

**Wissensbasierte Prozessoptimierung in KMU**  
**1. Stuttgarter Wissensmanagement-Tage**

Ihr Partner für innovative IT-Lösungen

 OPEN/CL

Dr. Ingo Schrewe  
10. November 2005

# Agenda



## 1 Das Projekt „incowia“

---

2 Ergebnisse und Erfahrungen

3 Vorgehensmodell

4 Beispiele

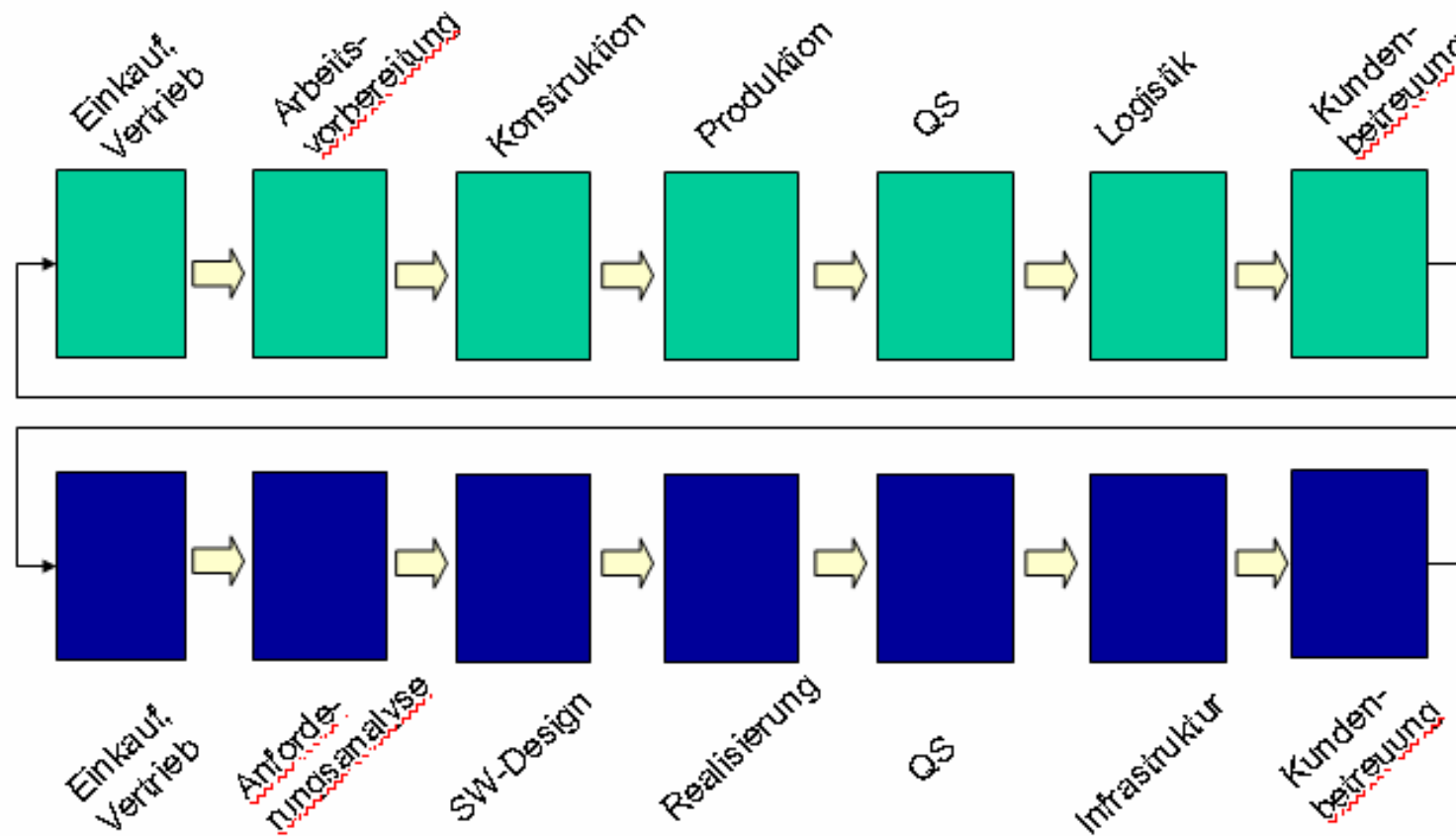


- Probleme in den frühen Projektphasen
  - Aufwandsschätzungen oft zu ungenau
  - Zu wenig oder keine Zeit für SW-Design und Architektur
  - Anforderungsmanagement häufig mangelhaft
  
- Projektsteuerung in „kleinen“ Projekten nur „nach Gefühl“
- Qualitätssicherung war keine akzeptierte Disziplin
- Strukturierte Projektabschlüsse waren eher selten
- Wandel zu Fix Time / Fix Price Projekten



