



IBM Lotus 系列白皮书

Lotus software

Lotus 知识发现服务器

Lotus Discovery Server

电子商务，您想有多 @ ？

目 录

前言	2
Lotus Discovery Server 定位	2
知识管理和知识管理技术	2
知识管理概念	2
知识管理三要素：人·场所·事件	3
知识管理技术	3
知识管理相关名词解释	4
Lotus Discovery Server 是什么？	4
Lotus Discovery Server 能做什么？	4
Lotus Discovery Server 能带来什么好处？	5
Lotus Discovery Server 产品历史	5
Lotus Discovery Server 技术	6
知识地图	6
K-Map — Lotus Discovery Server 的核心	6
知识发现 — 强大的知识搜索引擎	7
知识评估	8
Lotus Discovery Server 应用	9
情景故事一：从容的商务从 LDS 开始	9
情景故事二：知识 — 从依赖人到依赖管理	10
情景故事三：知识贡献奖金 — 你拿了么？	10
Lotus Discovery Server 案例	11

前 言

10 年前的企业家最头疼的是生产制造问题。

5 年前的企业家最头疼的是财务核算问题。

现在，是到企业家真正考虑知识管理问题的时候了。

随着企业规模的不断扩大，产品、技术的系列化和多元化，企业拥有的各种知识(信息、技巧、经验)，变得越来越分散和难于管理：有的存在于管理不善的纸质和电子化文档中(显性知识)，有的，甚至暂时只存在于个别员工的头脑中(隐性知识)。在这种情况下：

掌握关键知识员工的流失给企业带来的损失无疑是惊人的

企业的反应速度和创新能力因为知识的浪费和流失而受到严重限制

为了管理知识，您需要能够建立完整企业知识体系，进行并维护知识分类的强大工具。

电子商务时代，速度成为商务致胜的关键。

客户需要您当天就对产品和服务的相关问题做出回答，而非等到第二天！

员工花费大量的时间和精力去寻找正确的信息和人，大大降低了生产率！

为了提高速度，您需要一套容易使用的工具，以便迅速找到合适的人和最有用的信息，帮助您更快和更有效地解决问题。

毫无疑问，集知识搜索、知识分类、专家定位、场所定位、知识评估等诸多关键知识管理技术于一身的 Lotus Discovery Server，正是您迫切需要的有力武器。

有关知识管理方面的详尽内容，请参见走进知识管理白皮书。

Lotus Discovery Server 定位

在详细介绍 Lotus Discovery Server (LDS) 强大功能之前，我们首先界定“知识管理”这个广为使用的重要名词。IBM/Lotus 把知识管理定义为：

系统性地利用信息、处理流程和专家技能，改进企业的创新能力、快速响应能力，提高企业效率和技能素质。

知识管理内容的展开描述：

- 把整个组织所拥有的知识和专家进行分类，并使得这些资源可以为所有的员工，尤其是 新员工能够掌握的能力

- 让组织内的员工快速利用已有的知识来解决问题，而不是重复地去思考如何解决问题，浪费时间

具有上述几方面的能力，是任何一个知识管理解决方案的目标。

Lotus Discovery Server 通过对内容、专家信息进行评估、整理和定位，使得组织在上述四方面渐趋优秀。Lotus Discovery Server 技术是 IBM Lotus 知识管理策略中的关键一环。通过把人和知识充分关联起来，优化组织的业务和事务。

知识管理三要素：人·场所·事件

知识，不仅仅意味着文档和信息。在组织中，知识是集体的技能、经验和智慧。知识来自于经验。人，是任何一个成功的知识管理解决方案中不可或缺的重要一环。

知识可以归结为几个方面的要素，IBM Lotus 用“人(People)，场所(Place)和事件(Things)”作为知识以及知识管理的三个基本要素。

- 人代表员工，客户，合作伙伴，专家，以及任何对于组织的业务目标有着重要作用的个人。Lotus Discovery Server 提供了丰富的工具和手段来进行人员相关信息的管理和集成，这些技术包括对人员专业的分类，以及专业熟练程度的管理，甚至包括人员的在线情况；

- 对市场变化做出快速反应的能力
- 保持并发展整个组织范围的持续创新能力

- 场所，可以是实际的或者虚拟的工作小组，在这些工作小组中，人们为了某种共同的目的聚集并进行讨论、学习或者头脑风暴等等活动，就像一个 Domino 的 teamroom 数据库应用程序，或者一个 Lotus Quickplace 中的 Place 等等。其他的应用程序所产生的各种场所也可以通过 Lotus Discovery Server API 被集成进来。Lotus Discovery Server 通过对这些场所的分类和定位，使得与场所相关的知识可以被顺利地查找和利用。

