

Aufbau eines prozessorientierten Wissensmanagements mit Hilfe eines Unternehmensportals

Erfahrungsbericht aus dem Verbundprojekt

FaktorWissen in NRW

im Rahmen des Workshops

„Wissensmanagement mit Unternehmensportalen“

Konferenz Wissensmanagement 2003



Dr. Boris Lux



Dr. Thomas Mühlbradt





Verbundprojekt Faktor Wissen in NRW

Beratung und Qualifizierung von Unternehmen
bei der Einführung von Wissensmanagement

Mai 2001-April 2003

www.faktorwissen.de



Gefördert aus Mitteln
des MASQT NRW &
der Europäischen Union



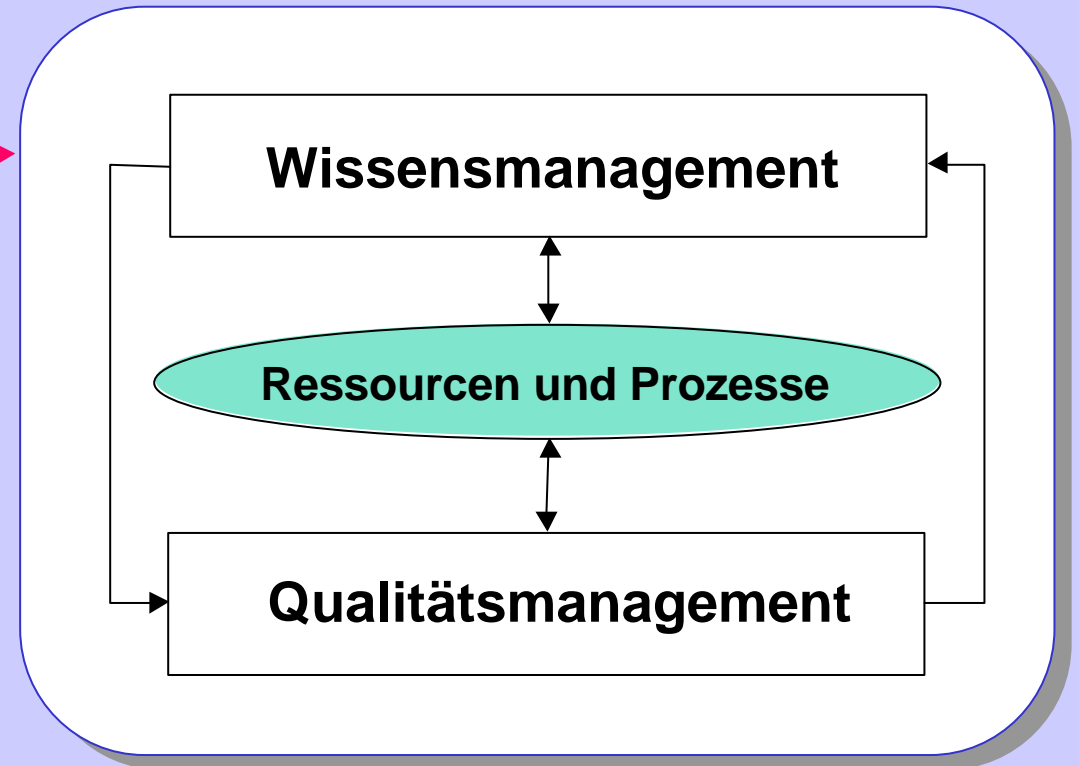
**GOM Gesellschaft für
Organisationsentwicklung
und Mediengestaltung mbH**



**Technologieberatungsstelle
beim DGB NRW e. V.**



- Setex – Textil - GmbH
- **biolitec AG**
- CLK GmbH
- cv cryptovision GmbH
- SIG Combibloc GmbH
- HASCO Hasenclever GmbH
- Gussstahl Lienen GmbH
- Information Works GmbH
- MEYRA GmbH & Co. KG
- Nionex GmbH



„ ... Wissensmanagement ... [ist] die Gesamtheit aller Planungen und Maßnahmen,
mit Hilfe derer das **Wissen** und die **Erfahrung** einzelner Beschäftigter
miteinander **verbunden und fortentwickelt** werden sollen.“

Quelle: Herrmann, T. et al.: Wissensmanagement mitgestalten, TBS (Hrsg.), Oberhausen, 2001

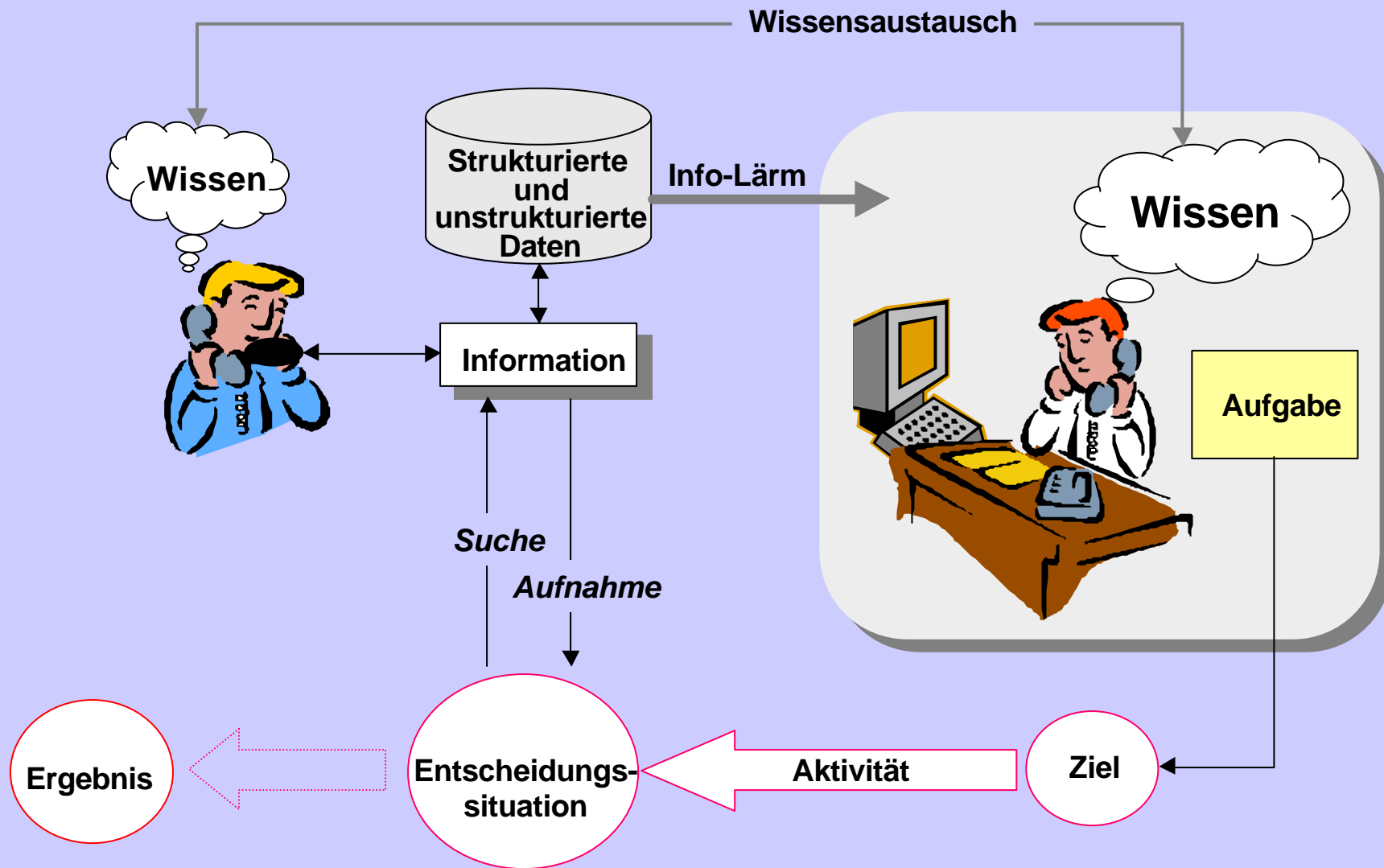
„Wissensmanagement: “Systematische Ansätze zur Unterstützung der **Wertschöpfung**
durch **Erzeugung und Fließen** von **Information** und **Wissen**
zu den richtigen Personen zum richtigen Zeitpunkt”.