**Konsequenz: Dringend Projekt-Prozesse verbessern!!!**

# Analogien finden





## Projektmanagement

Projekt Management  
Zirkel



## Projektsupport

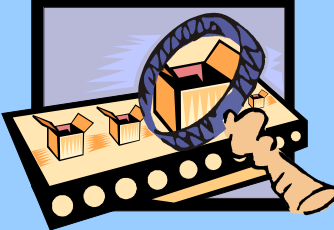
### Konzeption




### Realisierung



### QS

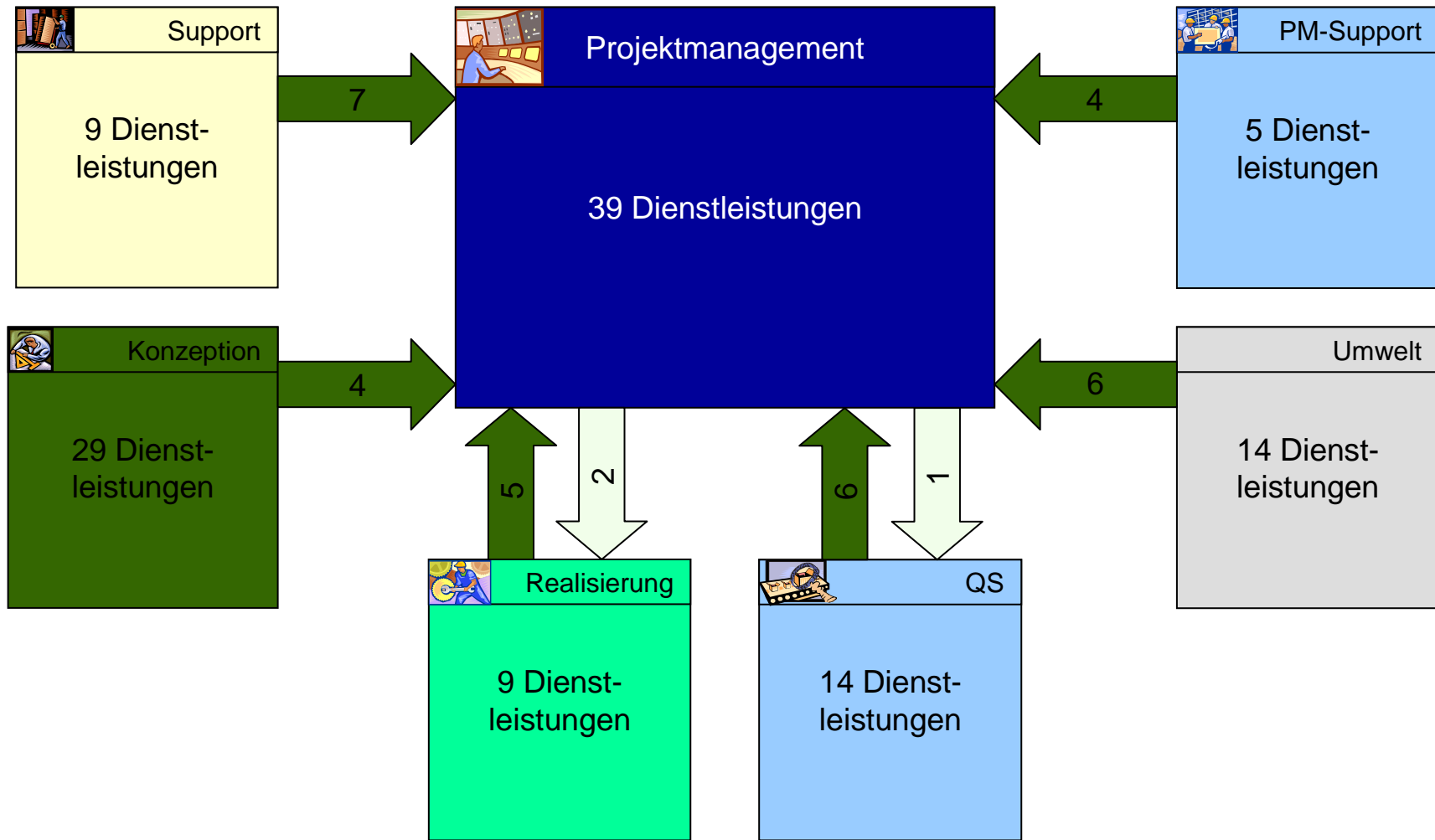


### Infrastruktur

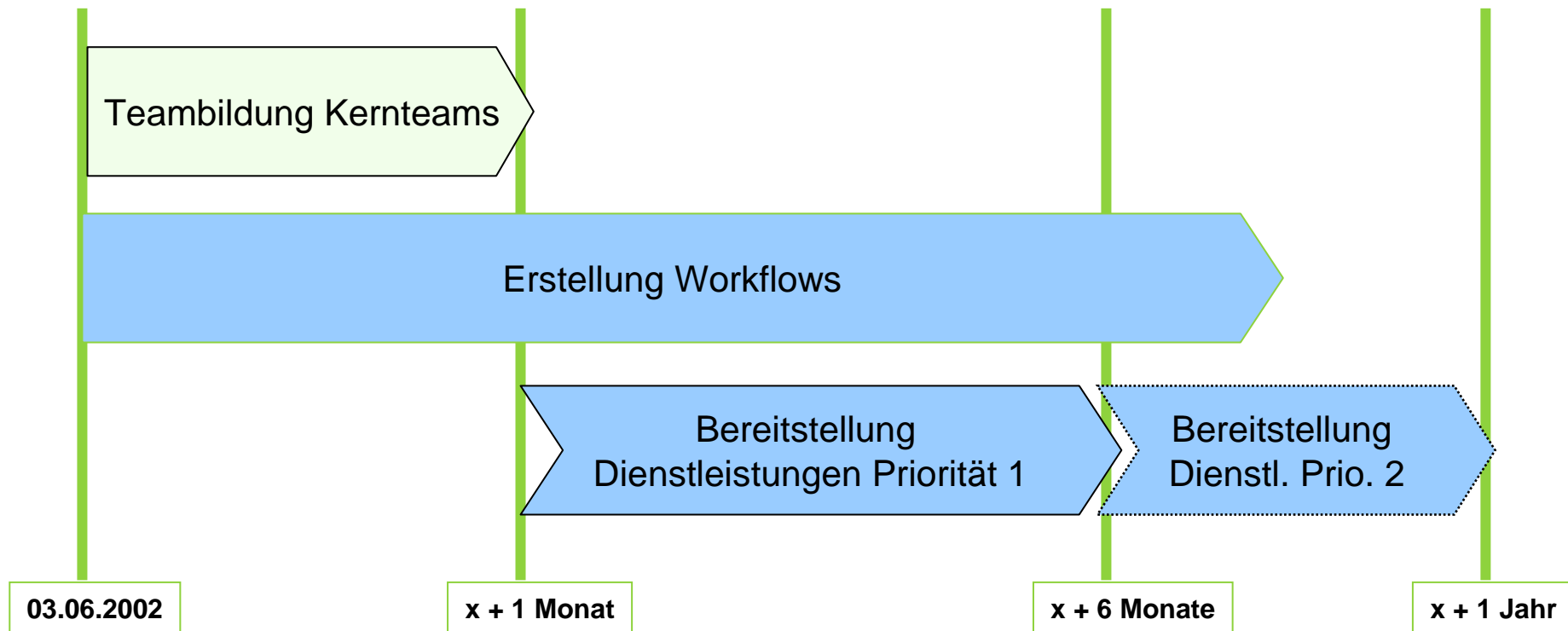


Methoden  
Workshop

Technik  
Workshop







# Agenda



1 Das Projekt „incowia“

2 **Ergebnisse und Erfahrungen**

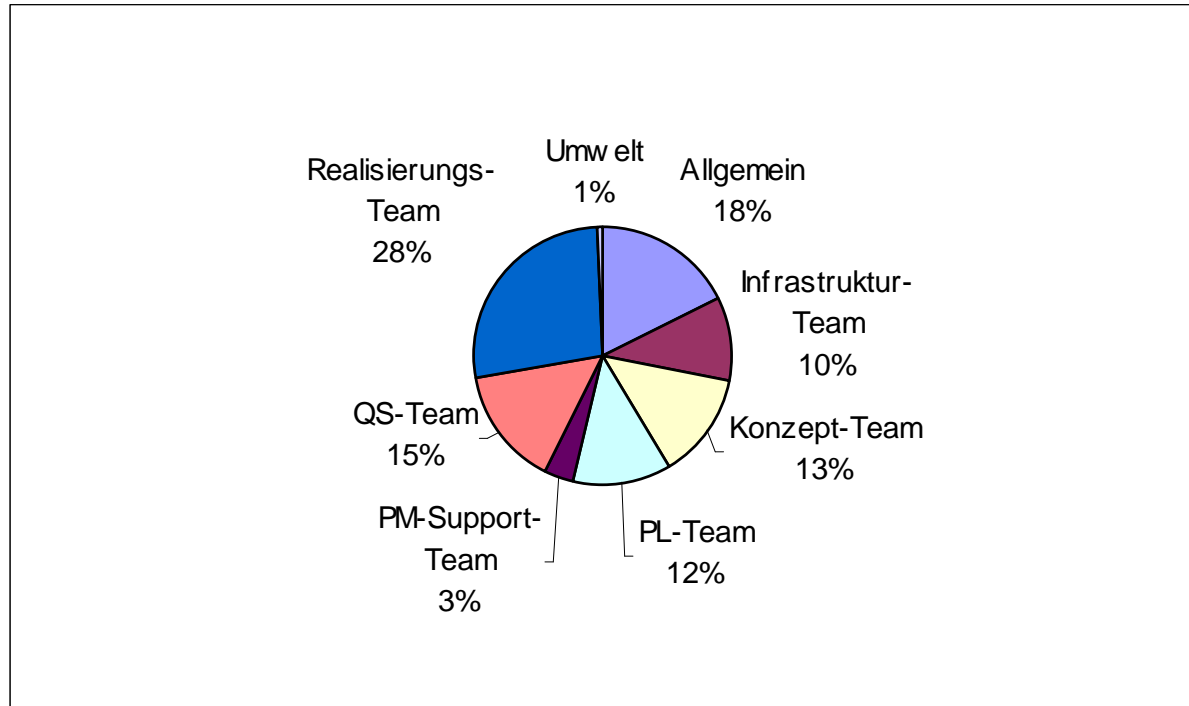
---

3 Vorgehensmodell

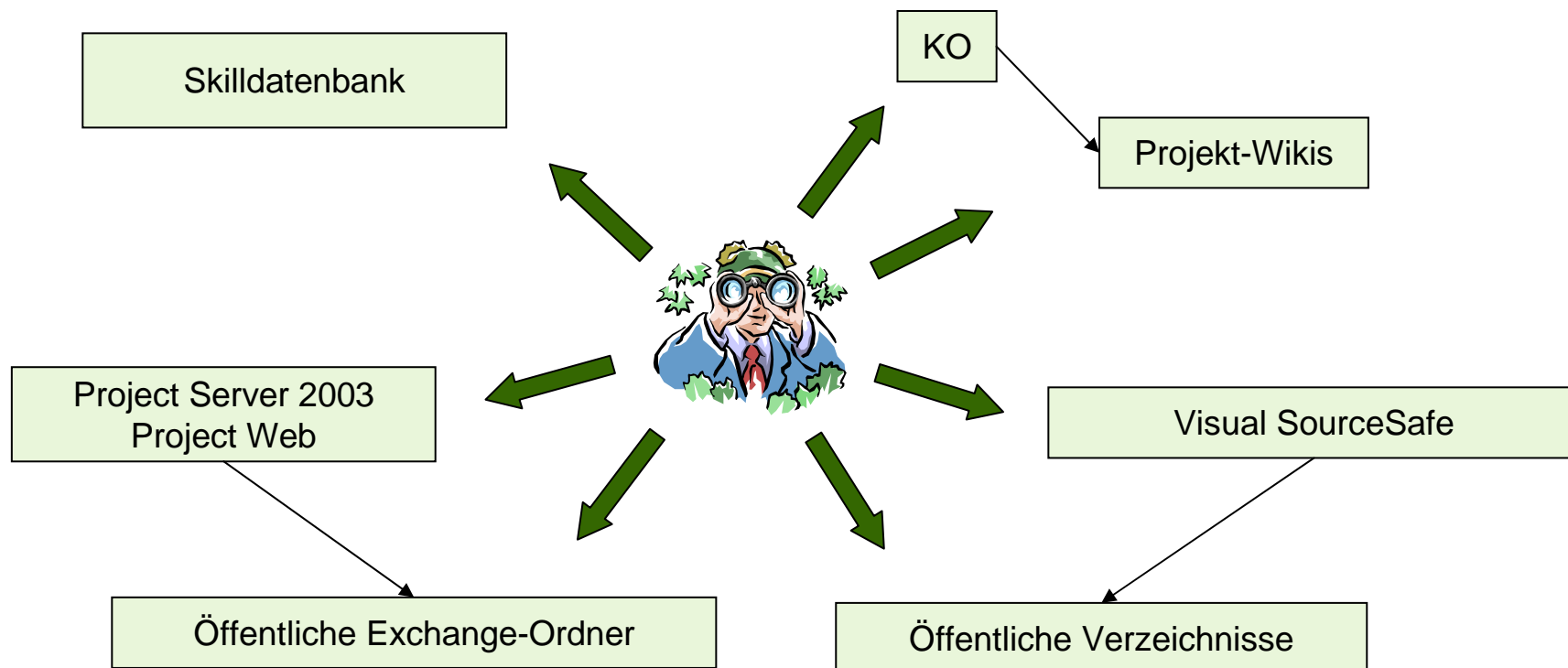
4 Beispiele



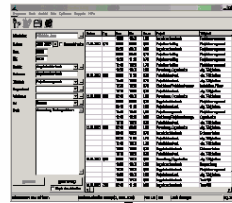
|                    | PT         |
