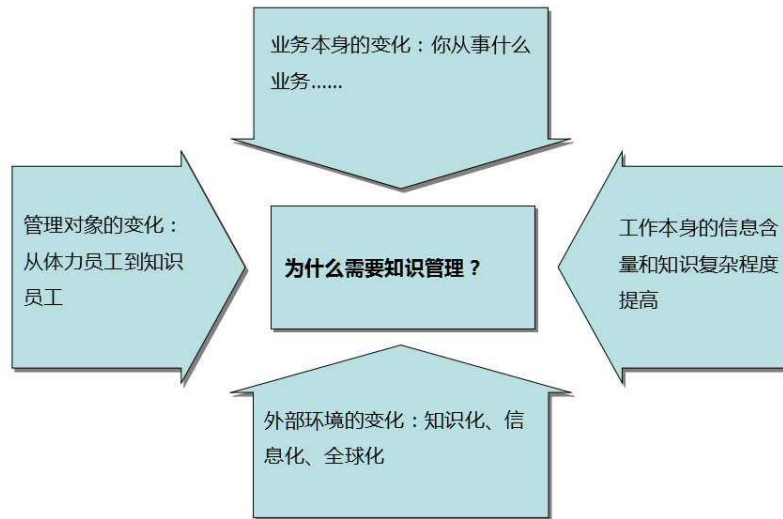
以下为@田志刚 分享实录

大家好我是中国知识管理中心田志刚，很荣幸今天有机会和大家一起交流关于知识库的问题。我们做知识管理已经有十几年的时间，希望今晚的分享能对大家有一些启发。

在我看来，企业知识管理是一种客观的存在，无论我们知道或不知道。

1、为什么需要知识管理

为什么需要知识管理？有以下几个原因：



1.管理对象的变化：

整个 20 世纪，传统管理假设的管理对象是体力员工，而现在的对象都是知识员工。

2.外部环境的变化：

互联网给我们的工作构造了一个全新的环境。

3.工作的复杂程度提升：

很多简单可重复的工作将来都会被 AI 替代。

4.业务本身的变化。

知识管理现在已经成为一种客观的要求，是必须考虑的问题，而不在于你做不做。

2、数据、信息、知识与大数据

打个比方，37.5 摄氏度，这里的 37.5 摄氏度只是一个**数据**。

但如果一个数据具备了一个外部环境，比如说一个广东籍的小女孩她的体温是 37.5 摄氏度，这就是**信息**了。

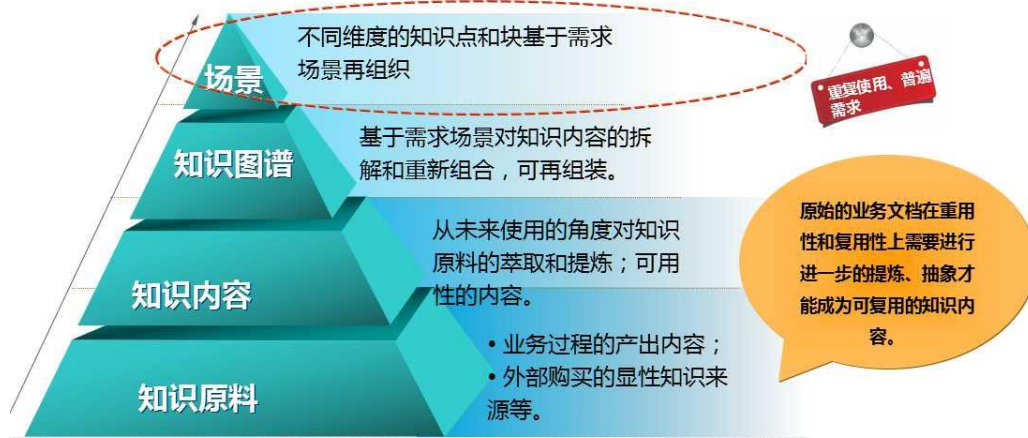
当看到这个信息的时候，家长就会判断小孩是不是在发烧。为什么家长们能做这个判断，因为我们都有这个常识：我们知道常人的体温是多少，根据这个常识就可以做出判断。