- 事件，包括了组织当中被不断产生、获取、分类、共享着的各种数据、信息和流程。这当中包括了各种文档、项目信息，以及 EPR/CRM 或者其他数据库系统的信息，Web 页面、演讲稿等等。知识管理技术让用户可以根据其情景内容容易地定位相关信息，而不必关心这些信息的具体存放情况，继而将这些相关的信息应用起来。

总的来说，IBM/Lotus 知识管理策略强调了这么一个重要的目标，那就是集成“人、场所、事件”三方面的有价值的信息，在具体的商业情景中，为商业活动创造价值。这三个方面的是知识管理的核心基础，Lotus Discovery Server 正是提供了一个崭新的方法，来对包涵在人、场所和事件当中的知识实施行之有效的管理。

知识管理技术

IBM Lotus 软件将知识管理的支撑技术分为五个种类：

- **商业智能 (Business Intelligence):** 由数据、文本挖掘技术，OLAP 技术以及数据仓库技术组成

- **协作技术 (Collaboration):** 包括实时协作和异步协作
- **知识传播 (Knowledge Transfer):** 包括基于计算机的培训技术(CBT), 分布式学习(e-Learning)技术, 以及实施电子课堂、电子研讨会和讨论会技术
- **知识发现 (Knowledge Discovery):** 包括检索技术, 内容分类技术, 以及数据导航(知识地图)和文档管理技术等
- **专家定位 (Expertise Location):** 包括专家网络, 可视通信, 密切度度量以及其他帮助迅速定位目标人群的技术

知识发现服务器作为知识发现和专家定位的主要工具, 在知识管理的技术框架中占据着显要的地位, 是使得知识管理从理想变为现实的核心支撑技术之一。

知识管理相关名词解释

在详细介绍功能强大的 Lotus Discovery Server 之前, 我们有必要介绍一些即将用到名词, 以便读者更好地理解本文。

- **知识管理(Knowledge Management):**
知识管理是系统性地利用信息、处理流程和专家技能, 改进企业的创新能力、快速响应能力, 提高企业效率和技能素质。
- **密切度和密切度值(Affinity and Affinity Values):**
密切度是指特定的个人与特定主题(或者分类)之间的密切程度, 其量化的指标即为密切度值。
- **数据面包屑(Digital Bread Crumbs):**
散布在组织内部的各种各样的知识和专家经验并非都是系统化、结构化的现成体系, 我们把那些散布在各个部门以及员工个人头脑中的知识对象, 叫做数据面包屑。
- **知识评估(Metrics):**
知识评估, 为了提高知识管理过程当中内容和专家信息的准确性, Lotus Discovery Server 自动地对文档、人或者场所相关使用

信息进行收集和统计、分析, 越来越准确地确定内容、分类和专家之间的相关性, 从而可以提供给用户真正有用的知识, 而不是象传统搜索引擎常常做的那样: 用大量毫不相关的信息来搪塞用户。

- **蜘蛛(Spiders)**
自动化的内容捕获和萃取技术。利用蜘蛛技术, Lotus Discovery Server 可以按照用户的要求, 从各种各样的信息源中获取特定的信息和知识, 以便进行进一步的分析和分类。
- **分类学(Taxonomy)**
一个由结构化的群组或类别组成的集合被称为分类学, 比如我们常常见到的生物上的分类学。企业的知识分类学又被称作知识地图。Lotus Discovery Server 能够建立基于企业全面的数据信息、专家信息和场所信息的知识地图。

- **Lotus Discovery Server API**
Lotus Discovery Server API 工具包是 Lotus Discovery Server 开放性的重要体现。这个 API 提供了其他应用程序对 Lotus Discovery Server 各种服务的调用入口、方法和类。其中包括 k-map 的建立、知识评估过程的调用、搜索以及系统管理过程的调用等。

Lotus Discovery Server 是什么?

Lotus Discovery Server — Lotus 知识发现服务器, 简称 Lotus Discovery Server。它提供了先进的数据搜索和专家定位功能, 能够从存储在企业文档、数据库、电子邮件、Web、以及 ERP 等业务系统的信息中的海量信息中发现和显示用户、内容与主题之间的关系。它有别于其它解决方案的特色是: 不仅能够定位信息和相关的技术专家, 更重要的是把信息放置在上下文的关系当中, 形成因人、场所和事件的不同而不同的上下文关系, 而且这种知识发现并不仅仅依赖用户的输入, 对内容和相关人物进行评估, 而是使用“知识地图”引擎来确定文档的价值和与用户关系的紧密程度。其信息分类和维持也不仅仅依靠管理员手工操作, 而是采用自动化过程和管理工具并重的方式来进行。

Lotus Discovery Server 能做什么?

