

**Wissen im Unternehmen
erschliessen und nutzen**

**solutions
owl Forum für
Technologie und Innovation**

Paderborn, 13. November 2003

The logo for bioLITEC features the word "bio" in a light blue, lowercase, sans-serif font, with a small blue triangle above the letter 'i'. Below "bio" is the word "LITEC" in a bold, dark blue, uppercase, sans-serif font.

Dr. Boris Lux

The logo for GOM consists of the letters "GOM" in a bold, black, sans-serif font. A green, stylized arrow shape points upwards and to the right, overlapping the top of the letter 'O'.

Dr. Th. Mühlbradt



„Produktionsfaktor Wissen in kleinen und mittleren Unternehmen in NRW“

Gefördert aus Mitteln des Ministeriums für Wirtschaft und Arbeit
des Landes NRW und der Europäischen Union



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



„Kooperative Entwicklung und Implementierung des Service-Engineering als Referenzmodell für kleine und mittlere Hersteller von Medizintechnik“

Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums
für Bildung und Forschung

Wissensbasierte Aktivitäten gewinnen in allen Stufen der Wertschöpfungskette an Bedeutung

Individualisierung
der Nachfrage bei
sinkenden Anlaufzeiten

Steigende Komplexität
und Variantenvielfalt

Erhöhter Kundenbedarf
an Beratung und Service

Marketing

Produkt-
definition

Entwicklung

Fertigung

Vertrieb

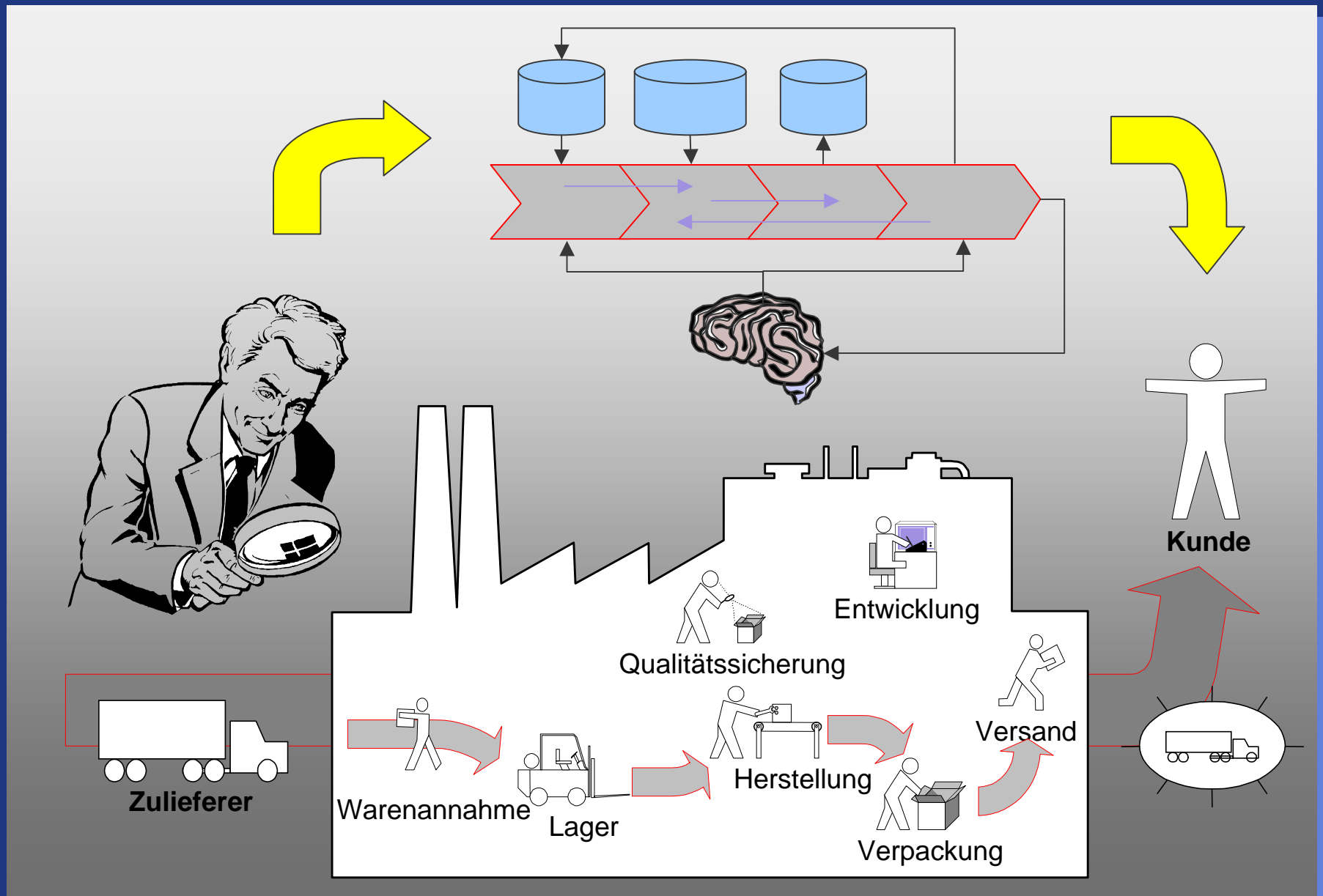
After Sales

- ~ Enge Verzahnung mit Dienstleistungen
- ~ Informationstechnische Durchdringung der Prozesse
- ~ Sehr hohe Anforderungen an Qualität und Flexibilität

Anteil von Wissen und Know-how an der betrieblichen Wertschöpfung?

| | Verarbeitendes Gewerbe | Dienstleistungen |
|----------------------------|---------------------------|------------------|
| 60 Prozent und mehr | 28 | 48 |
| 30 bis unter 60 Prozent | 22 | 23 |
| unter 30 Prozent | 21 | 6 |
| weiß nicht/ k.A. | 29 | 23 |

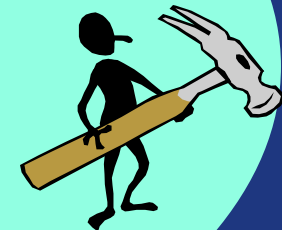
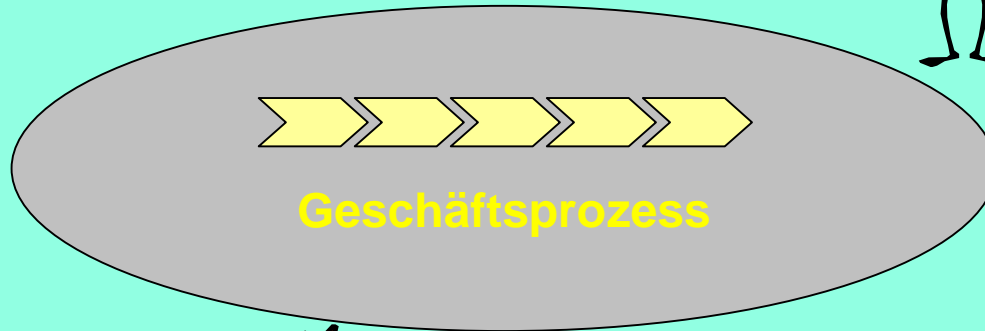
Quelle: Umfrage bei 201 mittelständischen Unternehmen durch Infratest Burke, 1999
Nennungen in % der Befragten