这其实就是**知识的作用**：在充分占有信息的基础上，利用知识去做判断。这是知识的价值，也是知识和信息之间的区别。

什么是大数据？如果现在整个深圳市有一半的人的体温都是 37.5 摄氏度，这个数据就代表一个趋势和规律。传统获取知识的方式是通过个体的反思和总结，但是大数据可以帮助我们发现个体无法发现的规律，这就是大数据和与数据、信息以及知识之间的区别。

3、知识库是什么：价值和作用

业务过程的产出有知识的成分，但是这种知识的复用性不大，这样的内容就叫知识原料，而知识内容是可以供我们直接使用的。



知识库就是把已有的知识结构化，储存之后分类、关联、建立权限关系，在我们需要的时候可以快速便捷地找到它。

国内的知识库，大部分老的系统是做文档管理和内容管理，现在的信息系统是像企微这种新的管理方式。这是知识库 IT 支撑上的一个变化。

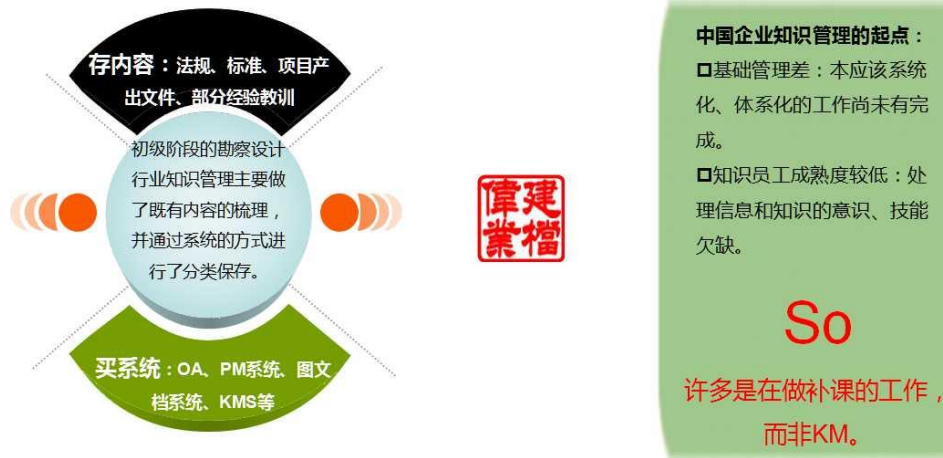
4、知识管理建设的误区和问题

中国知识管理从 1998 年开始到现在已经建立了大量的文档，但是这些文档却无人问津，尤其是互联网发展迅猛的今天，这个问题愈加严重。

如果企业内部的知识库并不如互联网上的质量那么高，那这个知识库必定鲜有人看；另一方面，企业的知识库能不能和员工的日常工作有挂钩，也是这个知识库的价值之一。

并不是建造了知识库就会有人去用，数据显示，79%以上的文档在上传的同时就已经结束了它的生命周期，也就是说，这个文档存上之后再也没被打开过。

? 为什么众多案例，却鲜有可持续的？



建造知识库的目的是知识的重用和复用，一个知识库要有人用才算得上有价值。现在有很多企业耗费上亿的资金去建设知识库，但是根本没有人去使用，这其实并不是 IT 系统的问题，而是管理的问题。

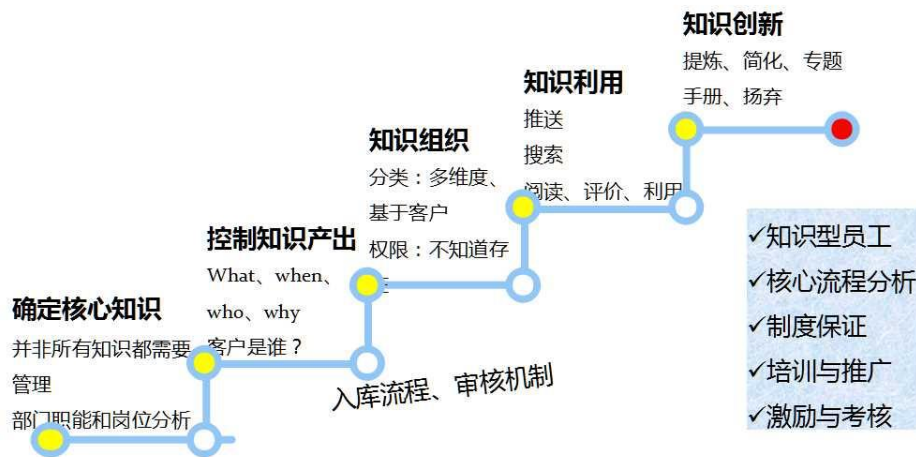
而解决问题的办法就是知识主动向前服务。大多数人在遇到问题的时候，才会愿意主动去查找知识，我们应该主动去分析不同岗位不同角色员工的知识需求。