通过对一系列自动化过程和管理工具的结合, Lotus Discovery Server 可以做到:

- 定制一个基于各种数据、专家资源以及专业场所的知识地图
- 生成并管理个人与不同知识领域间的密切度关系
- 自动发现个人的专业技能并完善其在 Lotus Discovery Server 中的简历
- 动态计算并分配文档的密切度值
- 自动将文档归入适合的知识地图分类中去
- 提供一个简单易用的界面, 使用户可以方便地搜索文档、专家以及专业场所
- 集成 Lotus Sametime 对用户的在线感知和实时协作功能
- 生成关于密切度值、人、分类基于时间的各种分析报表, 支持知识管理决策



Lotus Discovery Server 能带来什么好处?

Lotus Discovery Server 技术领先, 提供了其他知识管理解决方案所未能提供的许多先进功能。通过这些功能, Lotus Discovery Server 为组织进行知识管理带来以下好处

- 提高了组织作为整体的学习效率和学习能力
- 提高了创造性和革新能力
- 提高协同、知识共享能力, 以及对知识重新利用的能力
- 使用户可以容易地定位并利用集体的经验和知识

- 使各个领域的专家更快速、容易地被找到
- 使人们能够在合适的时间获取合适的信息, 从而更快速地决策
- 将信息和专家之间的关系充分显示出来
- 使新员工能够快速发现他们需要学习什么并立即进行学习
- 帮助组织确认识体系的不足之处
- 将知识管理和组织的核心管理整合起来
- 通过自动的过程使得建立分类的时间大大降低;
- 实施容易、使用方便
- 提供系统安全性的控制, 支持企业安全政策
- 允许通过 API 与已经存在的系统进行整合
- 内建的智能化特性使得 Lotus

Discovery Server 具有自学习、自完善的功能, 从而总是可以和您的组织一起发展、成长

Lotus Discovery Server 产品历史

- 1999 年: 作为 Lotus 知识管理方案“Raven”的一部分而诞生
 - 2001 年二季度, Lotus Discovery Server 1.0 发布
 - 2001 年 10 月, Lotus Discovery Server 1.1 发布
- 这个版本的主要新特性包括:
- 发布 Lotus Discovery Server Java API Toolkit 1.1
 - 可定制的最终用户界面
 - 2002 年 6 月, Lotus Discovery Server 2.0 发布

这个版本的主要新特性包括:

- 新类型蜘蛛技术: Exchange 邮件/公共文件夹以及对 XML 的蜘蛛技术

- Discovery Server XML DTD
- 新版本的 Lotus Discovery Server Java API Toolkit
- 运行效率的提高
- 最终用户搜索界面更趋友好
- 服务器处理能力和吞吐量的增加

权威的分析咨询公司 Basex 将 Lotus Discovery Server 评为业界领先的产品，引

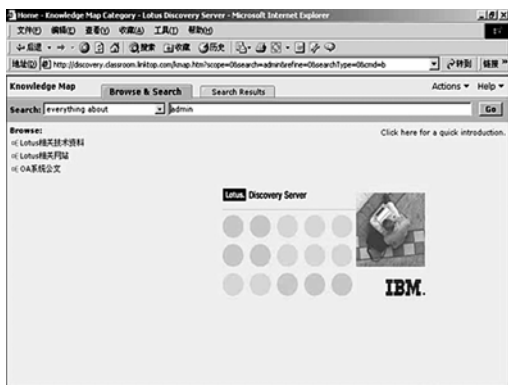
用他们的话：“Lotus 已经表现出了它在知识管理领域的领导地位。我们很高兴看到，他们正在取得新的突破，开拓未来发展的道路，” Basex 主席兼首席分析家 Jonathan B. Spira 说。

Lotus Discovery Server 技术

知识地图

K-Map — Lotus Discovery Server 的核心

Lotus Discovery Server 的核心能力，就是把“人”、“场所”、“事件”集成在一个完整的知识地图当中，并提供简单易用的界面供用户进行搜索。知识地图中的内容是包涵了企业最有价值的内容和主题文档集、专家信息以及专业场所。



地图是人们很熟悉的交通向导，如果你要从甲地到乙地，你可以根据地图找出最佳的行走路线，即使是在一个陌生的地方，也可以根据地图到达目的地。如果我们在日常工作中也拥有这样一张“地图”，在遇到某个问题时，可以根据这张“地图”方便地找到能够解决这一问题的专家与知识，及时向专家请教，利用相关的知识解决问题，无疑能够有效地提高工作效率。