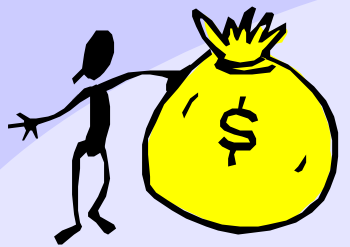
Quelle: Carla O'Dell, APQC

„Wissensmanagement ist ein systematischer und strukturierter ganzheitlicher Ansatz,
der **implizites und explizites Wissen** im Unternehmen als strategische
Schlüsselressource
verstehen und daher darauf abzielt, den **Umgang** mit Wissen auf allen Ebenen nachhaltig
zu verbessern, um **Kosten zu senken, Qualität zu steigern, Innovation zu fördern und**
Entwicklungszeiten zu verkürzen.“

Quelle: Abecker, u.a. (2002) in Erweiterung der Definition von Schmid u.a. (1999)



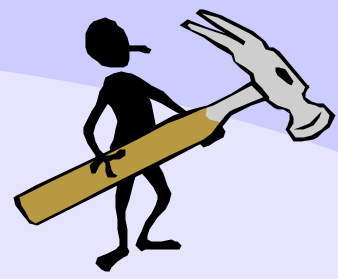




Wertschöpfung



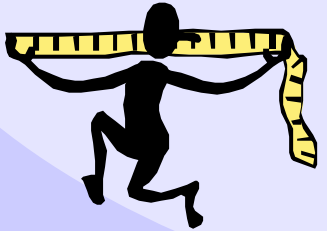
Komplexität



Handlung



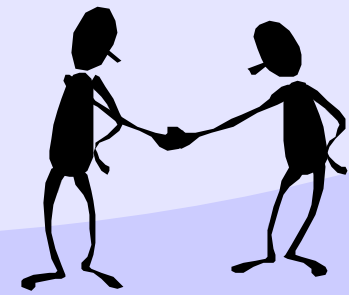
Wissensnutzung



Qualitätsmanagement
& Kennzahlen

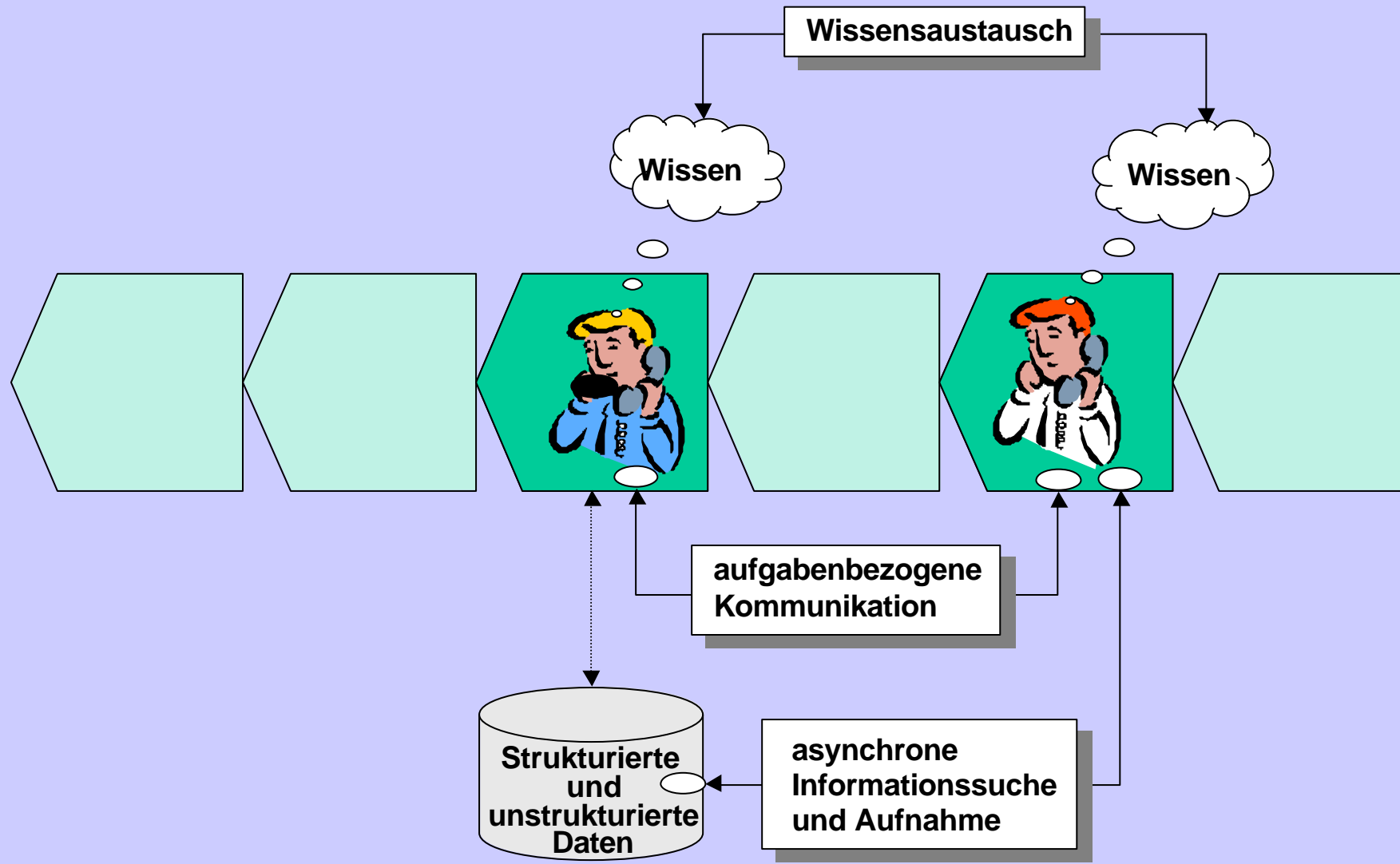


Schwachstellen



Kommunikation





- Unternehmen:** biolitec AG, Bonn
- Mitarbeiter:** ca. 44 in Deutschland, 110 weltweit
- Produkte:** Geräte und Verfahren zur Behandlung von Krankheiten
mittels Lasertechnik und neuartigen Wirkstoffen
- Kunden:** Krankenhäuser und niedergelassene Ärzte weltweit
- Anforderung:** Hohe Qualität in einem hochkomplexen dynamischen Markt
bei vertretbaren Kosten und Lieferzeiten
- Problem:** Starkes Wachstum führt zu sprunghaft steigender Komplexität
- Symptome:** Fehler in der Auftragsabwicklung
- Ziel:** kritisches Wissen über Vorgehensweisen und Rahmenbedingungen
sammeln, aufbereiten und intranetbasiert zur Verfügung stellen