|--------------------|------------|
| Allgemein          | 43,0       |
| Infrastruktur-Team | 24,5       |
| Konzept-Team       | 32,5       |
| PL-Team            | 30,0       |
| PM-Support-Team    | 8,0        |
| QS-Team            | 36,0       |
| Realisierungs-Team | 65,5       |
| Umwelt             | 1,5        |
| <b>Summe</b>       | <b>241</b> |



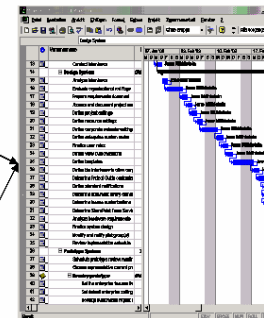
➔ Dies entspricht einem durchschnittlichen Aufwand von etwa 20 PT pro Monat



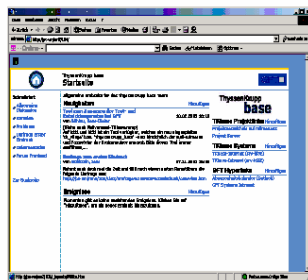
## METAtime Zeiterfassung



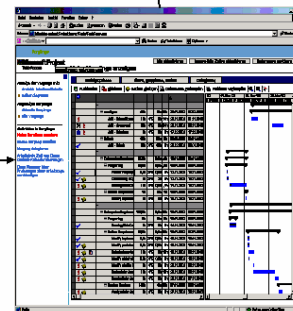
## Project Professional Planung Überwachung



