ProWM 2011 – Prozessorientiertes Wissensmanagement

Norbert Gronau, Julian Bahrs

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government
Universität Potsdam
August-Bebel-Straße 89
14482 Potsdam
ngronau@wi.uni-potsdam.de
jbahrs@wi.uni-potsdam.de

1 Introduction / Einleitung

Prozessorientiertes Wissensmanagement und wissensorientiertes Prozessmanagement verfolgen das Ziel, Prozesse unter Nutzung von Wissensressourcen zu verbessern. Zahlreiche Ansätze zielen auf die Offenlegung von Wissensaktivitäten sowie des genutzten Wissens entlang der Geschäftsprozessaufgaben. Bei der Analyse der Prozesse werden auch die Entwicklung von (neuem) Wissen und Innovationen offengelegt und Wissenslandkarten und Kompetenzprofilen der Wissensträger erstellt.

Für die Erfassung und Beschreibung von Ist- und Sollsituation wurden verschiedene Modellierungssprachen und Analysemethoden entwickelt. Es besteht jedoch Entwicklungsbedarf bei den Methoden zur Analyse sowie zur Gestaltung wissensintensiver Geschäftsprozesse. Oft wird einseitig auf die Wissensperspektive fokussiert. Es fehlt an Analysemethoden, die die betriebliche Wertschöpfung, ebenso wie Rahmenbedingungen der Prozesse, wie organisatorische Regelungen und die gelebte Kultur, integrieren.

Darüber hinaus besteht kein einheitliches Verständnis über den idealen wissensintensiven Geschäftsprozess. Die Frage, mit welchem Aufwand Wissensbewahrung beispielsweise im Einzelfall sinnvoll ist, ist ungelöst. Es fehlt an systematischen Gestaltungsmethoden, die die Wertschöpfungs- und die Wissensperspektive in Beziehung setzen.

Im Track „Gestaltung wissensintensiver Geschäftsprozesse“ werden Erkenntnissen aus der Anwendung Prozessorientierter Wissensmanagementansätze und neue Methoden und Ansätze vorgestellt.

2 Präsentierte Beiträge

Process driven Competence Management: A Case Study at Hilti Corporation

Sandra Hintringer, Martin Nemetz

In light of the focus on competence in Hilti's Champion 3C strategy (customer, competence and concentration) and their lived process organization the following paper proposes a modeling method for a process driven competence management (PCM) approach that combines a process and a person-centered view on competences. Processes provide the context in which competences are identified, managed, evaluated and further developed. In the person-centered view identified competences are further defined and associated to job profiles and periodically assessed based on Hilti's Situational Leadership® model. Assessment results are linked to training and coaching initiatives to ensure that competence targets are met adequately and in consequence lead to better process performance The implemented PCM prototype on ADOxx® is based on the application scenario for the customer service center at Hilti.m

Nutzungs-Szenarien eines wissensbasierten Assistenzsystems zur Entscheidungsunterstützung in der Produktverbesserung

Madjid Fathi , Michael Abramovici , Alexander Holland , Andreas Lindner , Susanne Dienst

Während des Produktlebenszyklus einer Produktionsmaschine werden Feedbackdaten aus der Produktnutzungsphase für die Produktentwicklung der nächsten Generation durch wissensbasierte Analyse und Rückführung an ein Produkt Lebenszyklus Management (PLM) System genutzt. Bei bisherigen PLM-Systemen werden die Informationen aus der Produktentwicklung gesammelt und analysiert, die Informationen aus der Produktnutzungsphase werden nur rudimentär im PLM-System verwaltet. Daher wird als Erweiterung ein Assistenzsystem zur Verwaltung der Informationen implementiert. Die in diesem Beitrag vorgestellten Nutzungs-Szenarien beschreiben die umzusetzenden Funktionalitäten des Assistenzsystems. Die für eine Auswertung notwendigen Feedbackdaten (z.B. Condition Monitoring Daten) werden von mehreren Produktinstanzen erfasst und innerhalb des Assistenzsystems bereitgestellt. Dem Produktentwickler stehen die wissensbasierten Funktionen des Assistenzsystems wie Aggregation oder Simulation durch What-If-Analyse zur Verfügung. Aus den gesammelten Produktnutzungsinformationen lassen sich so durch die Verwendung graphischer Modelle generell (gültige) Produktverbesserungen und -Potentiale ableiten, die für eine ganze Produktgeneration Gültigkeit haben, wodurch der Entwickler bei den Entscheidungen innerhalb der Verbesserung unterstützt wird.