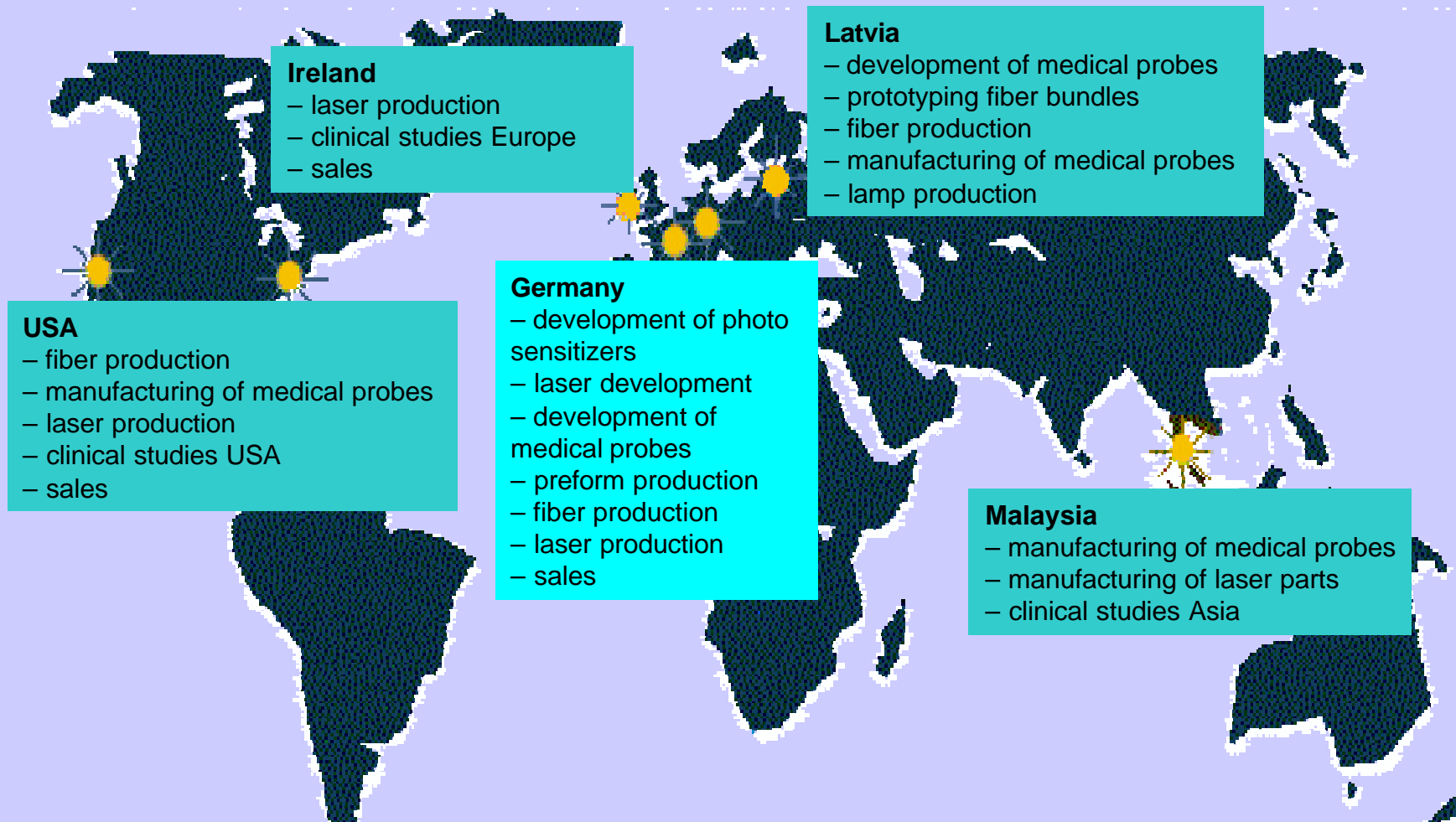
- robust technology
- low manufacturing and operating costs
- miniaturization
- high mobility



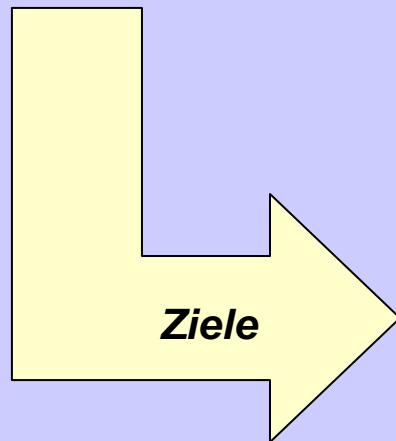
Traditional lasers

biolitec diode lasers





“Ein Portal ist eine Zusammenstellung von Internet-, Intranet- und/oder EC-Anwendungen, verschiedenen Informationsquellen sowie anderen Anwendungen (z.B. Office,..) die speziell auf eine Nutzergruppe zugeschnitten sind”



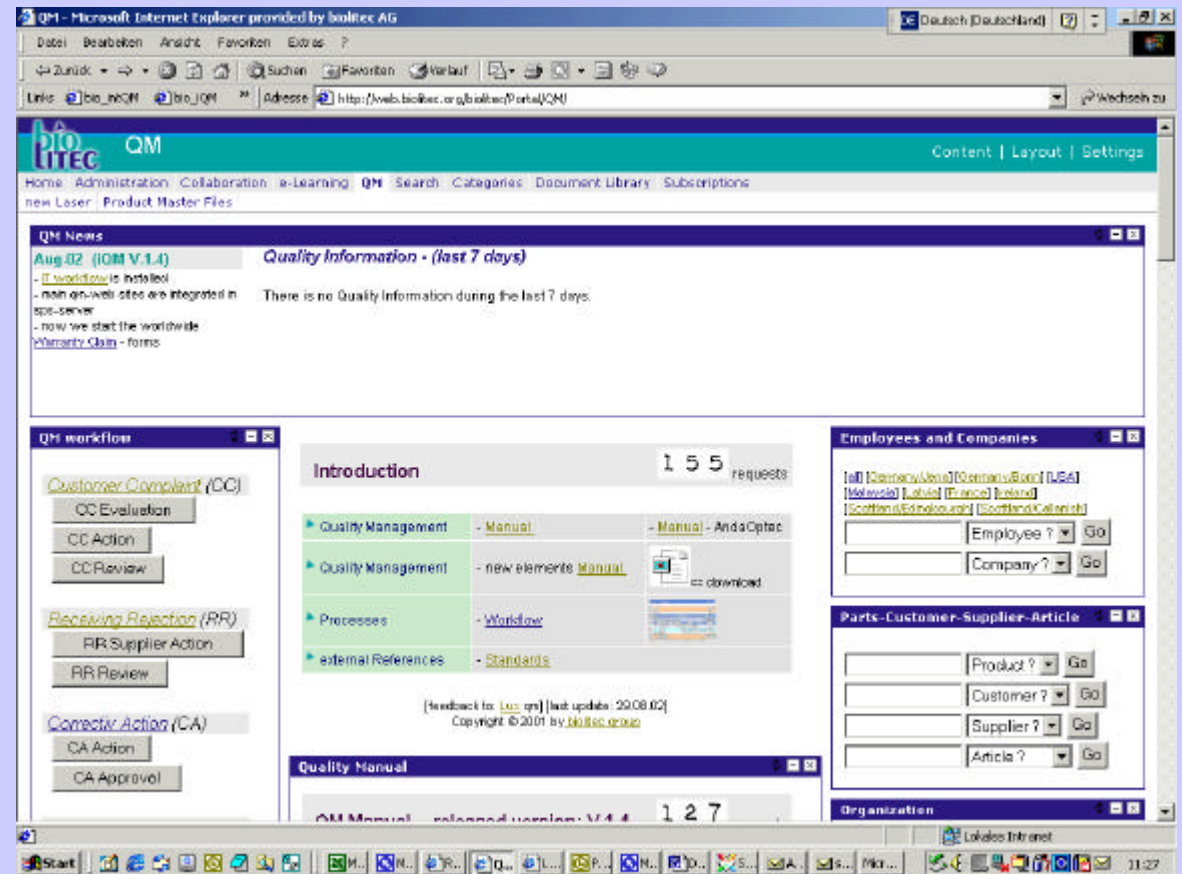
- **Unterstützung der Informationssuche und -gewinnung**
- **Bereitstellung von Anwendungen**
- **Verbesserung der Arbeit (Zeit, Qualität, Kosten)**