## Teamwebseite Teamkommunikation



## Project Web Arbeitspakete



Export gültiger  
Vorgangsnummern

Übernahme  
der Istzeiten

Vorgangsnummer,  
METAtime-Projekt

Veröffentlichen von Vorgängen

Übernahme von Restaufwänden

# Optimierung der Projektsteuerung



|    | Vorgangsname                           | Arbeit            | Gepl. Arbeit    | Akt. Arbeit       | Verbl. Arbeit   | Abw. Arbeit      | % Abweichung | Status Budget | % Arbeit abgeschl. | 6. Sep '05 10. Okt '05 24. Okt '05 07. Nov '05 21. Nov '05 05. |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|--|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|--------------|---------------|--------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    |  |                   |                 |                   |                 |                  |              |               |                    | M  | S | D | M | F | D | S | M | S | D | M | F | D | S |
| 1  | <b>Produkt Container</b>               | <b>525 Std.</b>   | <b>486 Std.</b> | <b>299 Std.</b>   | <b>226 Std.</b> | <b>39 Std.</b>   | <b>8,02</b>  | ☹             | 57%                | 64%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | Anforderungen, Analyse und Design      | 38 Std.           | 32 Std.         | 36 Std.           | 2 Std.          | 6 Std.           | 18,75        | ☹             | 95%                | 95%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | <b>Backend</b>                         | <b>35,75 Std.</b> | <b>28 Std.</b>  | <b>15,75 Std.</b> | <b>20 Std.</b>  | <b>7,75 Std.</b> | <b>27,68</b> | ☹             | 44%                | 74%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | Anpassung des BigPremiumIndex f        | 35,75 Std.        | 28 Std.         | 15,75 Std.        | 20 Std.         | 7,75 Std.        | 27,68        | ☹             | 44%                | 74%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | <b>Frontend</b>                        | <b>344,5 Std.</b> | <b>320 Std.</b> | <b>209,5 Std.</b> | <b>135 Std.</b> | <b>24,5 Std.</b> | <b>7,66</b>  | ☹             | 61%                | 65%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  | Auswahlseite (TPC oder herkömmlic      | 5 Std.            | 8 Std.          | 4 Std.            | 1 Std.          | -3 Std.          | -37,5        | 😊             | 80%                | 86%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | Containerübersicht mit Funktionalität  | 22,75 Std.        | 40 Std.         | 20,75 Std.        | 2 Std.          | -17,25 Std.      | -43,13       | 😊             | 91%                | 94%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | Containereigenschaften mit Plausibilit | 35 Std.           | 40 Std.         | 33 Std.           | 2 Std.          | -5 Std.          | -12,5        | 😊             | 94%                | 95%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | Keywordübersicht mit Funktionalität    | 46,75 Std.        | 40 Std.         | 30,75 Std.        | 16 Std.         | 6,75 Std.        | 16,88        | ☹             | 66%                | 71%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | Keywordeigenschaften mit Plausibilit   | 25,25 Std.        | 40 Std.         | 9,25 Std.         | 16 Std.         | -14,75 Std.      | -36,88       | 😊             | 37%                | 33%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | Vorschau innerhalb des Keywordeig      | 20 Std.           | 20 Std.         | 0 Std.            | 20 Std.         | 0 Std.           | 0            | 😊             | 0%                 | 0%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 | Vorschau des Containers                | 20 Std.           | 20 Std.         | 0 Std.            | 20 Std.         | 0 Std.           | 0            | 😊             | 0%                 | 0%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 | Dublettenverarbeitung                  | 40 Std.           | 40 Std.         | 40 Std.           | 0 Std.          | 0 Std.           | 0            | 😊             | 100%               | 100%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 | Exportieren der Dublettenliste         | 8 Std.            | 8 Std.          | 8 Std.            | 0 Std.          | 0 Std.           | 0            | 😊             | 100%               | 100%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 | Liste aller vorhandenen Bilder         | 16 Std.           | 16 Std.         | 0 Std.            | 16 Std.         | 0 Std.           | 0            | 😊             | 0%                 | 0%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 | Bulk-Import                            | 0 Std.            | 16 Std.         | 0 Std.            | 0 Std.          | -16 Std.         | -100         | 😊             | 100%               | 0%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 17 | Datenmigration (Scripte anpassen)      | 8 Std.            | 8 Std.          | 0 Std.            | 8 Std.          | 0 Std.           | 0            | 😊             | 0%                 | 0%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 18 | Erweiterung Datenmodell                | 9,5 Std.          | 16 Std.         | 5,5 Std.          | 4 Std.          | -6,5 Std.        | -40,63       | 😊             | 58%                | 80%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19 | Export der Daten                       | 6 Std.            | 8 Std.          | 0 Std.            | 6 Std.          | -2 Std.          | -25          | 😊             | 0%                 | 9%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20 | Nutzerverwaltung                       | 55,5 Std.         | 64 Std.         | 35,5 Std.         | 20 Std.         | -8,5 Std.        | -13,28       | 😊             | 64%                | 71%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 | Bildverarbeitung                       | 26,75 Std.        | 24 Std.         | 22,75 Std.        | 4 Std.          | 2,75 Std.        | 11,46        | ☹             | 85%                | 86%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 22 | <b>Qualitätssicherung</b>              | <b>41,5 Std.</b>  | <b>38 Std.</b>  | <b>10,5 Std.</b>  | <b>31 Std.</b>  | <b>3,5 Std.</b>  | <b>9,21</b>  | ☹             | 25%                | 31%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 23 | Testfälle anpassen                     | 11,5 Std.         | 8 Std.          | 10,5 Std.         | 1 Std.          | 3,5 Std.         | 43,75        | ☹             | 91%                | 92%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 24 | Test                                   | 20 Std.           | 20 Std.         | 0 Std.            | 20 Std.         | 0 Std.           | 0            | 😊             | 0%                 | 0%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 25 | Fehlerbehebung                         | 10 Std.           | 10 Std.         | 0 Std.            | 10 Std.         | 0 Std.           | 0            | 😊             | 0%                 | 0%   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 26 | Projektmanagement                      | 16,25 Std.        | 24 Std.         | 8,25 Std.         | 8 Std.          | -7,75 Std.       | -32,29       | 😊             | 51%                | 47%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 27 | Projektleitung                         | 18,5 Std.         | 16 Std.         | 8,5 Std.          | 10 Std.         | 2,5 Std.         | 15,63        | ☹             | 46%                | 64%  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

- Projektergebnisse Ø 50% besser
- Prozesse weitestgehend CMMI-konform
- PMZ-Meetings etabliert
- Zielvereinbarungen angepasst
- Regelmäßige Wissensworkshops
- Projektsteckbriefe eingeführt
- Aktuelle Mitarbeiter-Skilldatenbank