Risiko und Nutzen von Wissensschnittstellen - Ein Gestaltungsansatz

Gergana Vladova, Julian Bahrs

Im Beitrag wird ein Ansatz zur Modellierung und Planung von Wissens- und Informationstransfer im Unternehmen vorgestellt. Kern ist ein toolgestütztes Bewertungssystem, mit dem der Nutzen durch den Transfer gegen das Missbrauchsrisiko abgewogen werden kann. Bewertet werden Akteure und Inhalte nach verschiedenen Kriterien. Unternehmen können so die Transferstellen ermitteln und planen, in dem sie analysieren, welches Wissen schützenswert ist, welche Wissensbedarfe existieren, welche Wissenstransfers auf Basis der Kosten-Nutzen-Abwägung etabliert werden sollten und welche Risiken hinsichtlich der internen und externen Wissensverteilung bestehen.

The Handling of External Knowledge in Innovation Processes: Knowledge Management and the Open Innovation Paradigm

Gergana Vladova, Elisabeth Müller, Andreas Braun and Silvia Adelhelm

Due to different factors, SMEs' innovation processes nowadays are increasingly dependent on external sources. In this paper we discuss the open innovation paradigm and evaluate the characteristics of knowledge transfer in such open innovation processes. We start by analysing concrete innovation processes in three partnering organisations. Based on the results of the analysis, a target concept was developed in close cooperation with the investigated companies. The concept displays all phases of the innovation process with focus on the openness of this process to the external environment, taking into account the challenges and risks as well as requirements of the resource allocation in SMEs. The link between the innovation process flow, the knowledge flow and the tool support is essential for the success of the concept.

Geschäftsprozessorientieres Wissensmanagement - Forschungsbedarf aus Sicht des Change Management

Martin Alexander Ogaza, Peter Heisig

Seit der Jahrtausendwende sind verschiedene Methoden für das prozessorientierte Wissensmanagement entwickelt worden. Diese orientieren sich an Geschäftsprozessen in denen Wissen wertschöpfend eingesetzt wird, um bedarfsorientierte Wissensmanagement-Lösungen zu gestalten. Fokus der Ansätze ist die Analyse des Umgangs mit Wissen im Geschäftsprozess. In dieser Arbeit werden bestehende Konzepte zur Gestaltung und Implementierung von Wissensmanagement-Lösungen näher untersucht und im Hinblick auf die wissenschaftliche Diskussion zum Change Management eingeordnet. Abschließend wird der Forschungsbedarf aufgezeigt und zentrale Forschungsfragen abgeleitet.

3 Workshop Organisatoren

Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau und Julian Bahrs

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government
August-Bebel-Straß 89
14482 Potsdam
Deutschland
ngronau@wi.uni-potsdam.de
jbahrs@wi.uni-potsdam.de

4 Programmkomitee

- Prof. Dr. Norbert Gronau, Universität Potsdam
- Dr. Peter Heisig, Leeds University Business School
- Prof. Dr. Knut Hinkelmann, Fachhochschule Nordwestschweiz, Basel
- Prof. Dr.-Ing. Kai Mertins, Fraunhofer-Institut IPK, Berlin
- Dr. Ulrich Remus, University of Canterbury, New Zealand
- Dr. Markus Strohmaier, Technische Universität Graz
- Rainer Telesko, Fachhochschule Nordwestschweiz, Basel
- Dr. Robert Woitsch, BOC Asset Management GmbH, Wien