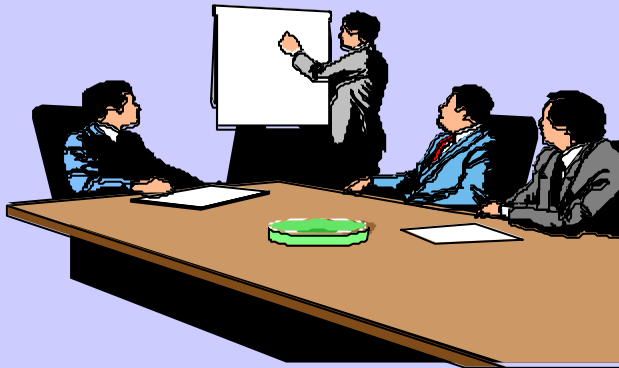


- news
- Workflow
 - dB Abfrage
 - dB Eintrag
 - email
- Regeln
 - Abläufe
 - Prozesse
 - Hintergründe
 - Schulung
- Info
 - Stammdaten
 - Suchmaschinen
 - knowledge dB



- Information
- Anleitung
- k-map
- Workflow
- Archiv (mit Freigabe)
- digital desktop
 - weltweiter workplace
 - (Abteilung, Prozess)
 - Dokumentenmanagement
 - spezifische Portale
 - bereichsinterne Darstellung
 - mitarbeiterspezifische Darstellung

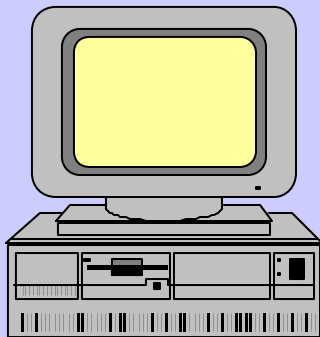




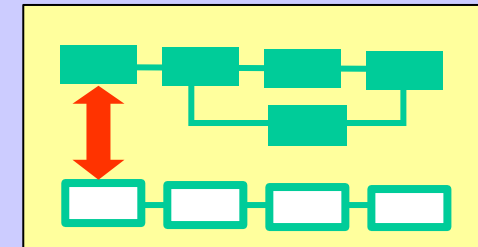
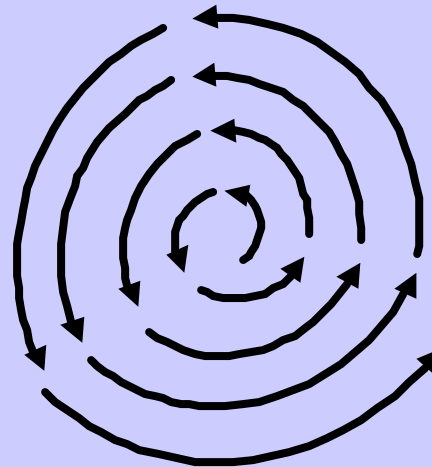
Aufnahme der Prozesse

- Identifikation von Fachbegriffen
- Modellierung relevanter Prozesse und Strukturen
- Erfassung des Mengen- und Zeitgerüsts der Prozesse
- Identifikation von Schwachstellen und Potentialen
- Formulierung offener Fragen