那么，怎样有效地把信息内容与专家技能相结合，并转化为提高企业生产力的有力

手段？这就是企业级的“知识地图 (K-map)”。“知识地图”好比是书的目录表，可以让读者一目了然地看到某些主题与其他主题之间的“父子”关系，便捷地找到所需要的知识，随时发现谁是相关问题的专家并及时与他进行交流；也可以了解到哪些信息内容的使用率最高、信息彼此之间的链接关系如何等信息，从而形成了完整的、条理清晰的企业知识体系结构。

如何绘制企业的“知识地图”？Lotus 认为，知识管理是系统性地利用信息、处理流程和专家技能，改进企业的创新能力、快速响应能力，提高企业效率和员工技能素质。企业的知识管理策略可以通过建立知识管理基础平台，采用具有协同工作的应用产品，构建完整的知识管理系统，高效率地从各种信息资源中挖掘出知识，把存放在关系数据库、Internet/Intranet 网站、文件服务器、Notes 数据库等不同系统中的信息资源映射成统一的“知识地图”，建立团队协作和通信的专家网络，使知识能够有效地在内部和外部得到共享和发布。在 Lotus 的知识管理策略中，首先利用 Lotus 知识发现服务器对于存储在信息系统中的“信息内容”和掌握在头脑中的“专家技能”提供工具，使企业能够发现和利用这些知识。

Lotus 知识发现服务器建立知识地图的内容包括：

- **群集的文档:** Lotus 知识发现服务器能够自动识别公司大量的原始文本、新闻内

容、电子邮件中的附件以及网上原始数据，并根据文档内容的相似程度，把内容相近的文档群集在一起，然后产生一个表示这个群集的分类。由于群集的方式是通过成百上千个关键词和术语进行定义的，从而能够进行相对准确的匹配。

- **专家定位:** Lotus 知识发现服务器可以自动探索人们创建和访问的内容，通过分析他所创作、编辑、回应和阅读的内容，发现其间的关联性关系，确定他与某人特定主题

- **关联性映射:** 能够根据人们正在阅读和创作的内容，确定他与相关主题关联程度，形成人与内容之间的映射关系，并把这些关联性反映到知识地图中，能够提供丰富的上下文关系。

- **确定内容的价值:** “度量服务”是 Lotus 知识发现服务器的创新技术之一，可以根据一整套计算参数，决定并排列某个文档和某个人相对于某个主题的价值，同时自动反映变化情况。

- **安全性:** Lotus 知识发现服务器全面继承了 Domino 的安全控制机制，确保最终用户根据自己的权限访问相关内容。

通过这些方式，Lotus 知识发现服务器能够有效管理不同类别、数千主题的文档，再配合 Lotus 实时协作平台 Sametime，可以高效率地把企业的知识和专家编成目录，形成了“知识地图”。使人们在日常工作中，通过这张形象地显示出用户、内容与主题之间关系的“知识地图”，员工在日常工作中可以根据需要快速通过网络与相关专家协作，捕获完成项目所需要的正确信息，从而保证企业的知识库能够在正确的时间对正确的人呈现透明，也就是说，员工在遇到问题时，知道应该去找谁和如何寻找，每一位个人都可以与“许多头脑”一起工作。

知识发现—强大的知识搜索引擎

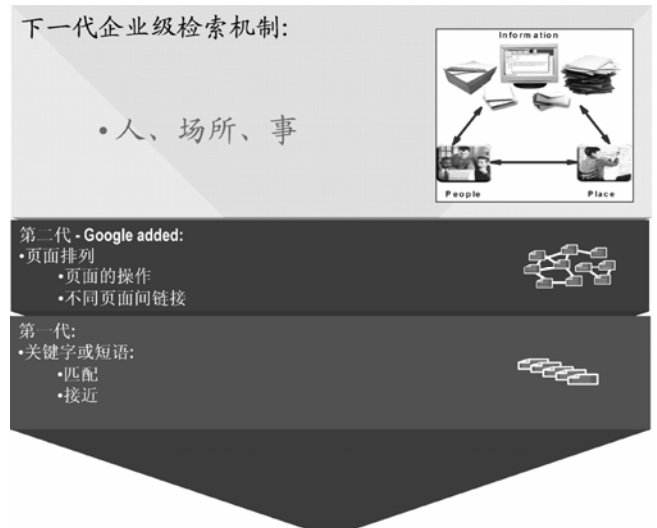
我们可将搜索引擎分为三代:

a) 第一代，以 Yahoo 为代表，它的搜索以关键字，短语搜索为特征。包括: 计数，匹配，单词和短语的接近关系等。

之间的相关性。另一方面，Lotus 知识发现服务器也自动跟踪机构内部对某人创作的内容的访问情况，用于确定该文档在某个分类中的价值，也确认了其作者在该分类中的专家地位。