beherrschbare
Komplexität

Bezug zur
Wertschöpfung

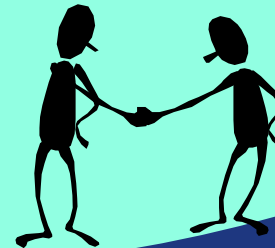
Ort der
Wissens-
nutzung



Bezug zu
Qualitätsmanagement
und Kennzahlen



Beseitigung von
Schwachstellen



Bezug zur
Kommunikation

Bezug zum
Arbeitshandeln

Prozessorientiertes Wissensmanagement

solutions 13.11.2003

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

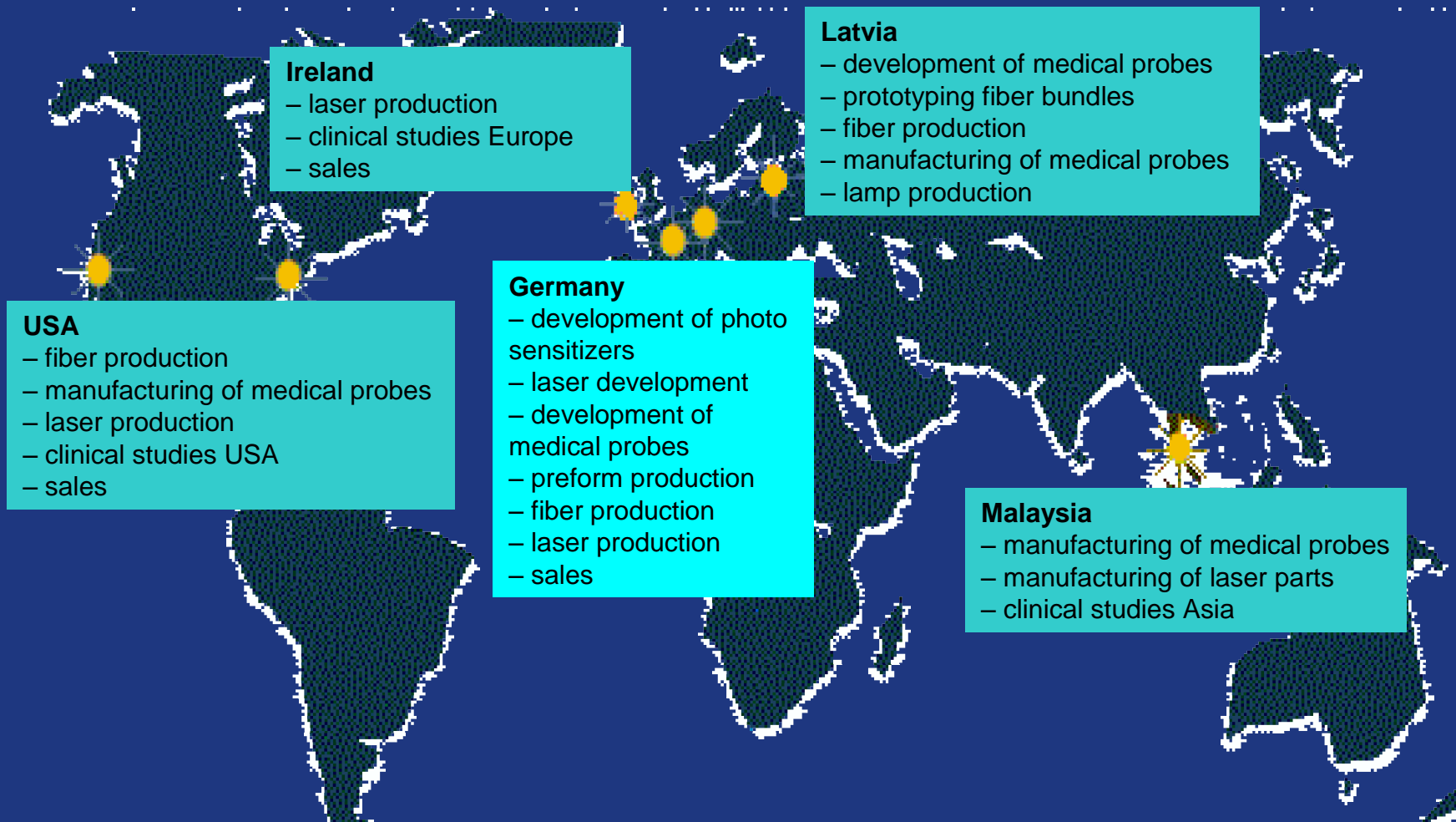


Traditional laser

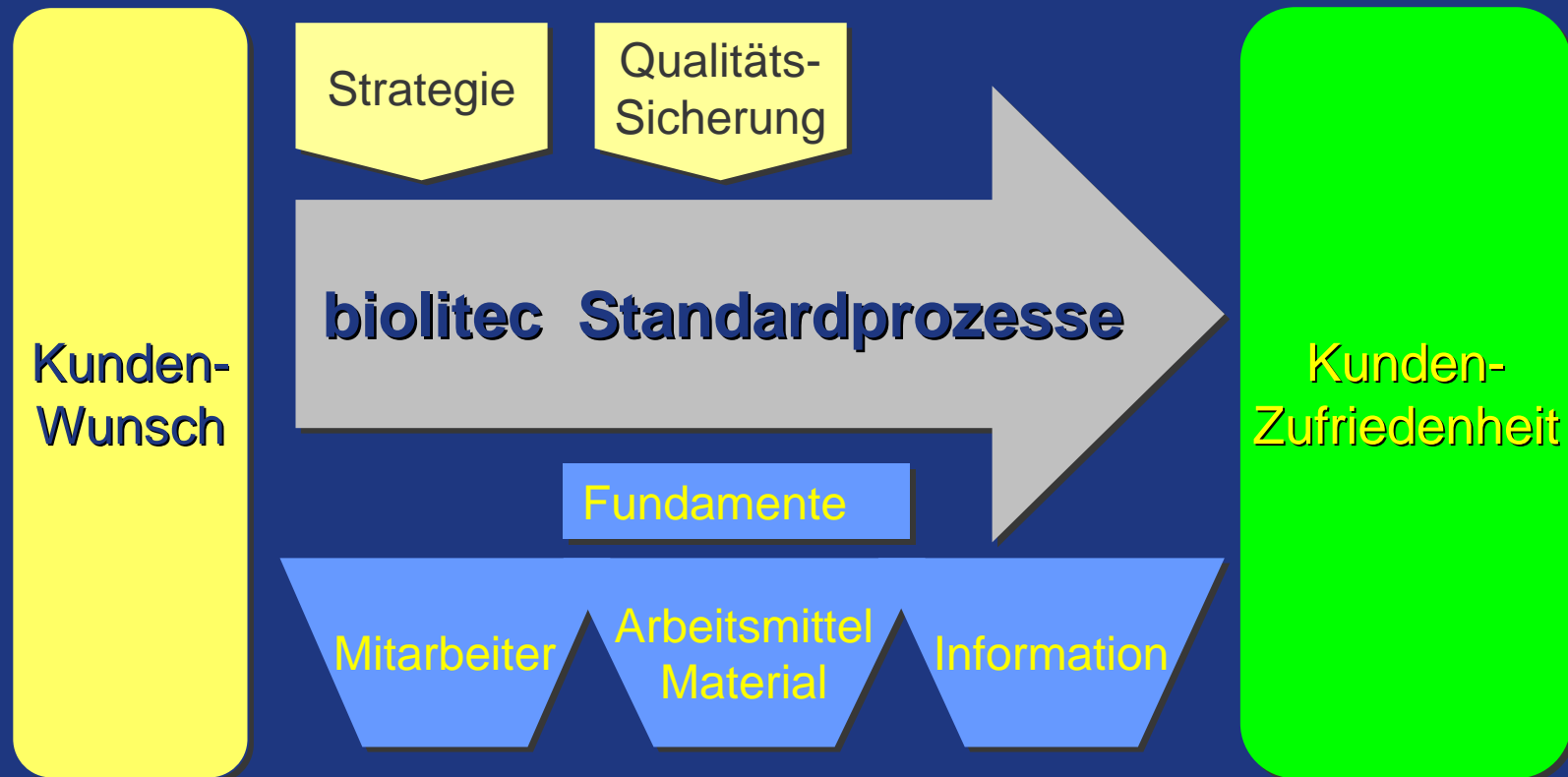
- robust technology
- low manuf. and operating costs
- miniaturization
- high mobility