Prozess-Review



Modellierung

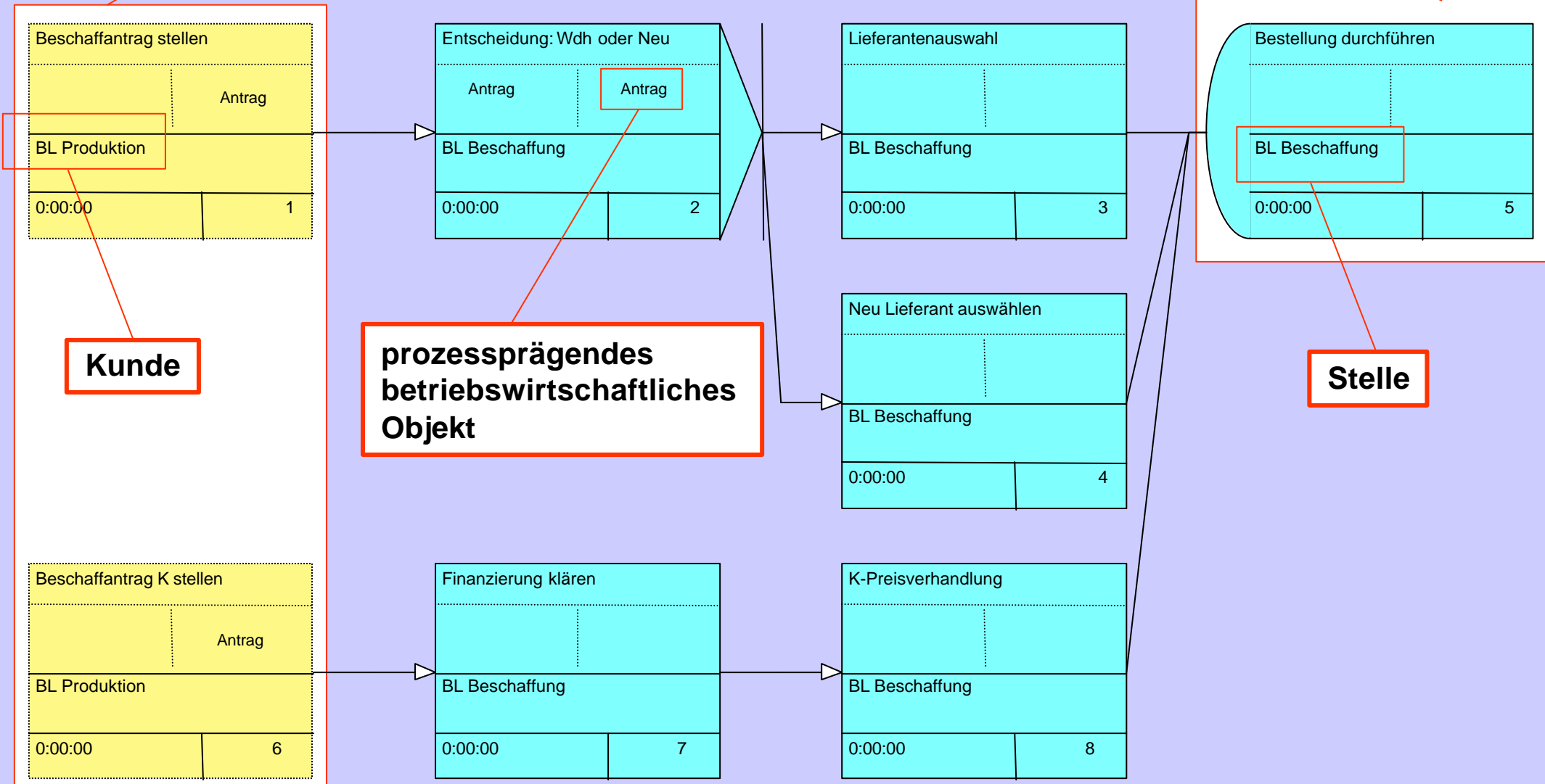


Konsolidierung

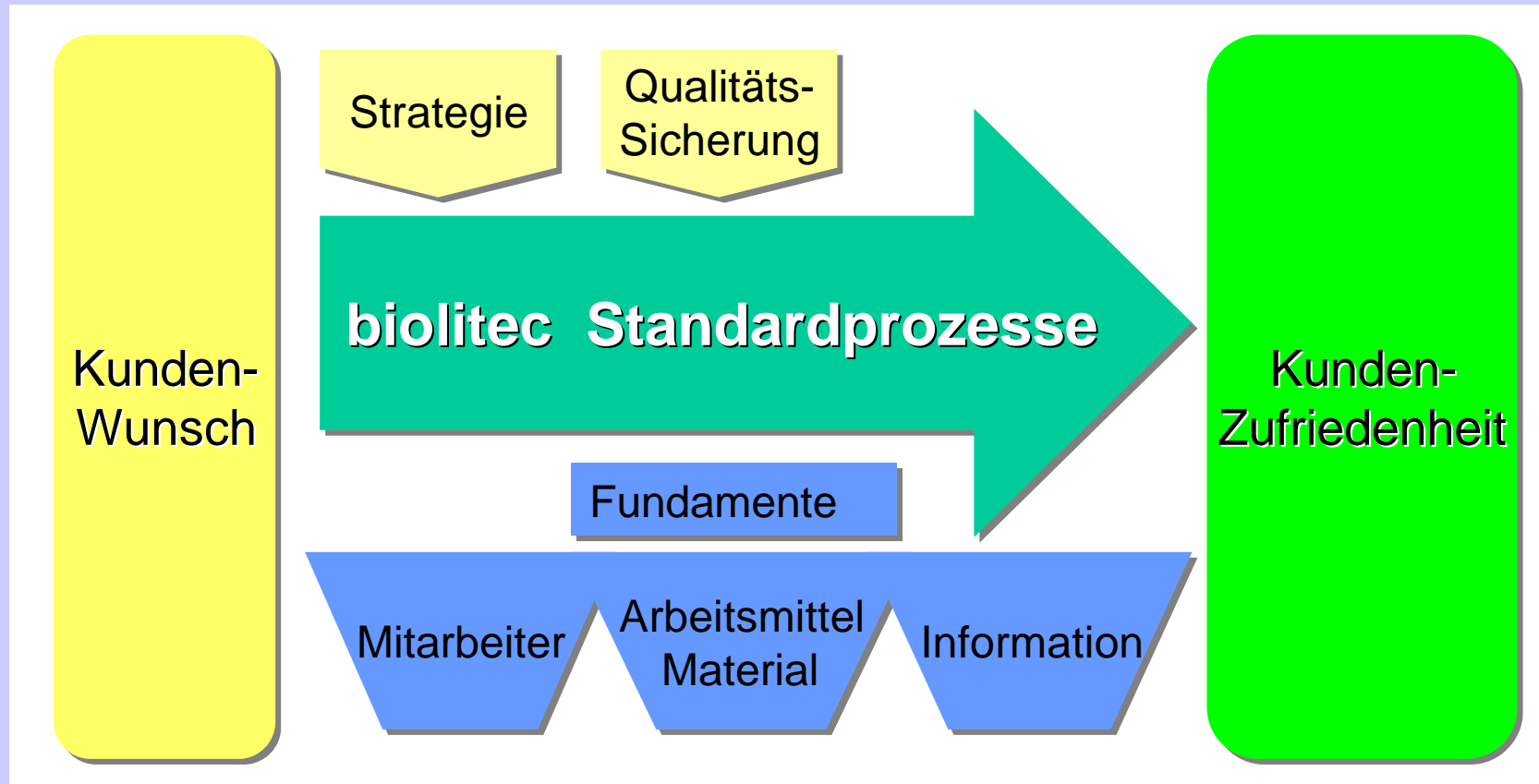


Startaktivitäten

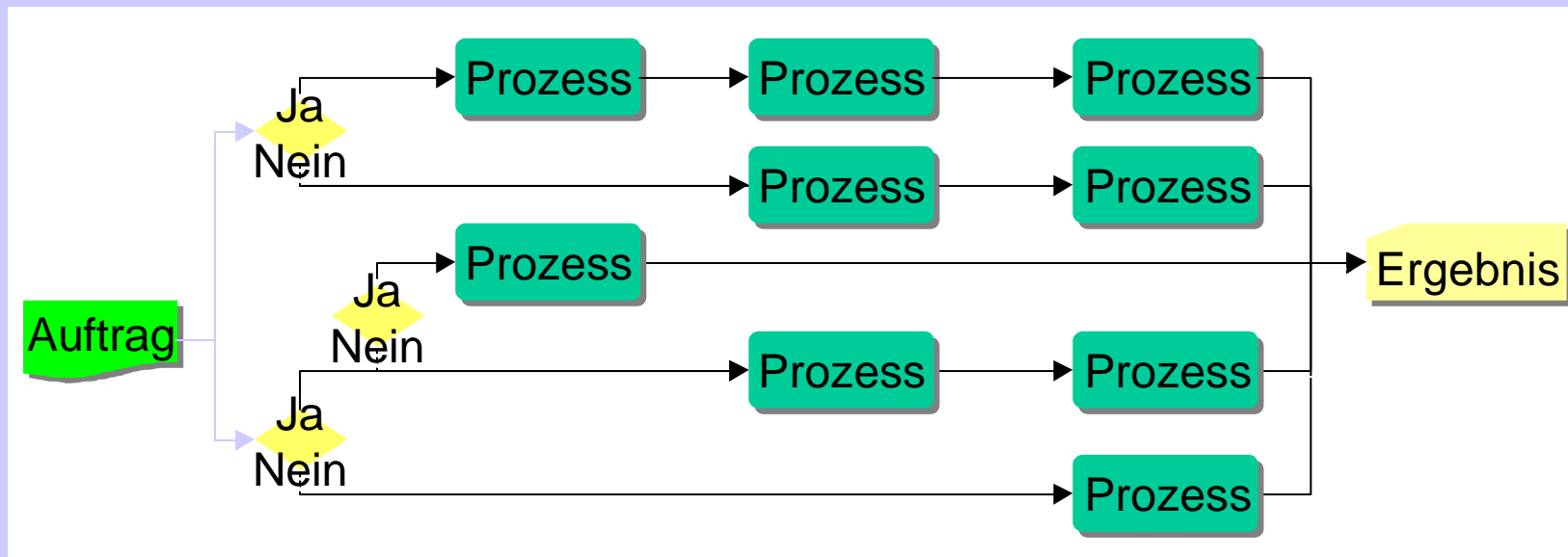
Ergebnis von Wert



**Unternehmen = wiederholte Erfüllung eines Kundenwunsches
zu dessen Zufriedenheit**



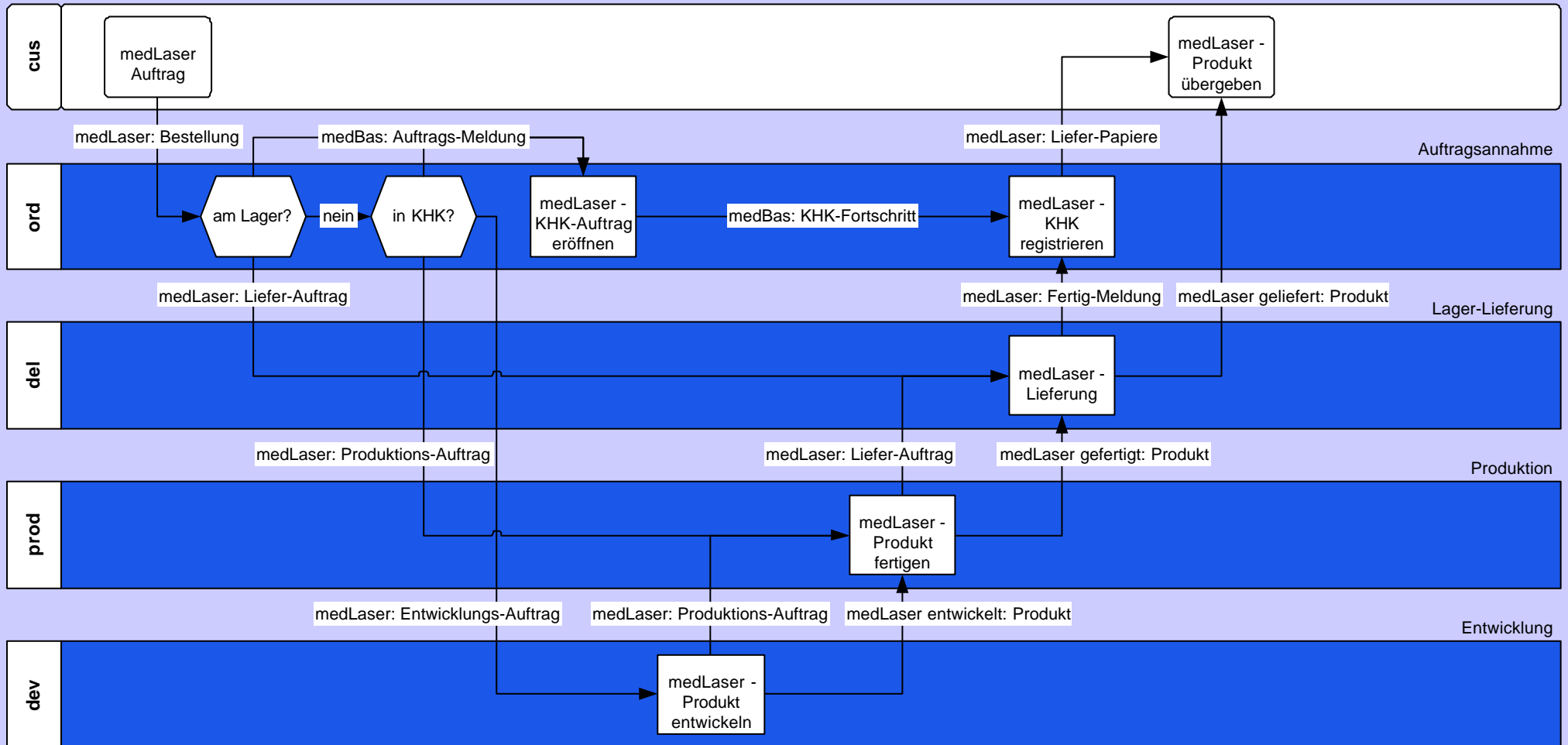
- **Kundenorientiertes Prozessverständnis**
 - vorangestellte Entscheidung
 - Prozesskette „ohne“ Verzweigung
 - individuelle Optimierung
 - abgestufte Technologien in einer Abteilung



1.2.1 medLaser liefern

biolitec AG

what's to do for delivery of medical Basics?