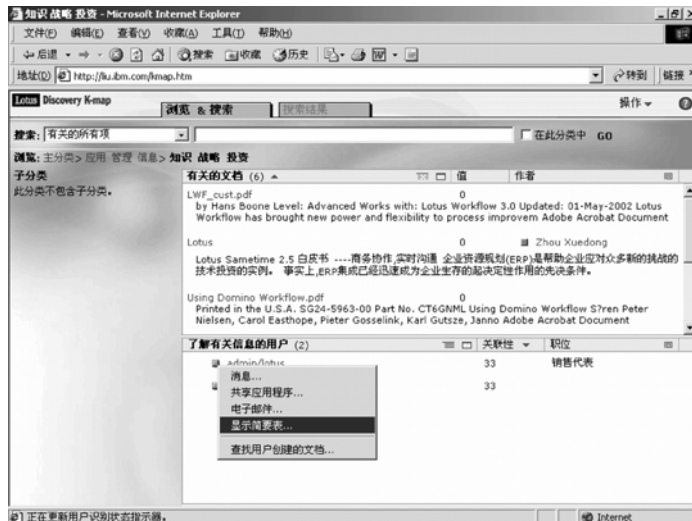
b) 第二代，以 Google 为代表，在这一代的搜索中，增加了对被搜索页的操作，页面之间的关联等参数来评定页面被搜索的准确度。

c) 第三代，以 Lotus 知识发现服务器为代表，我们将“人”的表现加入进来，从而使我们在一个企业内的搜索不再局限于只是对固定资料的检索，而是更全面的分析，记录企业中所有人写作，编辑，查询，关联文档的活动，以此来评定“人”所创造的文档的价值，进而也可以了解企业中“人”的价值。



Lotus 知识发现服务器的强大搜索包括:

- 分类的检索
- 文档的检索
- 在线专家的检索
- 在检索结果中的二次检索



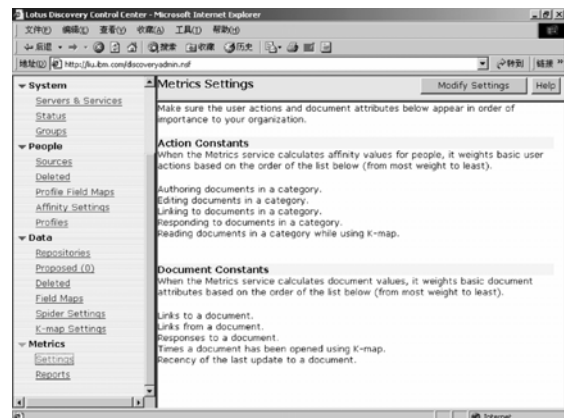
如上图所示，在我们的知识发现系统中，对自己所需要了解的疑问，我们不但可以发现有许多文档，更可找到在线专家。更可和他进行在线的会话。

知识评估

我们的知识管理系统一经建立，所有员工不断创造新的知识加入到我们的知识库中，而同时每一个员工又都是知识发现服务器的用户，他们去查找别人共享出来的知识。经过一定时间的积累，我们所有员工对企业知识库都会做出一定的贡献，Lotus 知识发现服务器使用 Metrics 服务来建立对所有用户的知识评估。

在建立评估之前，我们对“人”及他们所创造的“文档信息”的价值有一系列评定参数，我们可通过 Metrics Settings 来调整所有参数的优先级。如对“人的活动”参数包括：

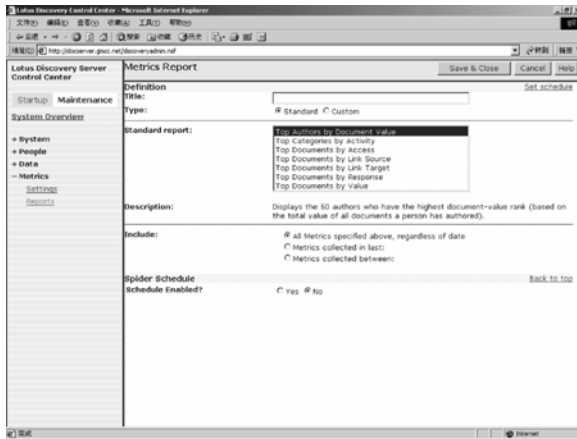
- a) 在某一分类中所创作的文档
 - b) 在某一分类中编辑的文档
 - c) 在某一分类中对一个文档的回复等等
- 对文档的评定参数包括：
- a) 链接到一个文档
 - b) 被链接到一个文档
 - c) 在 K-map 中打开的次数等等