许多企业认为自己的员工不愿意共享，其实不然。我们做过调查，不愿意做共享的员工占比不到 10%。

大部分人是不知道该共享什么以及该怎么共享，所以当你建设知识库的时候，应该告诉员工该共享什么，共享可以带来什么益处，完善整个共享的流程和奖励机制。

5、知识管理建设的 5 个步骤

我们把知识管理的过程拆分成 5 个步骤去分析：



①**确定核心知识**：管理所有的知识是不必要的也是不现实的，我们的管理对象是核心知识；

②**控制知识产出**：知识产出并不是越多越好，过多的产出可能造成冗余，这也是知识库建设中最容易出现的问题；

③**知识组织**：对于多种类别的知识，应该做好分类，设置权限；

④**知识利用**：知识的储存要考虑到有没有人去使用；

⑤**知识创新**：知识创新可以支撑企业运作的每个环节，包括销售、售前等方面。



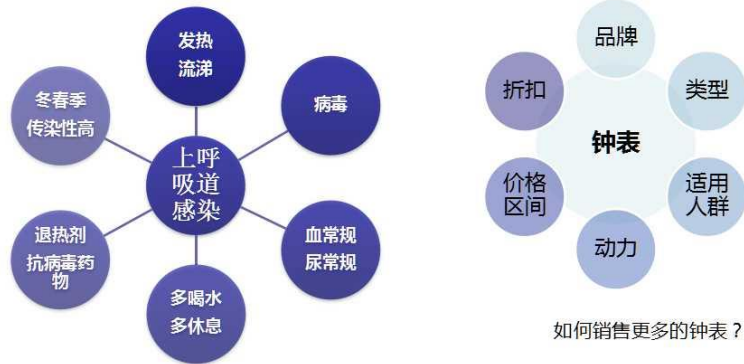
比如上图这个桌面，各种文件的用处标识得很清楚，能看出这是提供给一个老人家看的，因为熟悉网络的年轻人不需要看这些备注。

所以说，我们在建立知识库的时候，要重点考虑**谁会来看这个知识库里面的文档，他想看到什么，这里面的内容他能不能看懂。**

6、建设知识库应该注意哪些问题

最后我们通过下面的图来讨论一下知识库建设应该注意什么问题。

知识组织与关联



左边的图主要是想告诉大家，知识与知识之间是存在很多联系的，所以**知识库的的建设应该注重建立关联。**

右边的图是想向大家强调，我们**在做知识库的时候，应该确定维度**，明确我们的提供对象，不同的个体需要的知识是不一样的。

以上就是我的分享。感谢这么多朋友今晚和我一起探讨如何做知识管理这个问题。有兴趣继续深入了解知识管理的朋友可以扫描下方二维码，免费获取知识管理资料。



一大波免费知识管理资料

- 0、发送“理解”或“lijie”可获取《这样理解知识管理》电子书，解决KM中“如何看知识管理”的问题。
- 1、发送“PPT”可获取“2013中国知识管理论坛”嘉宾演讲PPT下载地址；
- 2、发送“新知识管理”或“NKM”可获取田志刚“新知识管理”演讲PPT和文字版下载；
- 3、发送“呼叫中心”或“callcenter”获取“2014中国呼叫中心知识库发展的5个趋势”；