Ersteller: Lux | Erstelldatum: 25.10.2001 | letzte Änderung: 26.10.2001 | Datenbank: ceram.vdb

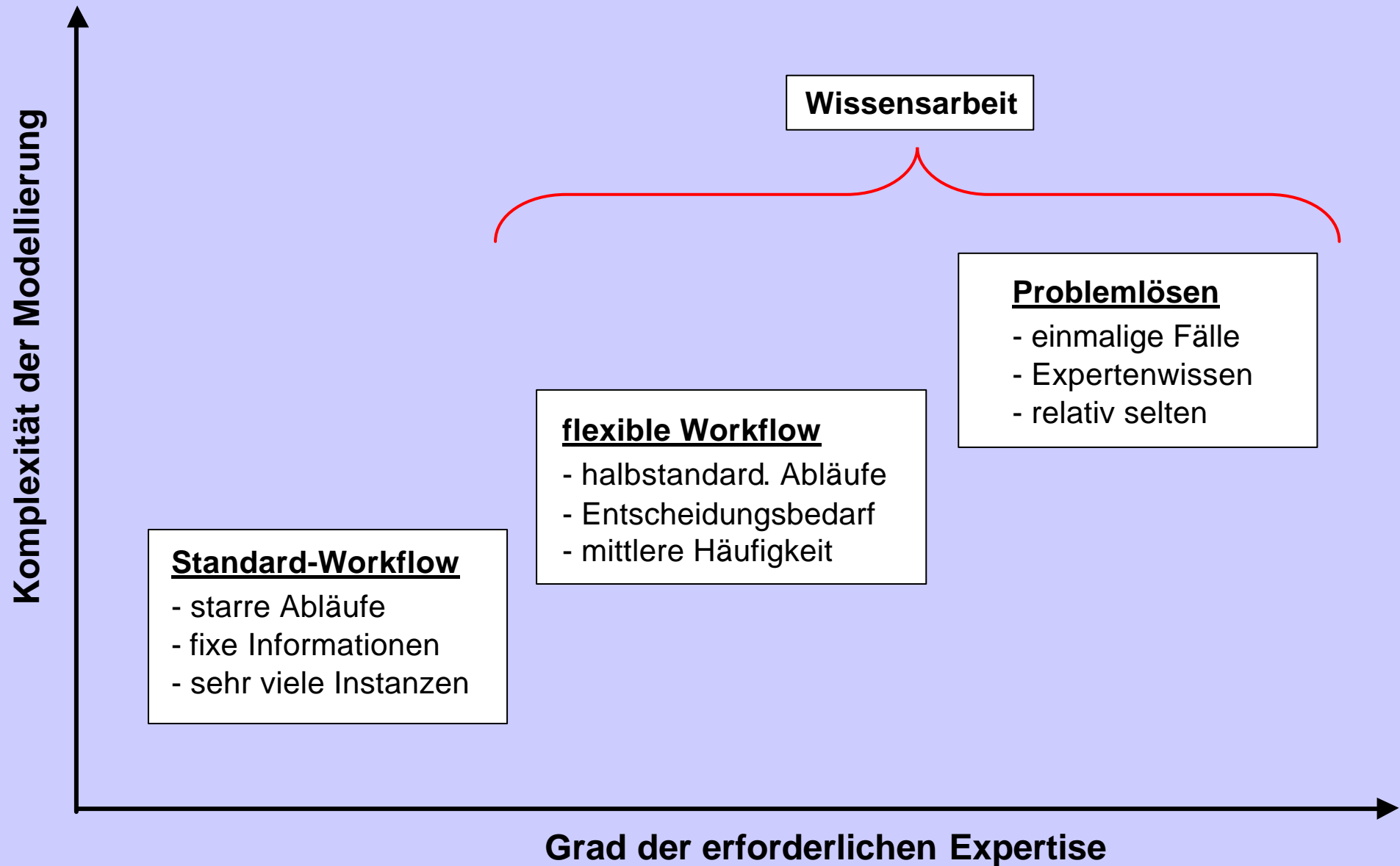


Kunde wünscht

Satisfaction Vermeiden	Production	Design + Production	Research Design	Service Vermeiden
---------------------------	------------	------------------------	--------------------	----------------------

Medical	Basic							
	Consumption	Laser						
		Probe						
		Application						
	Project	Laser						
		Probe						
		Application						
	Industry	Material	Assembly Fiber					
			Fiber					
Preform								
Project		Diversity						
Service	Repair							
	Complaint							