biolitec diode laser

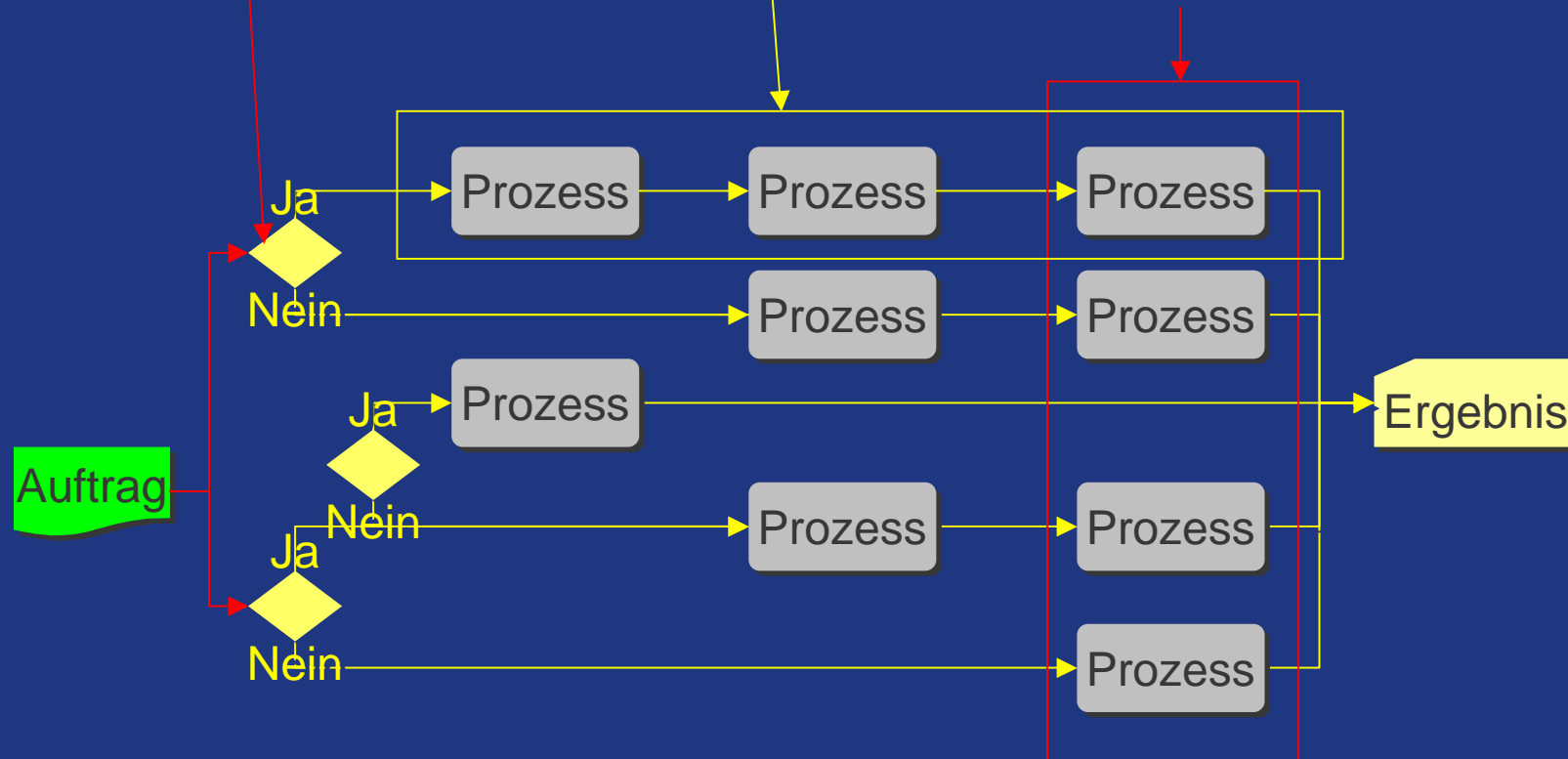


- Unternehmen = wiederholte Erfüllung eines Kundenwunsches zu dessen Zufriedenheit



- Kundenorientiertes Prozessverständnis

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



- Klarheit über Ziel und Aufgabe
 - vor Tätigkeitsbeginn
 - Terminzusagen möglich
- Kennzeichnung der Aufträge
 - mit ausgewählter Prozesskette
 - Z.B: medLaser_DPS
- Individuell
 - Durchlauf
 - Optimierung
 - Controlling

| | | | | Was ist zu tun? | | | | |
|---------------------|-------------|-----------------------|-----------|-----------------|---------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| | | | | Satisfaction | Satisfaction <=Production | Satisfaction <=Production <=Design | Satisfaction Research <=Development | Satisfaction <=Repair |
| Was wird gewünscht? | | | | S | PS | DPS | RDS | RS |
| Medical | Basics | | medBas | (x) | X | X | | |
| | Consumption | Laser | medLaser | (x) | X | | | |
| | | Probe | medProbe | X | X | X | | |
| | | Applications | medAppl | X | X | X | | |
| Medical | Project | Laser | ProLaser | | | | X | |
| | | Probe | ProProbe | | | | X | |
| | | Applications | ProAppl | | | | X | |
| Industrial | | Fiber with connectors | indFiberC | (x) | X | X | | |
| | | Fiber | indFiber | (x) | X | X | | |
| | | Preform | indPre | (x) | X | X | | |
| Service | Repair | | serRep | | | | | X |
| | Complaint | | serCom | | | | | X |