我们可根据对文档的访问次数，在分类中的链接数等一系列指标来建立各种知识评估报表，有两种方式可供选择：标准的和定制的。

标准的如下图所示，共有 7 种：

- a) 创作文档的总价值最高的 50 位公司员工
- b) 操作最频繁的 50 个分类
- c) 访问次数最多的 50 个文档
- d) 链接最多的 50 个文档
- e) 被链接最多的 50 个文档
- f) 响应最多的 50 个文档
- g) 价值最高的 50 个文档

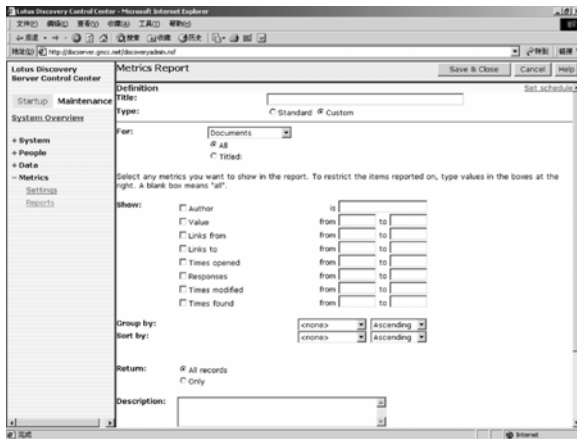


定制可以根据分类，文档，人进行三种方式的分类。如对文档，我们可选择所有文档，也可指定某一文档，然后可选择条件：

- a) 作者
- b) 价值
- c) 链接文档
- d) 被链接文档
- e) 打开次数

- f) 回复次数
- g) 修改次数
- h) 被检索到的次数

我们可以定义对某一部部门员工创造的知识量及使用频率来确定他们对企业知识积累所作的贡献，如下图所示：



Value	Document	Author	Links To	Links From	Times opened	Responses	Times Linked	Times Moc
0.10	金管子流程	李四	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	成都高新区西部信息安	admin	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	863项目计划		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Group Total		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.21	sas C:\headmin\Oe\lotus	(No Author)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	hib\log\process		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Field Maps		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	报锁申请_报锁申请A		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	3.05 Available		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Process\Process		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Server\Dr		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Group Total		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.49	Best way to remove a	linda.urman	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00

Lotus Discovery Server 应用

情景故事一：从容的商务从 LDS 开始

小张在一家从事国际进出口贸易的大型企业 — A 公司做外贸业务员。

由于商业竞争的日趋激烈，外商的要求又总是很高，小张在选择供应商方面花费了大量的时间和精力，工作显得特别繁忙。

前些日子，公司实施了 Lotus Discovery Server。经过培训，小张意识到，这个系统可以为自己的工作带来方便。这不，在今天

一大早的业务电话结束后，小张打开电脑，开始了 Lotus Discovery Server 上令人兴奋的工作：

首先，根据上午得到的几个订单信息，小张进入 Lotus Discovery Server 的知识地图，顺着层次，依次打开目录：

【采购】—【供应商】—【轻工业】—【手工业】—【手工编织业】— ……

【采购】—【供应商】—【农业】— ……

很快，他就找到了相关的供应商信息，并按照系统提供的联络信息发出了询价单。

他拿到的最后一张订单，是一张比较奇特的订单，这个订单上要求订购的产品，是 A 公司从来没有经营过的乐器产品。小张看了看订单内容，想到：按照以往的惯例，遇到这种比较生疏的订单，进行供应商的筛选和价格的确认需要大量的时间，而这张订单要求的供货时间很急，显然是来不及的。

小张灵机一动，何不让 Lotus Discovery Server 来帮帮忙？

小张带着激动的心情，开始与线上的同事进行交流，很快，在他们的帮助下，确定了那张订单的供应商范围，并发出了询价单。这些同事们还热情地邀请小张加入了他们的 Quickplace 群组。

.....