第二部分：企业云盘，你想知道的都在这

前面田老师已经为我们讲解了关于知识管理“精神”层面的方法论，下面由企微产品经理@鲁勇来谈谈知识管理“物质”层面的载体——也就是企微企业云盘。

以下为@鲁勇 分享实录

各位微友，大家好，我是企微云平台，企业云盘产品的负责人鲁勇，今天非常高兴有这么一个机会，和大家聊聊企业云盘的那些事儿。

在产品内测阶段，我们共收到来自全国各地 2000 多家企业的内测请求，这里也非常感谢大家为我们这款云盘产品提出的宝贵意见。

企微企业云盘是云平台上的第 29 个应用，也是微信企业号最受欢迎的云盘产品，本次我将从“为什么”“是什么”“怎么用”以及“未来有什么”等 4 个方面为大家解读企微云盘：



1、为什么企微要做企业网盘

经过我们的研究，市面上**绝大多数**的企业网盘要么独立于企业本身的管理系统，**要么就是需要高昂的定制费用去集成开发**，很多企业也因此用得很痛苦。而在微信企业号办公领域，目前还没有一款适用于微信企业号办公的云盘产品。于是很多用户问我们，企微有没有一款针对文件管理的应用？

在这里我要先提一下我们的另一个应用，知识百科。

通过与用户的深入交谈，我们发现很多的用户是将知识百科作为一种内容管理的产品，文件只是文章的补充，用于业务培训等场景知识百科是非常适合的。但作为文件管理应用，就不大适用了——无法迅速定位、查看及管理文件，这就降低了企业文件管理的效率。

所以我们建议：**内容管理用知识百科，文件管理用企业网盘。**

正是由于市场的促进、用户的期望以及平台本身的建设需要，才促成了企微企业网盘面世。有句话叫：“**你正好需要，我们刚好有**”，所以以后大家再也不用为找不到一款合适的文件管理应用而烦心了。

2、我们如何定位和规划企业网盘？

从 PC 办公到移动办公，信息的流动性也更大，众所周知，信息的流动性越大、安全性就越得不到保障，那么在移动端如何才能保证文件的安全性呢？如何去杜绝文件管

理中的不良信息，营造一个良好的平台环境？如何才能做到少耗资源，提升文件管理的效率呢？

企微企业云盘是基于微信企业号，满足企业文件管理的存储、修改、查阅、上传、下载、收藏、搜索、共享、保密安全等诸多需求的一款云应用产品



- ①在功能上，不断优化和升级文件管理功能，比如能直接预览查看的决不下载查看，能转发链接的决不转发文件本身；
- ②为实现文件管理的保密安全，在继承企微一向目标对象管理方式基础上，**企微企业云盘还增加了指纹识别**——这种支付级别的安全方式；
- ③企微企业云盘不再有本地化的概念，全面云端化也适应了移动化的文件管理方式。

不过，有句话说得好：“是骡子是马，牵出来溜溜”就知道了。

3、企微云盘与其他云盘的区别

这里我们拿百度企业网盘做个例子。

企微企业云盘和百度企业网盘相比有什么不一样？

特性	企微企业云盘	百度企业网盘
安全性	权限管理、指纹识别	权限管理
功能应用性	可关联企微其他应用使用	仅可在企业内部使用
收费	90%以上功能免费	收费可达数万元

①安全性方面

几乎所有云盘都有权限管理这个安全处理方式，但企微首次在企业号中使用**指纹识别**来查看文件。

②功能应用性方面

百度企业网盘仅可在网盘内部使用，很难与企业本身的管理系统相结合；而企微企业云盘是在微信企业号办公的基础上孕育而生的，**与企微其他的应用可关联使用**。

③收费方面

百度企业网盘需要支付高达上万元的费用，而企微企业云盘**90%以上的功能都是免费的**。

所以，为什么选择企微企业云盘，就可想而知了。

4、企微云盘能做什么？

企微企业云盘在存储、修改、查阅、上传、下载、搜索等基础功能上，增加了文件的**收藏、目标对象管理、指纹识别、内部评论转发、操作日志**等功能。



在这里，我们要强调一些大家都容易忽视的功能点进行讲解：

①	指纹加密	④	微信端上传
②	目标对象应用到所有下级	⑤	评论转发
③	隐藏/取消隐藏	⑥	收藏

①微信上传功能

这也是大家非常期待的一个功能。在新建文件夹时，选择【微信端上传文件】，设定好目标对象后，有权限的人员便可以在指定的文件夹上传文件。



②内部评论转发功能

在文件详情页底部评论区域，可以“@相关人转发此文件”或进行评论，文件协作是非常高效的。这样就不用再下载文件后进行转发了，如果遇上网速不好，转发也基本上是没有问题的。