### Aktuelle Aufgaben

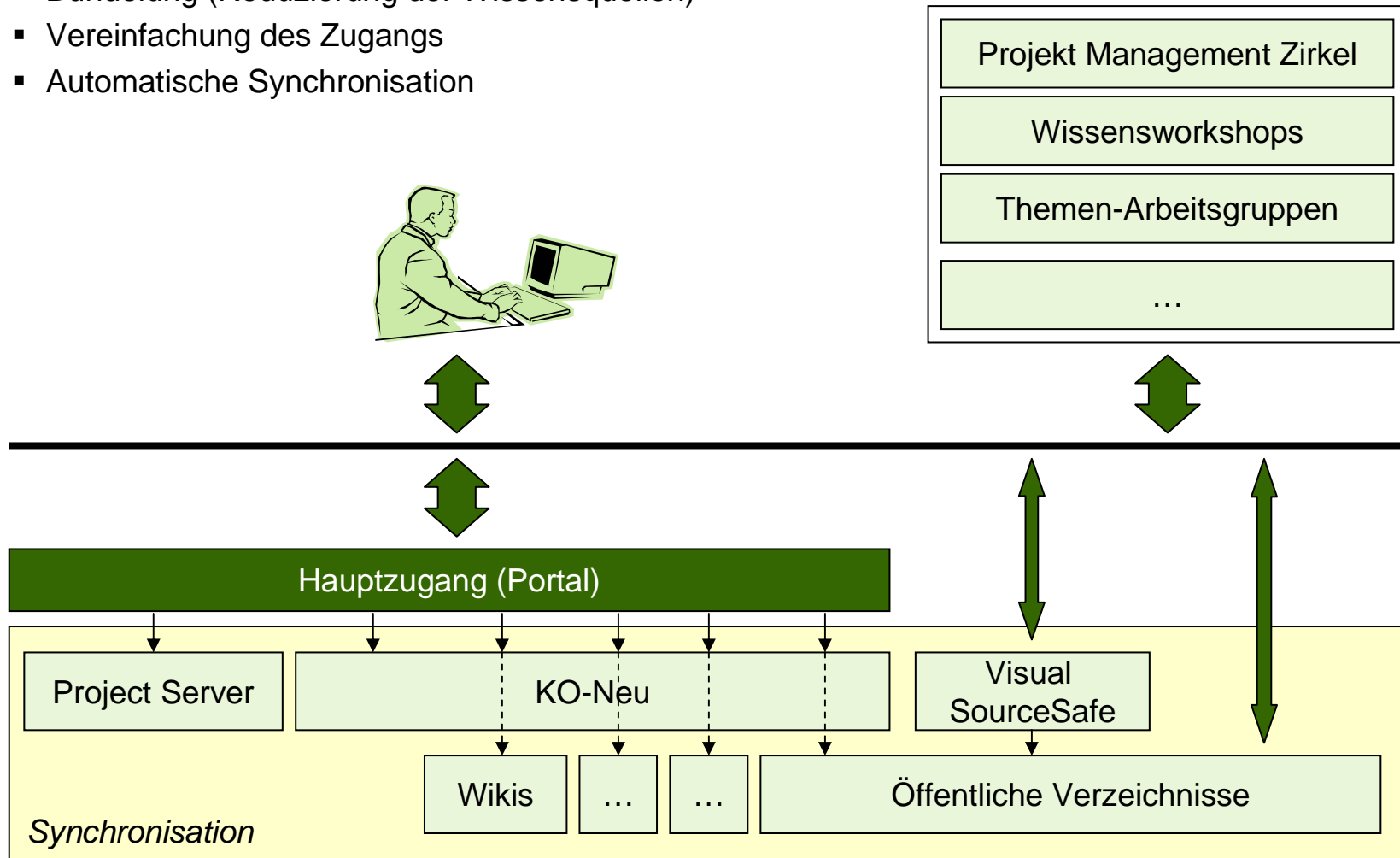
- Synchronisierung der wissensbasierten Werkzeuge
- Bessere Vermarktung unserer Kompetenzen

- Prozessverbesserungen sind nicht einfach umzusetzen
- Mitarbeiter (wie alle Menschen) müssen bei Veränderungen immer erst überzeugt werden, dazu muss man sie informieren und einbeziehen
- Eine offene Unternehmenskultur ist die „halbe Miete“
- Es gibt nicht DIE Lösung für den Umgang mit Wissen
- Eine Wissensstrategie führt zu erstaunlichen Ergebnissen
- Prozess- und Produktinnovationen haben höchste Priorität

 **Konsequenz: Wir machen weiter! 😊**

**Ziel:**

- Bündelung (Reduzierung der Wissensquellen)
- Vereinfachung des Zugangs
- Automatische Synchronisation