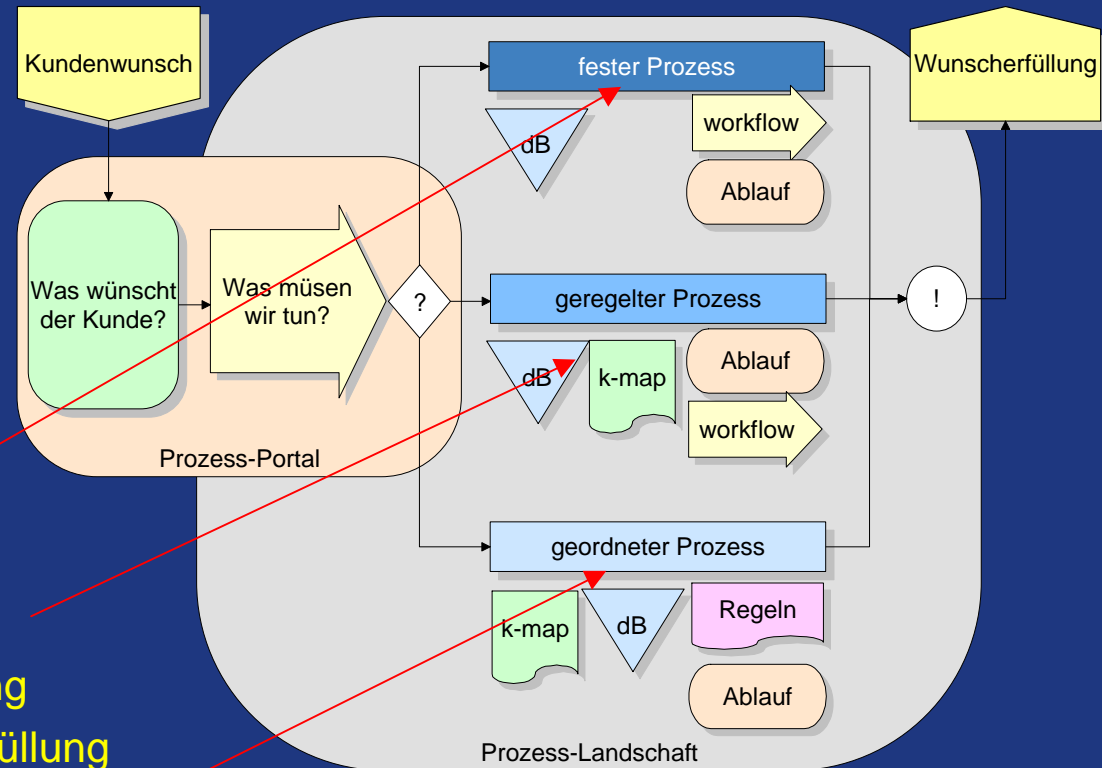
Kunde bekommt genau das,

- was erwünscht und
- das sicher zu einem definierten Zeitpunkt

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

- Kernprozessstypen

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



Fester workflow mit Datenbank-Masken:

- Information
- Eintrag
- workflow
- Bereiche

| Customer Complaint | |
|--|--|
| Initial: | Initial: <input type="text" value="Initial"/> <input type="text" 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: | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="pcs"/> <input type="text" value="1"/> |
