

# 中国光大银行知识管理分享



2011.11.24



• **服务**

为目的

• **创新**

为理念

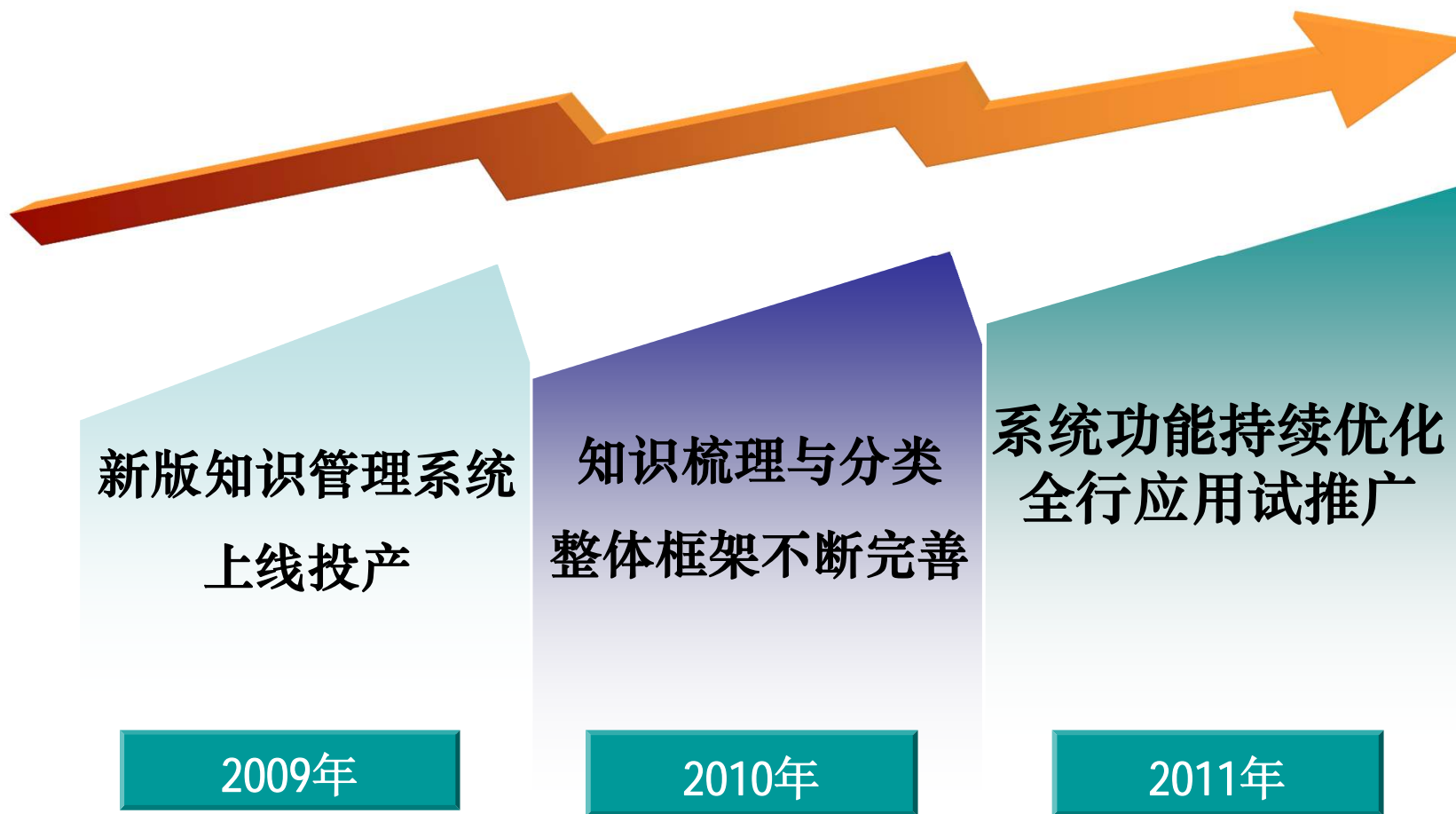
• **科技**

为先驱

• **机制**

为保障





知识库有效用户数已达到全行总人数的1/3，

覆盖全部34家一级分行

## 服务

## 科技

## 创新

## 知识梳理与分类体系

- 1、**地图展示**：地图式与一览表等展现形式，让“大海捞针”成为可能
- 2、**模版展示**：各产品和业务知识模板化展示，重点突出，便于记忆和搜索
- 3、**知识分级管理**：让业务学习变得有序、有效及突出