# Agenda



1 Das Projekt „incowia“

2 Ergebnisse und Erfahrungen

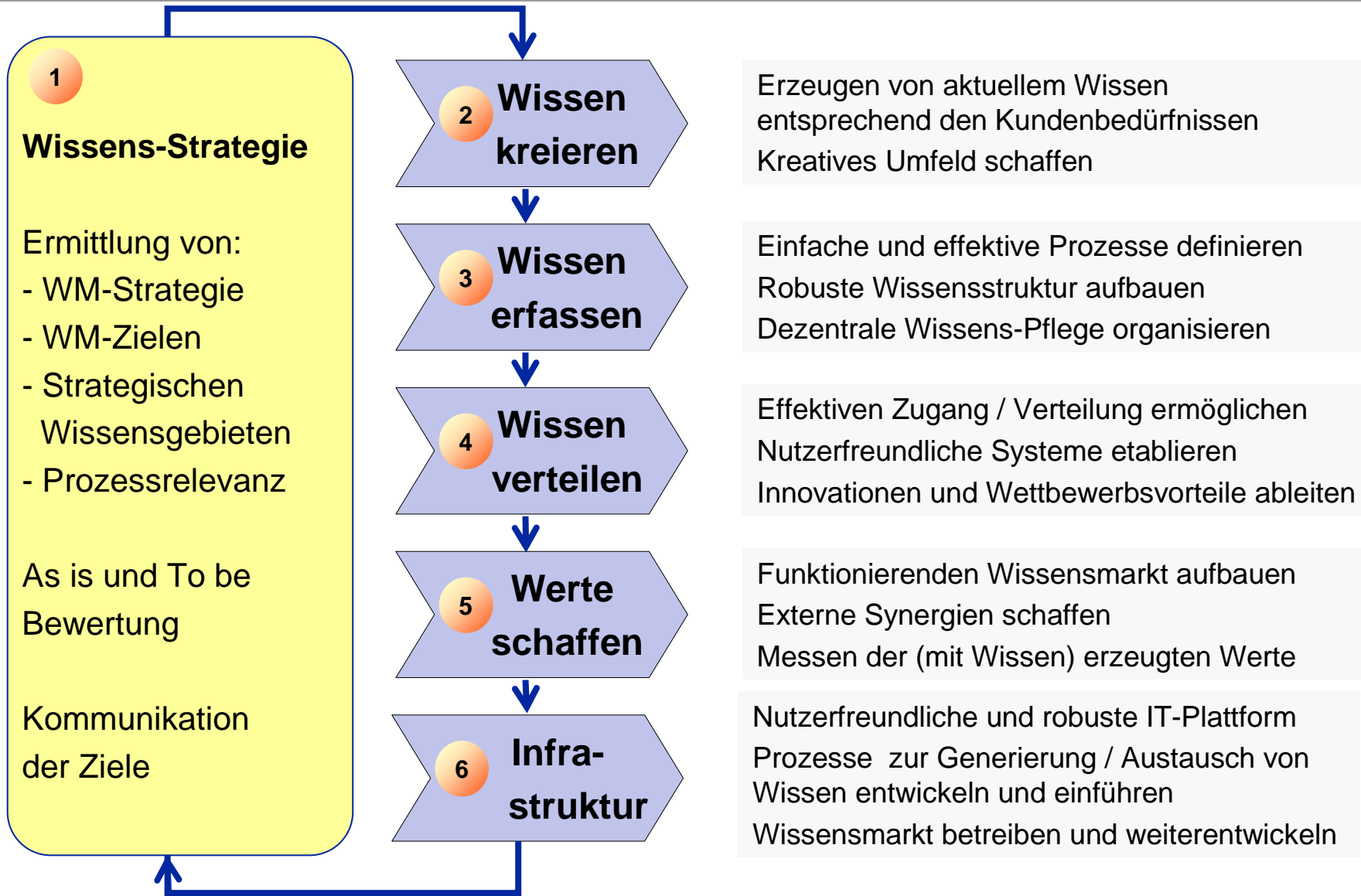
3 **Vorgehensmodell**

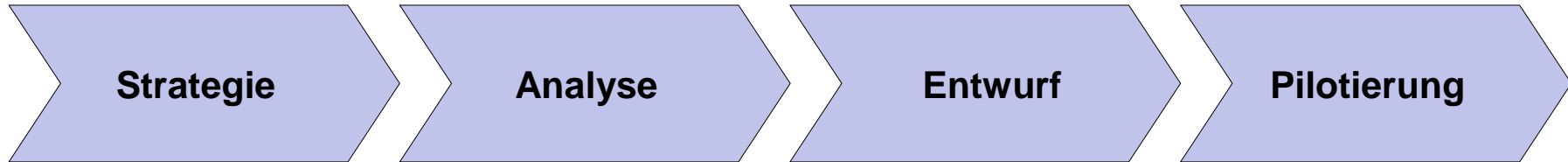
---

4 Beispiele



# 7 Schritte zum Wissensmanagement

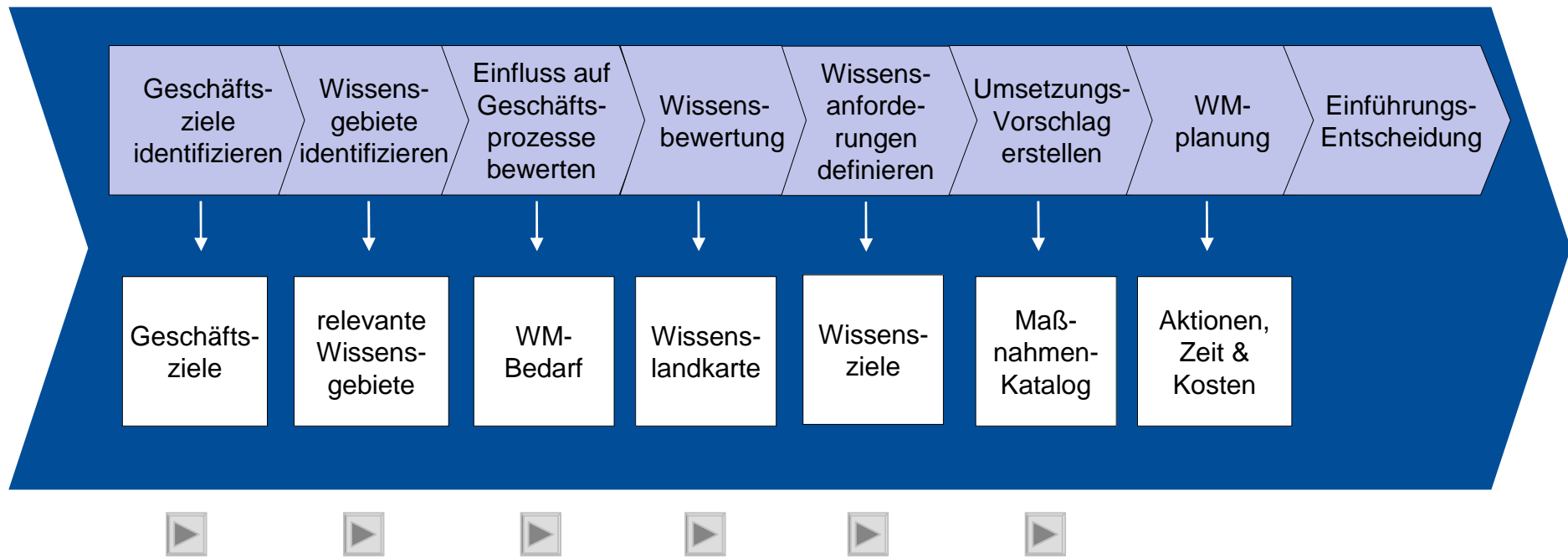




- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• WM Ziele/Visionen</li> <li>• Wissensstrategie (Wissensgebiete, Prozessfelder, Gap-Analyse)</li> <li>• Top Management Interviews</li> <li>• Projektdefinition</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist-Aufnahme Business- und IT Anforderungen</li> <li>• Aus- und Bewertung</li> <li>• SWOT und Quick Wins</li> <li>• Evaluierung Technologie</li> <li>• Kommunikationskonzept entwerfen</li> <li>• Projekt Scope definieren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsetzung der Kernanforderungen und Kernprozesse</li> <li>• Initialbefüllung</li> <li>• Infrastruktur aufbauen</li> <li>• Test und Abnahme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzung durch Fokusgruppen</li> <li>• Test von Usability und Performanz</li> <li>• Feedback, Ausbau und Optimierung</li> <li>• Pilotlösung produktiv</li> </ul> |
|--|--|--|--|

|          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|
| x Wochen | y Wochen | z Monate | x Monate |
|----------|----------|----------|----------|

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| Beratungs- und Realisierungspartner |          |
| Management, Projektgruppe           | Anwender |