在 Lotus Discovery Server 的帮助下，本来显得繁琐和耗时的商务过程，从容地完成了。

情景故事二：知识 —— 从依赖人到依赖管理

李总，某私营大型制造业企业 —— B 公司的领头人。

李总的企业所从事的是一个技术密集型的行业，他们的产品和竞争对手之间主要是在技术上争高下。对于手下的技术骨干，李总采用了各种各样的管理办法，想尽千方百计让他们能够安心、长久地为 B 公司尽心工作。因为李总深知：在这样技术密集型企业里，技术骨干的稳定，是企业稳定、发展的基础之一，如果没有他们的稳定，企业很可能在短时间内被竞争对手赶超、甚至被市场淘汰！

Lotus Discovery Server 的成功实施，使李总的观念大为改变。

在实施了 Lotus Discovery Server 后的 B 公司里

- 首先，公司拥有了全面、科学的知识地图和专家简历。企业对自身所拥有的知识有了整体的认识和把握
- 各个技术方向的专家组都整理出了相应的知识分类和专家信息

他在 Lotus Discovery Server 的搜索框内输入“乐器”两个字，回车！

天哪，真是不搜不知道，世界真奇妙哦

在搜索出的文档中，小张发现，自己犯了经验主义错误，庞大的 A 公司不但做过乐器方面的生意，甚至还有一个小部门专门从事这方面的业务；再看看查到的人员信息，这个部门中的有些同事正好在线上；而他们组建的 Lotus Quickplace 群组也当然被 Lotus Discovery Server 查找出来了！

- 通过对专家信息的彻底发掘和整理，李总实施了许多管理手段，来努力把某些个人的隐性知识，转换成为企业的集体知识：

- 关键技术的文档化
- 鼓励经验技巧共享的企业文化
- 对关键技术岗位的人员备份
-

通过相当长时间的知识管理实践努力，李总认识到，在技术密集型企业里，不是单靠对人的管理就可以高枕无忧，对知识的深入管理能够有效降低企业对个人的依赖性，是更加直接有效的管理办法。

李总的目标，是把知识管理更加深入地进行下去，使 B 公司能够“不怕”任何技术人员的变动影响，而始终立于不败之地。

情景故事三：知识贡献奖金 —— 你拿了么？

小王，某大型上市企业 —— C 公司的技术骨干。

C 公司今年实施了 Lotus Discovery Server 系统，小王是个积极参与者。他不但在自己擅长的领域担任了知识地图的管理员，还作为技术专家，经常以在线或离线方式与其他同事一起进行技术讨论，小王撰写的许多有关技术经验、技巧的总结文章，都是 Lotus Discovery Server 相关分类中被查找最多次数的文档，随着一年来的不断参与、使用，小王也被 Lotus Discovery Server 系统自动晋升为好几个知识领域里的专家。

年终到了，公司老总在年度总结大会上点名表扬了小王，并为小王等一批积极参与、使用 Lotus Discovery Server 系统进行知识积累和知识发现、使用的贡献者颁发了“知识贡献奖金”。公司颁发

知识贡献奖金的依据，是利用 Lotus Discovery Server 中的知识评估功能产生个人的年度知识贡献报告。

“知识贡献奖金”这种新鲜事物，在 C 公司掀起了参与知识管理的热潮，很多以前对 Lotus Discovery Server 系统并不十分熟悉和热心的同事渐渐认识到：在实施了知识管理文化和 Lotus Discovery Server 系统的 C

公司，为企业做出知识贡献，是提高个人价值的重要手段。

知识贡献奖金，在 C 公司实施第二年后，变成了公司工资表中的常规项目，发挥着重要的激励作用。

Lotus Discovery Server 案例

Shearman & Sterling 的知识管理

“ With the help of the Lotus Knowledge Discovery System, our vision is to capture the collective thinking within the firm, put it in order, and simplify its acquisition for use as a starting point for future creativity.”

— Eugene Stein, Director of Information and Professional Systems, Shearman & Sterling

Shearman & Sterling 是为数不多的全球性法律公司，拥有 860 名律师，在世界各个金融中心都有办事处。该公司始创于 1873 年，为金融机构，政府，公司或其他机构处理各项重大交易。交易包括有：

- Viacom 360 亿美元收购 CBS，是广播业历史上最大的交易；
- Merrill Lynch and Mediobanca 历史上最大规模的一次上市；

- 意大利电力公司 ENEL 的部分私有化；

- SmithKline Beecham 与 Glaxo

Wellcome 价值 1890 亿美元的合并；创建了世界上最大的制药公司。

他们使用 Lotus 知识发现服务器为分散在全球的法律员工创建了一个协作式环境，可以让成员更快速，更轻松的沟通，共享最新的法律文档，合同和案例信息。通过 Lotus 知识发现服务器，全部律师可以迅速访问公司所有的信息资源，包括法律方面的商业数据库，法律新闻，相关网站等等。公司所有的信息通过不断积累，不断使用，使最有价值的信息不断凸显出来，使用最优秀的员工也不断凸显出来。受到员工和管理层的一致认可。