③收藏功能

在文件列表的下拉区域或者详情页，点击【收藏】按钮便可以收藏了，然后在【我的收藏】里就可以很容易找到文件了。



④ 隐藏/取消隐藏功能

这个得在管理平台操作，隐藏某个文件夹/文件后，微信端便无法查看此文件夹/文件了。



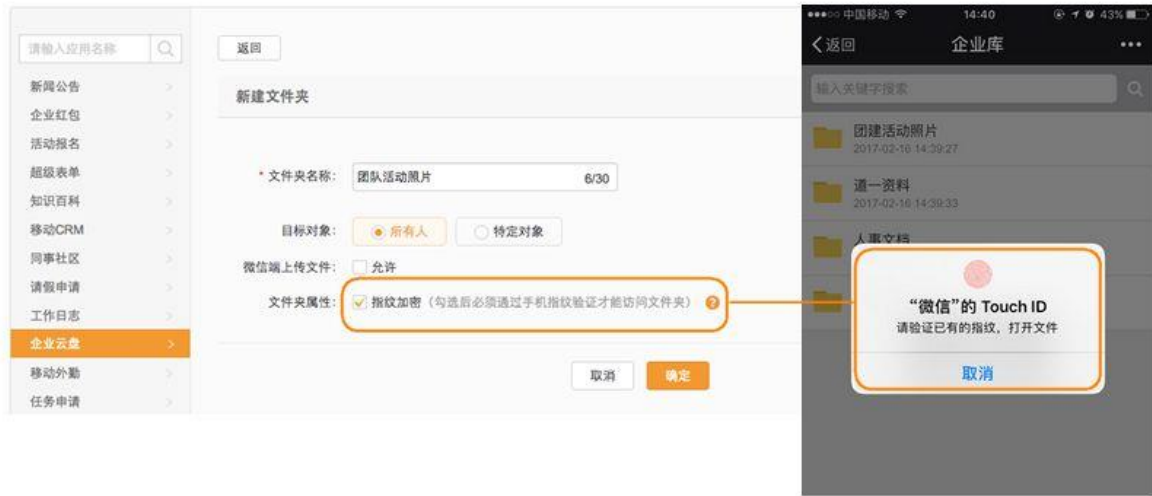
⑤ 目标对象应用到所有下级文件夹/文件

这是在编辑文件夹权限时所用，勾选后，其子文件夹的目标对象就与该文件夹一致，这对于批量改变文件夹权限是非常有效的。



⑥ 指纹加密功能

在新建文件夹时，勾选【指纹加密】后，目标对象只能通过指纹才能在微信端打开文件夹。



以上的功能，讲座结束后，大家可以去好好体验，我相信大家会有不一样的发现。

5、企微云盘未来有什么？



① 优化现有功能

比如页面体验、上传下载、权限管理等功能。

② 实现企微所有应用文件统一管理

比如应用中的附件可以直接收藏到企业云盘，在应用上传附件的时候也可以直接调用企业云盘中的文件。

目前，我就只能透露这么多了，也希望在以后的时间里，大家多多提意见，让我们能够做出更好的产品以服务大家，帮助您所在的企业提高移动办公的效率。

正如我们的企业文化所诠释的那样——“推动组织互联网化进程，成就彼此”。谢谢大家！

活动回顾到此结束，非常感谢大家对于企微云平台的支持。

我们下一次企微大讲堂再见！

企微云平台·微信办公第一品牌



所有基础应用永久免费
企业号市场份额第一
腾讯官方合作伙伴

◀ 长按二维码识别关注