## 知识管理功能与应用

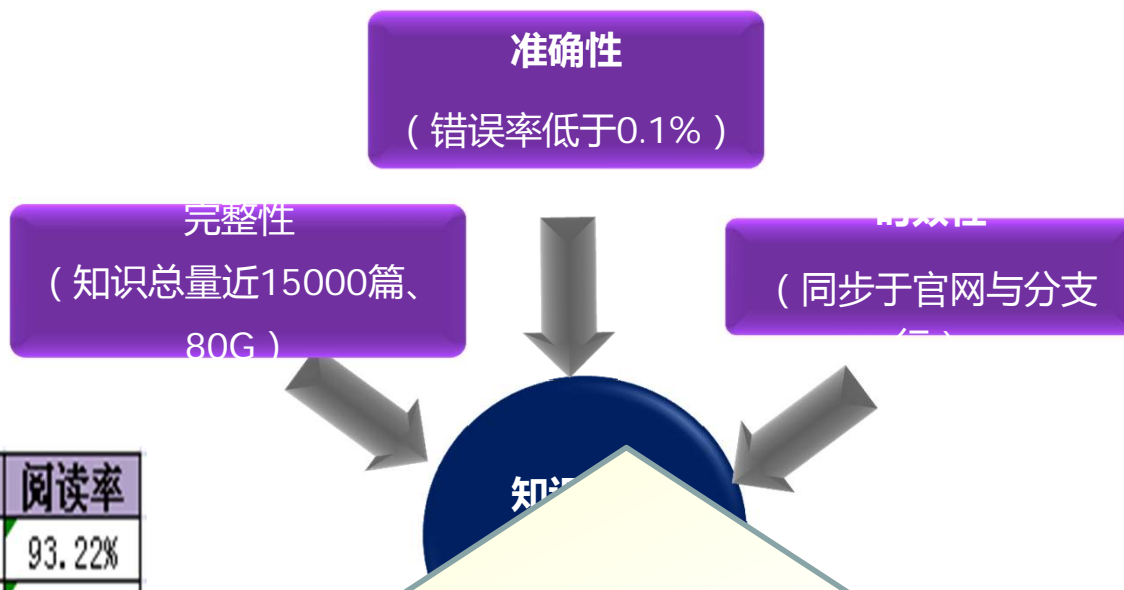
- 1、**多维度搜索**：平均用时3s以内，且包含目录树搜索、全文、正文、时间段等多种搜索方式
- 2、**培训考试模块**：出题、组卷、考试、判卷、统计等全流程体系
- 3、**个人知识管理**：根据不同需求，分类收藏，进行个性化学习计划定制

## 知识互动与创新

- 1、**多角度、便捷的交流互动平台**：可实现公开、一对一、一对多等，促进隐性知识显性化
- 2、**员工使用习惯培养**：积分换礼、“新情预报”等寓教于乐
- 3、**最新、最热知识榜**：员工需求引导创新

# 知识管理系统应用效果

- 员工行为分析
- 知识使用率分析
- 业务相关性分析  
(知识智能化展示的需求积累)



知识名称	阅读率
个人业务常用收费及转账限额一览表	93.22%
工单模板	91.11%
2011年T计划第十八期(8月25日至9月4日)	85.56%
双技能9月排班表	81.41%
境外、境内汇款	80.22%
双技能员工试岗转正管理办法(暂行)	79.35%
2011年套餐计划第十三期(8月15日至8月24日)	79.35%
关于中国光大银行电子银行部客户服务中心调整学历补助金标准的通知	79.35%
阳光旅行储值卡(暂不发行)	78.17%
2011年A+计划第七期(8月17日至8月23日)	76.99%

- 提高效率:** 平均缩减单通25s
- 统一口径:** 投诉量大幅降低
- 降低衰减:** 减少知识层层传递的损耗
- 节约成本:** 培训考试、征询问答约交流、考试的成本

1

知识管理应用经验分享

2

知识管理应用效果分享

3

知识管理团队建设与资源投入

## • 建设团队

- 1、人员：7人专职团队
- 2、职责：部内分工明确
- 3、管理：操作规范化、流程化、制度化

## • 我们的期待

- 1、新技术趋势与理念发展
- 2、系统智能化—与业务、流程和操作系统的完美结合
- 3、易用性—客户多样化需求的满足

## • 资源投入

- 1、二期升级—系统功能持续优化
- 2、练内功，做好本职，不断影响各部门对KM的认识

## • 面临难题？

- 1、全行知识产生、传递、维护、考核机制
- 2、知识管理成效考核机制
- 3、全行知识产生与管理所配套的资源投入









# 知识库两周年庆



[返回](#)