IBM Lotus KNIC 的知识发现系统

KNIC 是 Knowledge Network for Intellectual Capital (Lotus' internal ICM

application)的简称。也就是 Lotus 专业服务部(LPS)全球的知识库。Lotus 建立 KNIC 的目的包括:

- 管理和提高工作质量
- 缩短市场响应时间
- 更好地共享和发布 LPS 顾问的经验知识
- 提高团队协作

建立 KNIC 面临的挑战主要有: 通常很难区分及定位我们众多 LPS 顾问的专业技巧和经验技能。他分布在全球各地, 他们的项目记录数据库也遍布全球。我们需要花费很多时间及费用来发现这些各个领域的专家, 有时甚至是不可能的。而我们每一个 LPS 顾问的工作性质又要求他们在最短的时间内找到最优秀的向导, 最高质量的信息来迅速学习, 理解并加以自己的创新来为更多的项目提供专业的服务。

最终我们采用以 Lotus Discovery Server 为主的一系列 Lotus KM 产品建立了 KNIC 系统, 它包括:

- Lotus 内部使用的智力资产管理, 包括 LPS 方案、项目简介、技术文档、代码、报告等等, 确保它们跨越区域在全球范围内对所有 LPS 成员可以迅速获得并加以重新使用
- 提供了一个 LPS 成员讨论问题的虚拟场所

- 可发现与各自项目相关的同事和资料帮助自己更快更好地完成项目

- 支持 LPS 成员进行交流与实验, 我们称之为“知识网络”

KNIC 为公司的所有精英(智力资产)带来了一个更好、更广泛的协作环境, 减少了成员们查找信息的时间, 在全系统范围内更快、更智能地发布知识, 共享知识。KNIC 是一个很好的知识管理范例, 成功实现了“人, 场所, 事件”这三个知识管理基本要素的协作与互动。我们的“人”可以在他们最需要时, 在一个恰当的虚拟场所获得他所需要的知识, 找到正确的人来共同讨论问题及验证答案。

KNIC:

- 是 IBM 公司用实践证明自己所倡导的“知识管理”理念的一个成功示范
- 它也实实在在地提高了我们 Lotus 专业咨询的竞争力和可拓展力, 包括: 更快的客户响应、更强大的群体创造力、更方便的自我学习及自我提升、极大地减少了重复劳动
- 提高了 Lotus 专业咨询团队整体的士气, 无论面对什么样的困难, 他们身后总是有整个部门的支持
- 将各个领域的专家集中起来, 为我们的客户展示并建立一个功能强大的综合应用



©International Business Machines Corporation 2005
国际商业机器中国有限公司

北京总公司

北京朝阳区工体北路
甲二号
盈科中心 IBM 大厦 25
层
邮政编码: 100027
电话:(010)65391188
传真:(010)65391688

武汉分公司

武汉市汉口建设大道
700 号
武汉香格里拉大饭店
302 室
邮政编码: 430015
电话:(027)85805588
传真:(027)85800088

西安分公司

西安市高新区科技路
48 号
创业广场 B 座 1202 室
邮政编码: 710075
电话: (029)88316868

传真:(029)88323777

上海分公司

上海市淮海中路 333 号
瑞安广场 10 楼
邮政编码: 200021
电话:(021)63262288
传真:(021)63261177

深圳分公司

深圳市深南中路 333 号
信兴广场地王商业大
厦 38 层 3805, 3806
邮政编码: 518008
电话:(0755)82462193
传真:(0755)82462186

福州办事处

福州市五四路 73 号
福建外贸中心酒店
9925 室
邮政编码: 350001
电话:
(0591)87523388-9925/
9938

(0591)87600122

传真:(0591)87541814

广州分公司

广州市天河北路 183 号
大都会广场 18-20 层
邮政编码: 510620
电话:(020)87553828
传真:(020)87550182

南京分公司

南京市新街口街金陵
饭店
世界贸易中心 16 楼
邮政编码: 210005
电话:(025)84716677
传真:(025)84729054

重庆办事处

重庆市渝中区邹容路
68 号
大都会商厦 21 楼 2105
房
邮政编码: 400010
电话:(023)63830503

传真:(023)63830513

沈阳分公司

沈阳市沈河区青年大
街 219 号
华新国际大厦 19 层
邮政编码: 110015
电话:(024)23962288
传真:(024)23961040

成都分公司

成都市人民南路 2 段
18 号
川信大厦 27 层
邮政编码: 610016
电话:(028)86199888
传真:(028)86199500