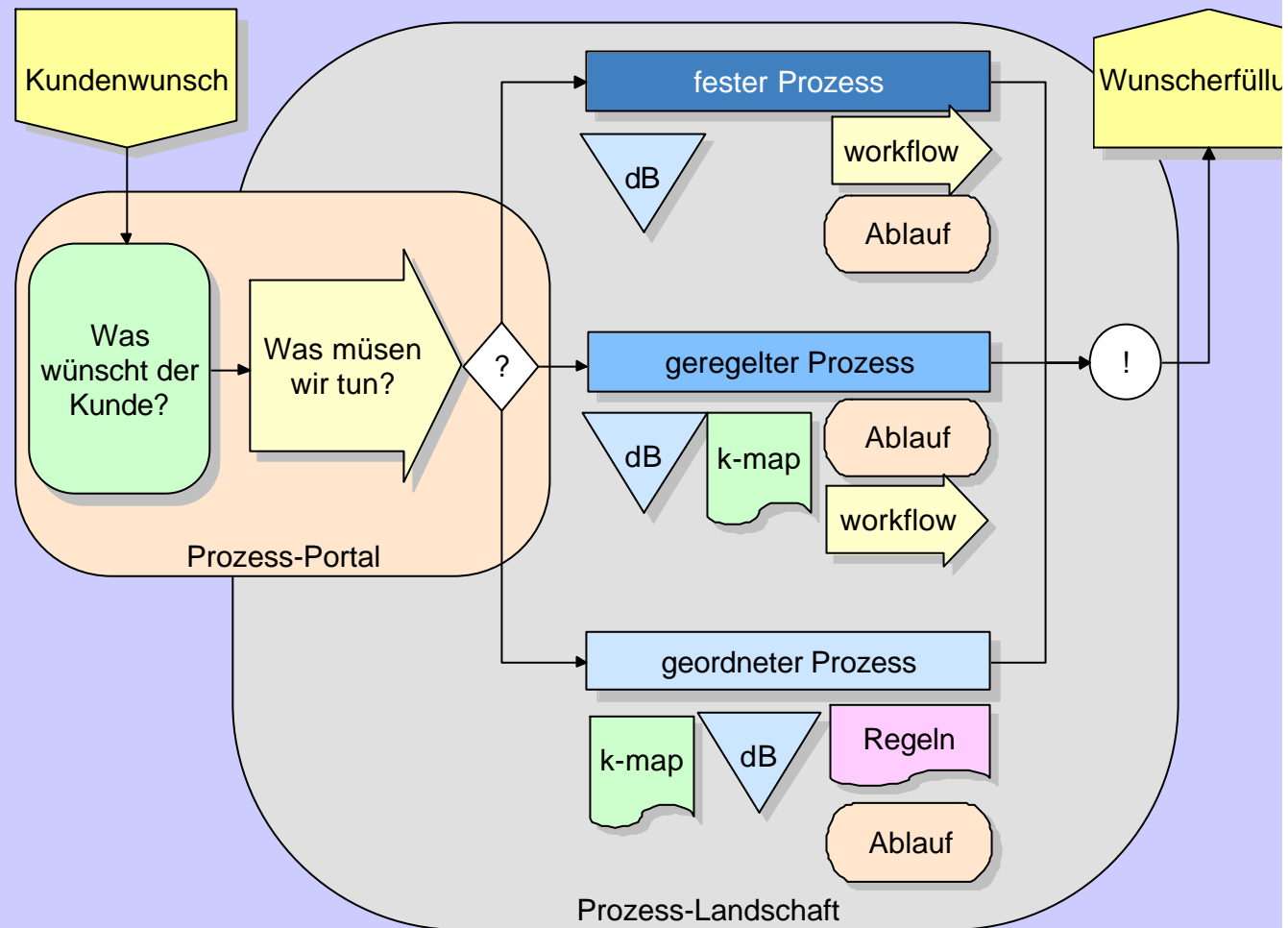




- Aufgabenermittlung über Prozessportal
 - Was wünscht der Kunde?
 - Was müssen wir tun?

- Kernprozessstypen

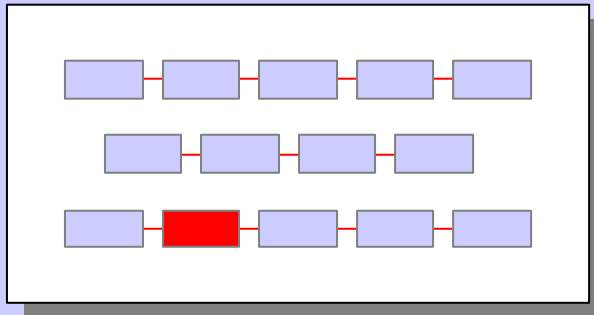
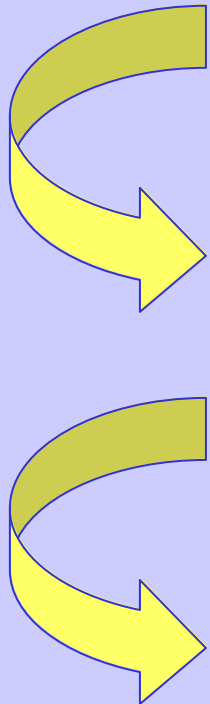
- **feste** Prozesse
 - Standardlieferung
- **geregelte** Prozesse
 - komplexe Lieferung
 - Kundenwunscherfüllung
- **geordnete** Prozesse
 - Neuentwicklung
 - Forschungsprojekt



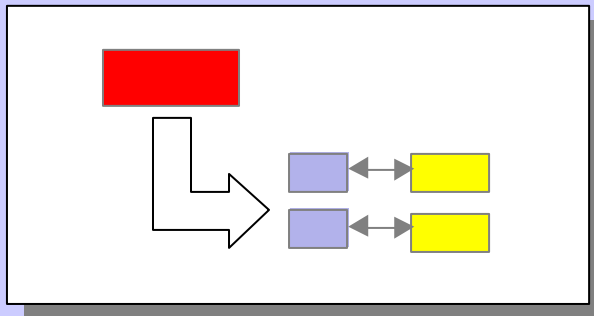
- **info**
 - Auswahllisten (spezifisch)
 - Suchsystem (vertiefend)
- **dB Eintrag**
 - Vorgansnummer
 - berechnete Default Werte
 - Autovervollständigung
 - Fehlerhinweis
- **workflow**
 - workflow Schritte
 - email (Vorschlag)
 - Abholung nach Kapazität
- **Bereiche**
 - Qualitätsinformationen
 - IT Nachfragen
 - Development
 - Holiday request

Customer Complaint	
Initial:	Initial <input type="text"/> <input type="button" value="▼"/> Date: 23.09.2002
Product	
ArtNo. - Product:	<input type="text"/> or <input type="text"/>
Remarks:	<input type="text"/>
Charge - Serial-No.:	<input type="text"/>
delivered - qty - complaint:	1 <input type="text"/> pcs <input type="button" value="▼"/> 1 <input type="text"/>
Reg.Man:	Region Manager <input type="button" value="▼"/>
email to: Manufact.:	Manufacturer <input type="button" value="▼"/>
Date:	23.09.2002
Customer	
Cus.No. - Customer:	<input type="text"/> or <input type="text"/>
Order / Delivery:	Order No: <input type="text"/> Deliv. No: <input type="text"/> Deliv.Date: 09.09.2002
medical:	For which medical product used? <input type="button" value="▼"/>
industrial:	For which industrial product used? <input type="button" value="▼"/>
Complaint	
Nature of Complaint:	<input type="text"/>
<input type="button" value="send"/> <input type="button" value="clear"/>	

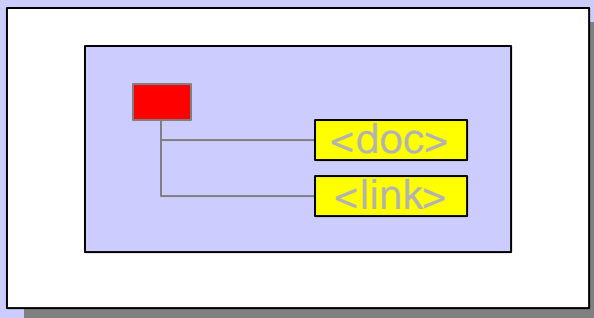




- **Prozesslandkarte**
 - ✍ Aktivitäten und Stellen
 - ✍ Prozessobjekte und I/O-Informationen
 - ✍ vertiefende Informationsbedarfsanalysen



- **Auswahl geeigneter Aktivitäten**
 - ✍ Anforderungen
 - ✍ Konstanz
 - ✍ Wiederholrate
- **Definition von Templates (Schritte, Objekte)**



- **Technische Umsetzung und Bereitstellung im Unternehmensportal**
 - ✍ Dokumentation der Arbeitsschritte
 - ✍ fallbezogenes Dokumentenmanagement
 - ✍ Funktionalität (Information, mail, DB-Zugriff,...)