| Reg.Man: | <input type="text" value="Region Manager"/> |
| Manufact.: | <input type="text" value="Manufacturer"/> |
| Date: | <input type="text" value="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: <input type="text" value="09.09.2002"/> |
| medical: | <input type="text" value="For which medical product used?"/> |
| industrial: | <input type="text" value="For which industrial product used?"/> |
| Complaint | |
| Nature of Complaint: | <input type="text"/> |
| <input type="button" value="send"/> <input type="button" value="clear"/> | |

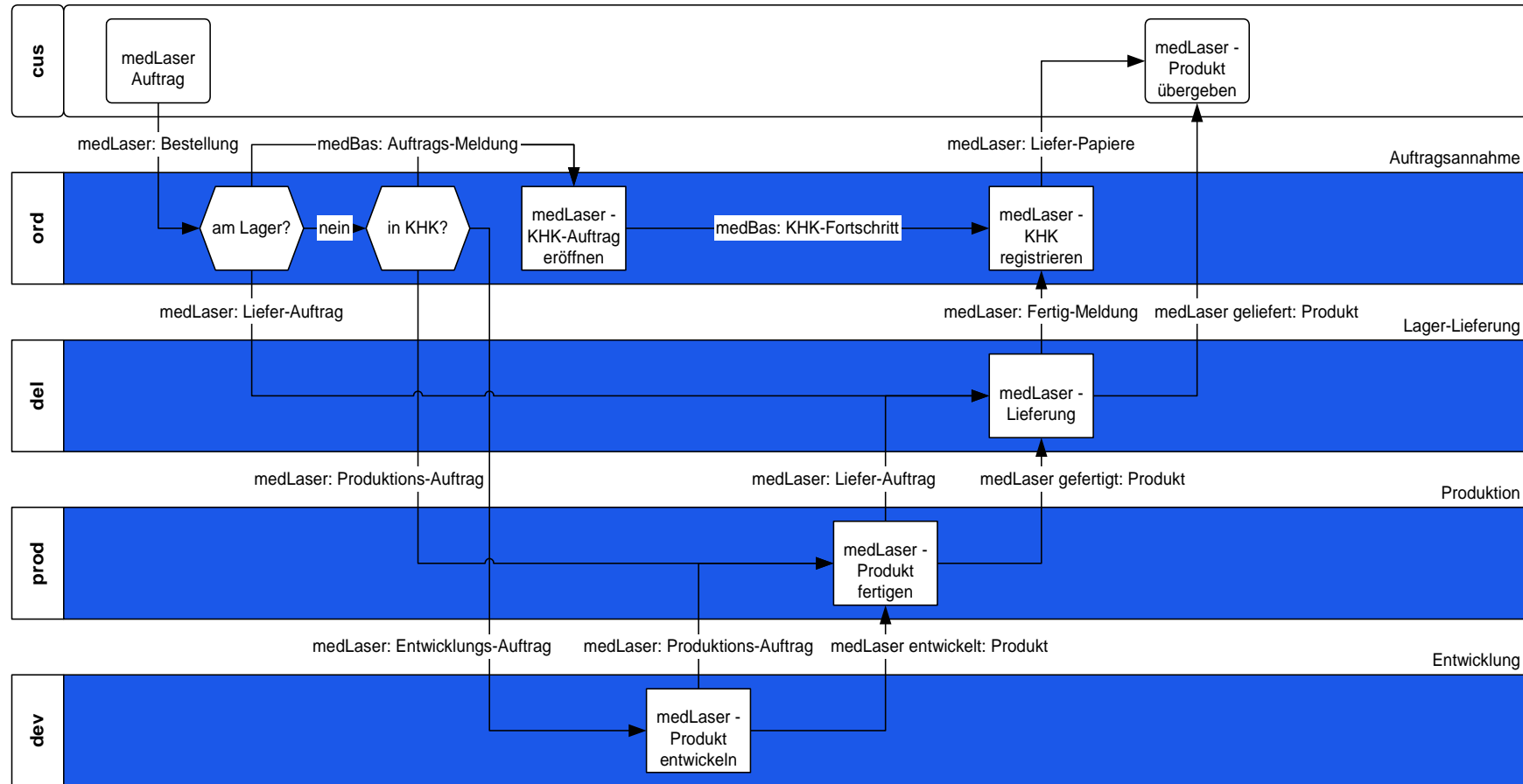
Basis Internet-Technologie:

