



IBM ECM 助力新东方实现业务转型

行业挑战加剧新东方提出新思考

当前，整个教育培训行业正面临不断加剧的挑战：随着教育培训机构不断增多，教育模式更加多元化；同时，作为知识密集型行业，业务的扩张和发展带来了激增数据，令知识整合和资源管理成为当务之急。

作为全球最大的上市培训教育公司，新东方目前拥有超过 3 万名教职员工，覆盖了全国 49 个城市、57 所学校，全国 700 多个学习中心。从 1993 年成立至今，新东方不断经历快速发展阶段，形成了特色鲜明的管理模式和业务战略。2011 年，新东方教育部门开始探讨教学产品标准化对于业务持续发展的必要性。

在企业二十周年之际，具有前瞻理念的新东方管理者提出了这样的思考：如何适应环境的变化及内部发展需求，沉淀智力资本、打造新东方的核心竞争力？如何构建组织能力以帮助个人成长，不断提高决策反应速度？

做业务导向的知识管理

2011 年中旬，新东方成立了专门的知识管理部门，成为国内企业实践知识管理的先行者。通过盘点新东方知识资源状况发现，传统知识管理企业实施的经验很难在新东方这样年轻化、知识型的企业付诸实践。新东方的知识管理不是让 3.1 万员工学习使用一个全新的系统，而



是与业务密切结合,以提高员工工作便利性为目的,促进业务部门产品、流程标准化的进程,通过积累、分享带动创新和保护知识,构建组织能力以支撑个人的成长。

因此,在项目初期,新东方知识管理团队就明确了知识管理平台的唯一目标:做一个信息化、标准化、系统化的基础设施,做内部服务的提供者。甚至淡化“知识管理”的概念,将这个平台以“爱新东方”命名,打造了集知识库、公司黄页、人员培训、社交工具、业务管理为一体的综合性社区。

新东方知识管理中心主任刘鹏表示:“这个平台需要的功能必须包括稳定、能存储、能搜索、能分类、能有很好的扩展性。基于这些原因新东方选择了 IBM ECM 解决方案。ECM 在架构的稳定上能够很好地保证知识管理平台作为新东方的常规系统来运营;其扩展性能够有效应对未来加载更大数据量的知识和信息,并支持该平台根据业务发展需求与其他部门系统打通,比如,做知识管理整体规划的时候,新东方就把它与人才管理相结合,将学习和知识管理做了统一设计。”

做互联网思维的知识管理

新东方的 3.1 万员工中,35 岁以下接近 80%。针对这样一支年轻、高知识化的庞大队伍,刘鹏和团队将“互联网思维”作为新东方知识管理平台建设的一个重要理念。

“爱新东方”在视觉感受和用户体验的双重标准之上,融合了 SNS、游戏、电商等多种互联网产品概念,分发掘年轻用户的新鲜感,并以此提升平台的活跃度。比如,把教学视频做成视频专题,吸引用户来观看、点赞、评论。最显著的例子就是新东方教育科技集团董事长俞敏洪先生,他关于新东方价值观的演讲视频专题在上线后两个多月点击量过 20 万。针对教师培训,“爱新东方”将培训流程做成了“六步闯关游戏”,帮助新教师利用闯关的方式最有效的接受培训、备课。

刘鹏表示:“我们将有人用、好用作为知识管理平台的评价标准,把良好的客户体验作为工作目标,把有效的内部推广作为工作重点。正是 IBM ECM 解决方案为我们的有效推广和不断创新提供了有力保障。目前,平台第二期的工作也已经有序展开,个人知识库和圈子这样最受用户欢迎的产品风格将出现在‘爱新东方’。我们也期待与 IBM 进一步的合作,通过对更丰富知识的分析和挖掘,帮助新东方和学员实现更大的价值。”

IBM 畅想未来知识管理与智慧教育蓝图

与土地对农耕社会、资本投资对产业经济一样,教育是 21 世纪决定成败的重要因素。而技术、商业、政治和人口的变化对教育模式提出了全新的要求,这也正是越来越多如新东方这样的不倦创新的机构所探索的“智慧教育新路标”。

将智慧教育作为与智慧文化、智慧旅游、智慧医疗并重的四大核心方向,IBM 正在以行业领先的 ECM 知识管理解决方案帮助企业快速聚合知识资产、建立标准化、迎接全新的变革模式。

IBM 软件集团大中华区企业内容管理总经理顾世山先生表示:“未来的教育平台首先会是社会化,将服务于社会的每个群体、每个人。第二个特点是服务型,在任何时间任何地点,教育服务随手可得。这样的模式背后是强大的技术支撑。IBM 将在当前卓越的知识管理能力基础上,进一步拓展与社交 (Social)、移动 (Mobile)、大数据分析 (Analytic)、和云计算 (Cloud) 等重要趋势的融合,把相关经验拓展到教育及更多行业中,畅想知识管理在行业的蓝图。”