

摘要

連展科技股份有限公司成立於 1986 年，以連結器起家，2004 年個案公司由總經理主導，導入知識管理，並聘請外部顧問輔導知識管理之進行。公司以部門單位為主，分成許多知識社群在內部網路平台，提報知識文件並舉辦年度競賽。連展經多年建構的知識物件，不但讓員工能透過資訊系統分享知識價值，縮短新進員工學習時間與加速輪調訓練，還因能迅速回應客戶需求與解決問題而獲取知識分享的效益。知識管理對連展而言，雖可產生上述效益，但在知識逐漸累積與分享的同時，知識物件的安全性以及內部知識外溢的隱憂，造成知識管理的另一挑戰，亦使得個案公司對於知識分享價值（員工訓練、客戶關係維護）與風險（知識外溢、知識安全）陷入決策兩難。

關鍵詞：客戶關係、知識管理、知識安全