ASP-sites mit Datenbank Anbindung

1.2.1 medLaser liefern

biolitec AG

what's to do for delivery of medical Basics?



Ersteller: Lux

Erstelldatum: 25.10.2001

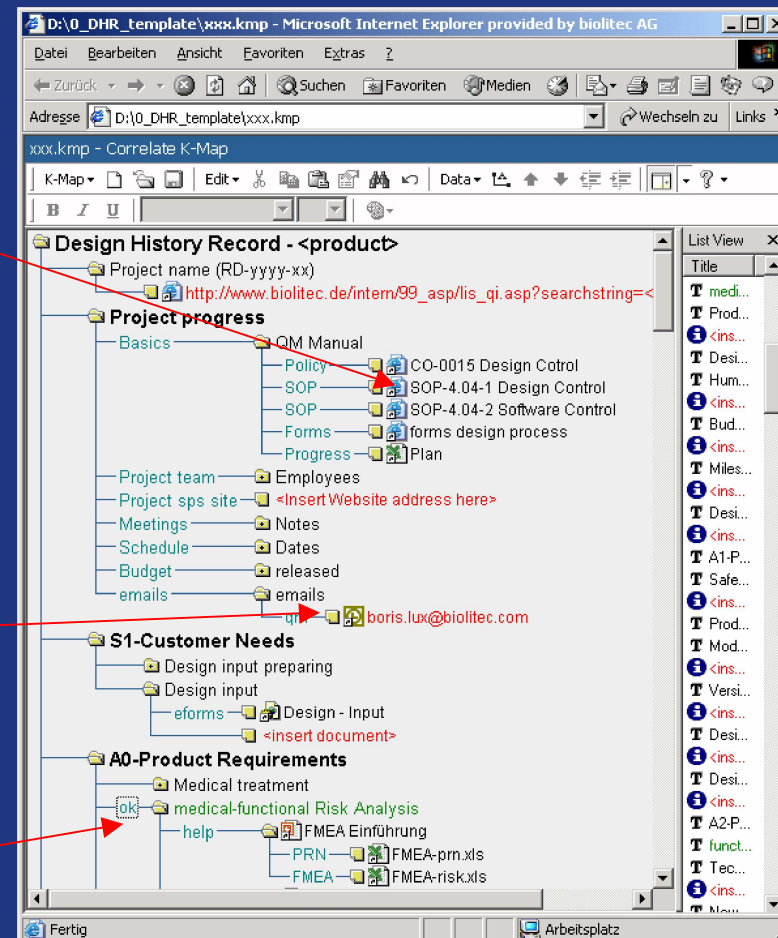
letzte Änderung: 26.10.2001

Datenbank: ceram.vdb

Prozessleitfaden und -schreiber

- Arbeitsreihenfolge (workflow)
 - milestones
 - Aufträge zur Erstellung von Dokumenten
- Vorlagen, Beispiele
 - Links zu Dokumentenvorlagen
 - Links zur Datenbankeneingaben
- Einbindung von
 - allen Dateitypen möglich
 - Dateinamen frei änderbar
 - web URL (aktive)
 - emails (aktiv)
- Freitext
 - Datum
 - Beschreibung
 - Status Aktivität