Template Typ
und Instanzname

Administration
und QM-Elemente

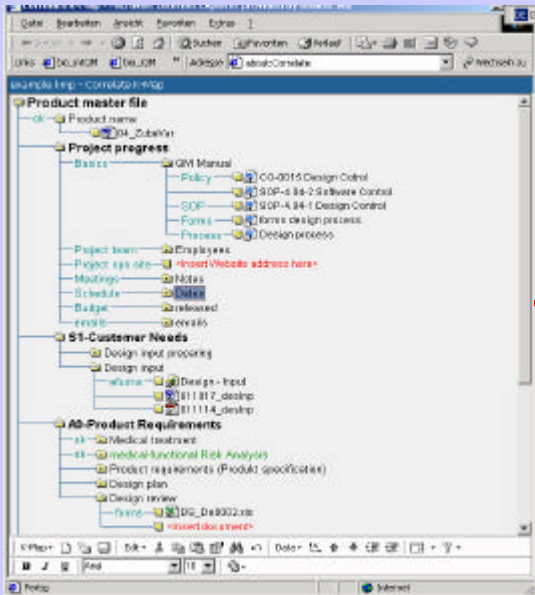
Produktanforderungen
und -entwicklung

The screenshot shows a web browser window with the address bar set to 'about:Correlate'. The main content area displays a hierarchical tree structure for 'example.kmp - Correlate K-Map'. The tree is organized into several main sections:

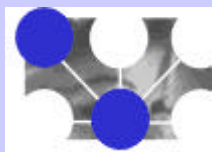
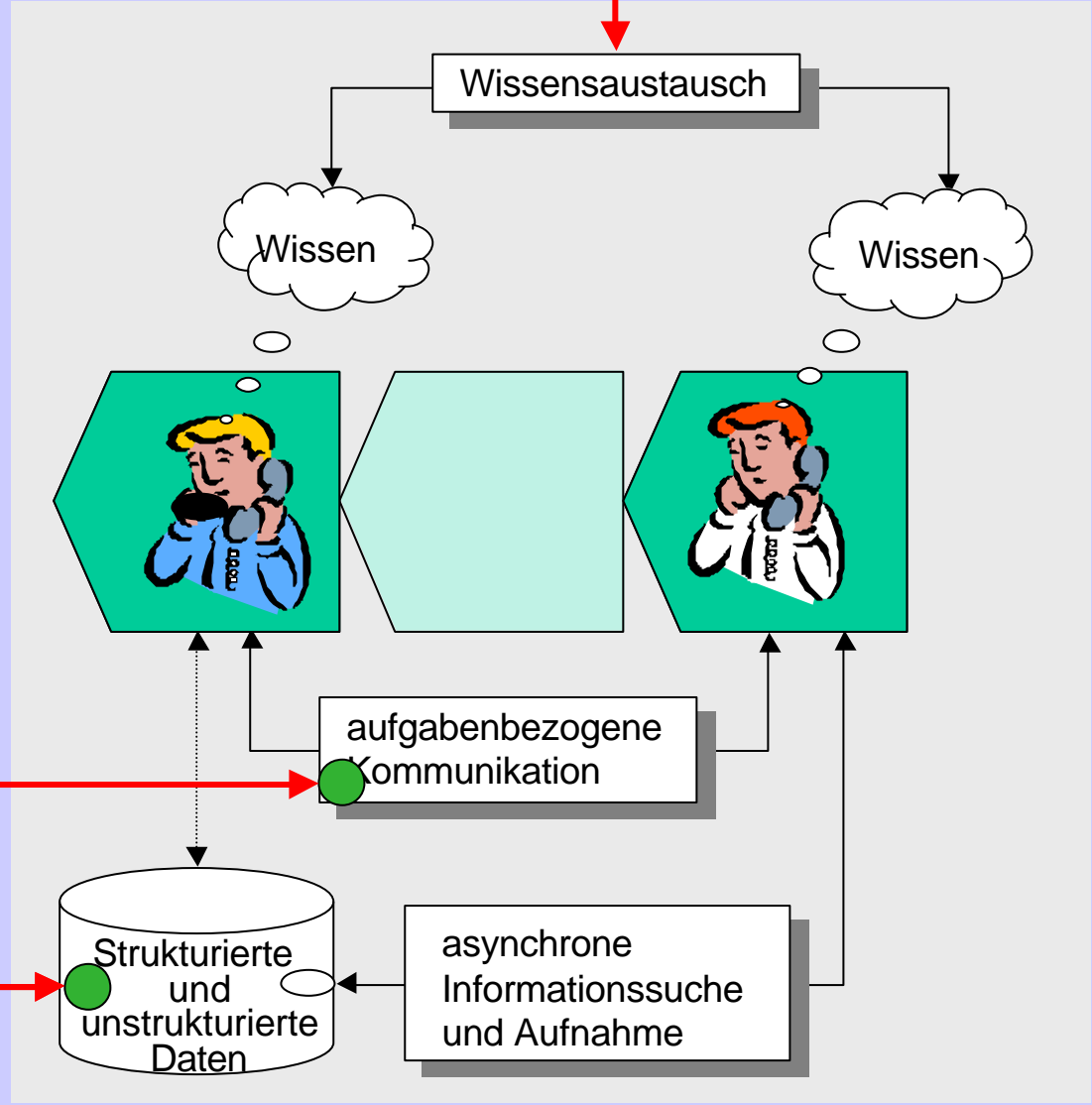
- Product master file**
 - Product name
 - 04_ZubeVar
- Project progress**
 - Basics
 - QM Manual
 - Policy
 - CO-0015 Design Cotrol
 - SOP-4.04-2 Software Control
 - SOP
 - SOP-4.04-1 Design Control
 - Forms
 - forms design process
 - Process
 - Design process
 - Project team
 - Employees
 - Project sps site
 - <Insert Website address here>
 - Meetings
 - Notes
 - Schedule
 - Dates
 - Budget
 - released
 - emails
 - emails
- S1-Customer Needs**
 - Design input preparing
 - Design input
 - eforms
 - Design - Input
 - 011017_deslnp
 - 011114_deslnp
- A0-Product Requirements**
 - Medical treatment
 - medical-functional Risk Analysis
 - Product requirements (Produkt specification)
 - Design plan
 - Design review
 - forms
 - DS_De0002.xls
 - <insert document>



in moderierten Kernteams



Kunde wünscht		Medical	Industrial	Service	
Medical	Basic	▶▶	▶▶		
	Capacitance	Linear	▶▶	▶▶	
		Application	▶▶	▶▶	
	Project	Linear		▶▶	
		Application		▶▶	
Industrial	Assembly Flow	▶▶	▶▶	▶▶	
	Material	Fiber	▶▶	▶▶	
		Profilen	▶▶	▶▶	
Service	Project	▶▶	▶▶		
	Repair			▶▶	
	Complete			▶▶	



- ✍ Geschäftsprozesse sind Grundlage des Wissensmanagements bei biolitec**
- ✍ Kundenorientierung verbindet Wissens- und Qualitätsmanagement**
- ✍ wissensintensive Prozesse bedürfen eines flexiblen Workflows**
- ✍ der Ausbau des flexiblen Workflows (k-maps) geht weiter**

- ✍ der technische Aufwand für die integrierte Plattform ist hoch**
- ✍ kontinuierliche Pflege des Systems (Content & Technik) ist erforderlich**

- ✍ Für die globale Auftragsabwicklung bei biolitec stellen die Arbeiten einen Quantensprung dar**
- ✍ Viele Ansätze sind auf andere KMU übertragbar**