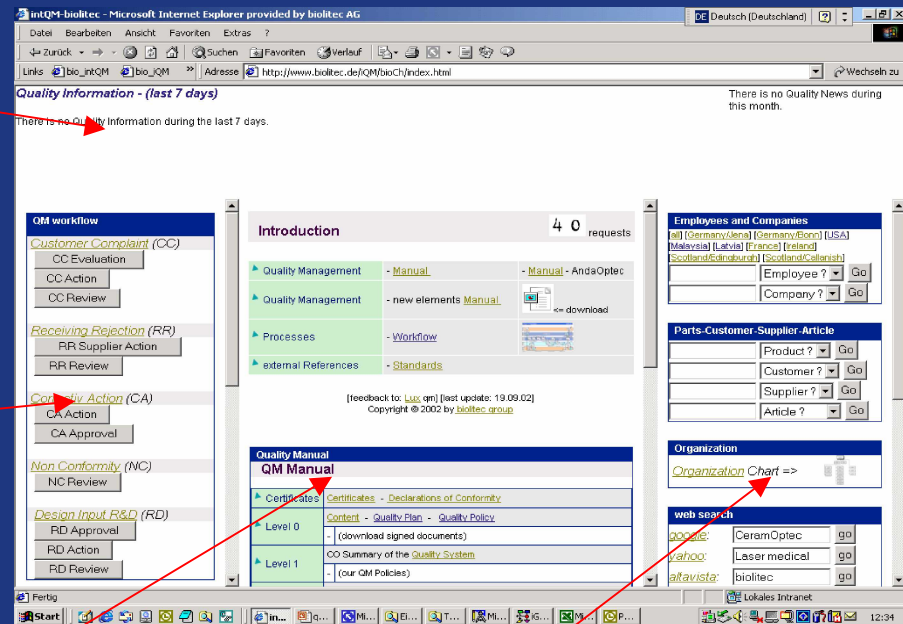
- verschiedene k-map Sichten auf gleiche Dokumente ohne deren Duplizierung



- News
 - Kundenrückmeldungen
 - Reklamationen
 - Qualitätsverbesserungen
 - QM-System Änderungen

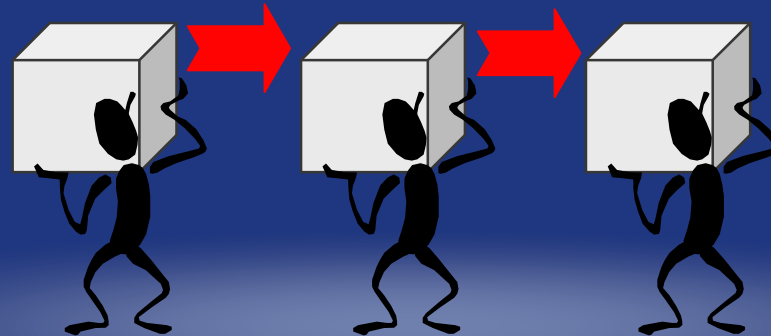
- Workflow
 - Qualitätsinformationen
 - dB Abfrage
 - dB Eintrag
 - email
 - k-maps

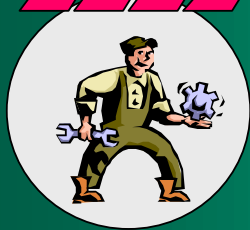
- Regeln
 - Abläufe
 - Prozessbeschreibungen
 - Hintergründe
 - Schulung



- Info
 - Stammdaten
 - Mitarbeiter
 - Produkte
 - Lieferanten / Kunden
 - Suchmaschinen
 - knowledge dB

- ÿ **Wertschöpfung durch Wissen im gesamten Unternehmen**
- ÿ **Analyse zeigt Wissensbedarfe und -nutzung in Prozessen auf**
- ÿ **Art und Umfang des Wissens im Prozess bestimmt die Strategie**
- ÿ **Wissensintensive Prozesse brauchen einen flexiblen workflow**
- ÿ **Erfolg durch anforderungsgerechtes Wissensmanagement**





Leitfaden wissensorientierte Prozessgestaltung

GOM Gesellschaft für Organisationsentwicklung
und Mediengestaltung mbH 2003

Dr. Thomas Mühlbladt

Titel

arbeitgeber
nrw

Landesvereinigung der
Arbeitgeberverbände
Nordrhein-Westfalen e.V.

Leitfaden

wissensorientierte
Prozessgestaltung



Foliensatz erhältlich über
t.muehlbradt@gom.de

INSTITUT FÜR ANGEWANDTE ARBEITSWISSENSCHAFT



WISSENSNUTZUNG IN KLEIN- UND MITTELBETRIEBEN

Gestaltung, Optimierung und
technische Unterstützung
wissensbasierter Geschäftsprozesse



Wirtschaftsverlag Bachem

I. Quartal
2004

WISSENSNUTZUNG IN KLEIN- UND MITTELBETRIEBEN

*Gestaltung, Optimierung und technische
Unterstützung wissensbasierter Geschäftsprozesse*

A. Feggeler u.a.

Herausgegeben vom IfaA

Köln: Wirtschaftsverlag Bachem, 2004.

Wenn Sie mehr wissen wollen...

solutions 13.11.2003

Service-Engineering: Prozessmodell, Beispiele und Instrumente zur Entwicklung von Dienstleistungen (CD) Anfragen an a-k.eschenberg@gom.de