# Agenda



1 Das Projekt „incowia“

2 Ergebnisse und Erfahrungen

3 Vorgehensmodell

4 **Beispiele**

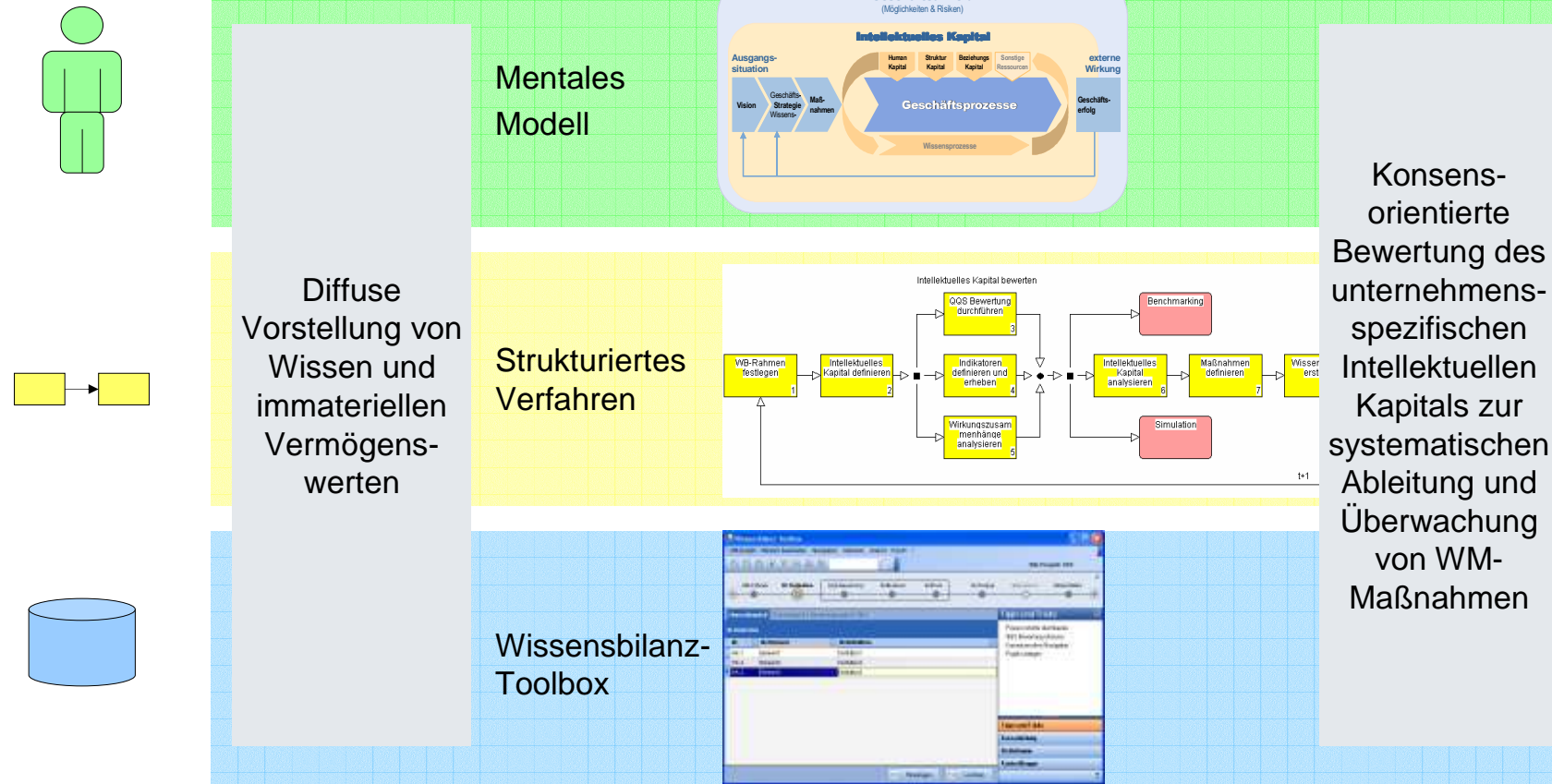
---



# Projekt Wissensbilanz: WM als kontextbezogener Prozess auf drei Ebenen (Mensch, Prozess, IT)



t →



# Die „Wissensbilanz-Toolbox“



WB-Toolbox WBP-1 [E:\SourceSafeProjekte\WB-Toolbox\30 Implementierung\VS-Solution\WBTB\WBTB\bin\Debug\Projekte\demo-001.wbp]

Projekt Bearbeiten Ansicht Prozess-Navigation Extras Hilfe

Periode 2005-2006

Prozess-Navigation: WB-Rahmen, IK-Definition, QQS-Bewertung, Indikatoren, Einfluss, **Auswertung**, Maßnahmen, Wissensbilanz

### Analyse Intellektuelles Kapital

QQS-Bewertungsportfolio | Balkendiagramm | Profildiagramm | Zeitreihen-Analyse | Potenzialdiagramm | Wirkungsnetz | Weitere Reports

Kurz  Lang  
 mit Prozentangaben

**Tooltips:**  
 keine  
 nur Langform  
 Prozentangaben  
 beide

**Legende:**  
 keine Legende  
 Kurzform  
 Langform  
 mit Prozentangaben

**Bubble-Durchmesser:**  
 Qualität  
 Quantität  
 Systematik

**Label-Ausrichtung:**  
 Automatisch

Wertebereich der Achsen  
 Automatisch (Zoom)

**QQS-Bewertungsportfolio (Durchmesser=Systematik)**

Legende: GP (blau), GE (rot), HK (grün), BK (gelb), SK (orange)

|               |               |               |               |               |               |             |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| BK-1, Sy: 40% | GE-2, Sy: 75% | SK-4, Sy: 30% | SK-2, Sy: 50% | GP-1, Sy: 80% | GP-3, Sy: 80% | HK-2, Sy: - |
| BK-2, Sy: 60% | GE-1, Sy: -   | SK-3, Sy: 30% | SK-1, Sy: -   | GP-2, Sy: 50% | HK-1, Sy: 50% | HK-3, Sy: - |
| BK-3, Sy: 10% |               |               |               |               |               |             |

Interpretation:

## Herausforderung

- Internationalisierung und Marktveränderungen fordern die intensive Nutzung existierenden Wissens
- Kenntnis des vorhandenen Wissens ist nicht über alle Unternehmensteile transparent
- Gezielte Wissensentwicklung ist daher nur eingeschränkt möglich

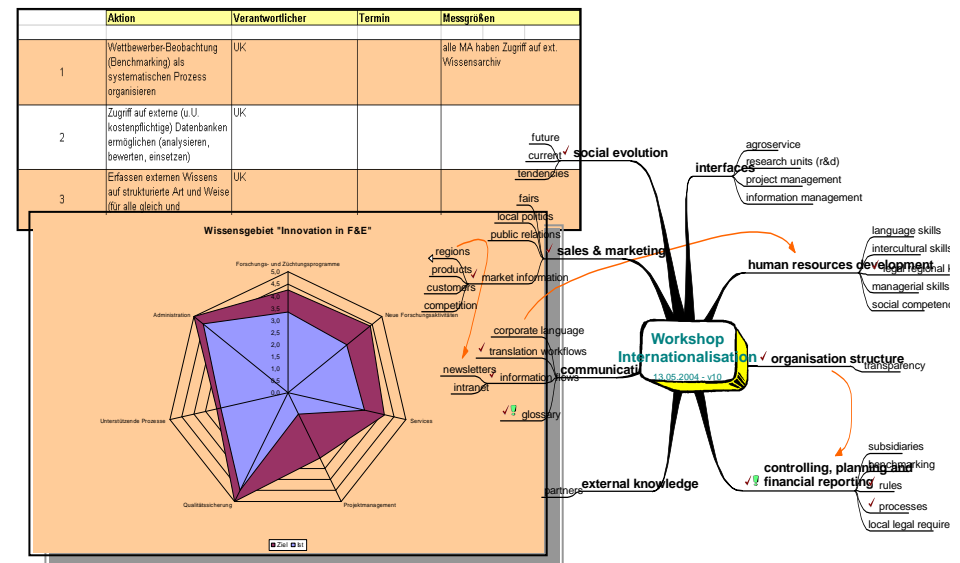
## Lösung und Leistung

Strukturiertes Vorgehen zur Erarbeitung einer Wissensstrategie:

- Ableitung der Wissensziele aus BSC
- Durchführen strukturierter Workshops zur Wissenslokalisierung
- Erstellen Wissenslandkarte
- Soll-Ist-Analyse
- Generieren einer Wissensstrategie und eines Maßnahmenplans

## Ergebnis und Vorteile

- Wissensstrategie erlaubt gezielte Investitionen in essentielle Wissensentwicklung
- Transparenz über vorhandenes Wissen reduziert Entwicklungszeiten und erleichtert Produktinnovationen
- Maßnahmenplan gibt Sicherheit bei der weiteren Wissensentwicklung



## Herausforderung

- Leistungserbringung ist auf unterschiedliche Standorte verteilt und bedarf großem Abstimmungsaufwand
- Spezialisiertes Know-how in unterschiedlichen Standorten bringt unterschiedliche Sprachweise mit sich
- Optimierung der Kommunikation darf Tagesgeschäft nicht negativ beeinflussen

## Ergebnis und Vorteile

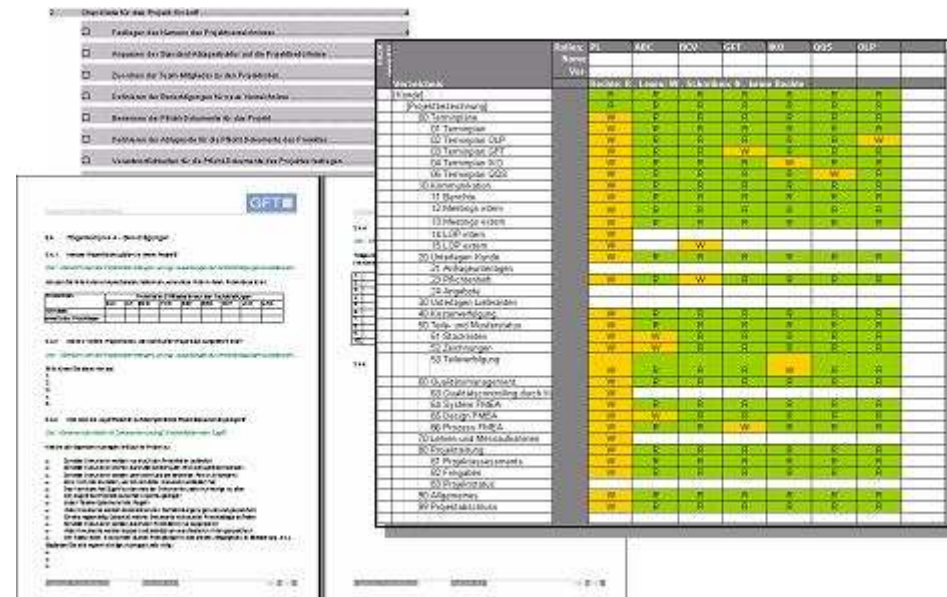
- Einheitliche Vorgehensweise, Dokumente und Kommunikationsstrukturen etabliert
- Abstimmungsproblematik und Missverständnisse reduziert
- Projekt-Setup-Time um mehr als 50% verkürzt
- Erhöhtes Vertrauen und Selbstbewusstsein der Mitarbeiter optimiert auch die Kundenkommunikation

## Lösung und Leistung

Verbesserung Standort-übergreifender Kommunikation mit Hilfe strukturierter Workshops zum:

- Entwurf von Regelwerken für Strukturen
- Aufbau einheitlicher Ablagesystematik
- Vereinheitlichen der Projekt-Prozesse

Rollout in die Organisation mit Hilfe von Schulungen und technischen Hilfsmitteln



## Herausforderung

Optimierung der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen mit den Zielen:

- Verbesserung der Information und Kommunikation im gesamten Konzern
- Zielgruppenspezifische Informationsdarstellung und Ansprache
- Begeisterung auch möglichst vieler Franchise-Nehmer

## Lösung und Leistung

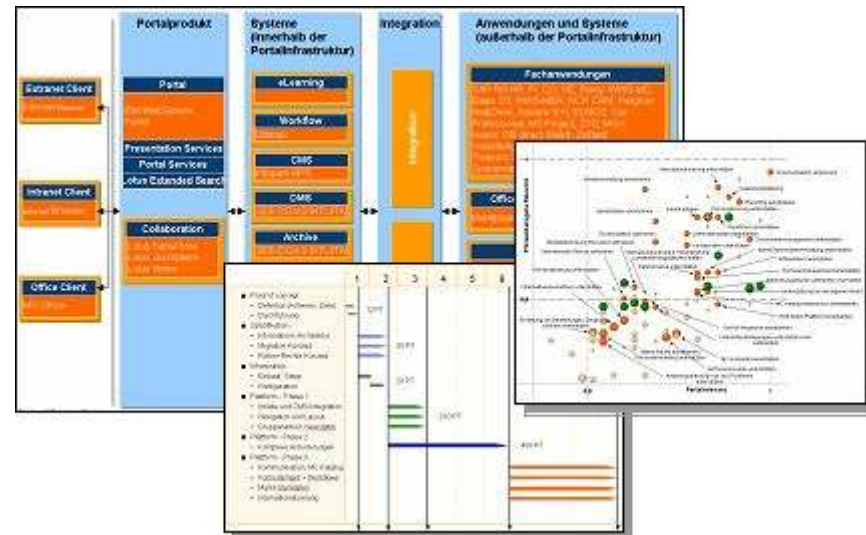
Enterprise Architecture Consulting:

- Anforderungsanalyse fachlicher und technischer Prozesse
- Bewertung und Auswertung der Analyse ergibt Mitarbeiterportal als Lösungskonzept
- Definition Portalstrategie sowie eines Konzeptes zur Anwendungsmigration
- Produktevaluierung und Produktvorschlag

## Ergebnis und Vorteile

Evaluieren der Problemstellung und Konzeption eines Mitarbeiterportals als Lösungsansatz:

- Analyse der Kommunikationsprozesse ergab Lücken zwischen Informationsbedarf und –versorgung, die jetzt gedeckt werden
- Portal als Architekturvision harmonisiert IT-Projektlandschaft und -vorhaben
- Auswahl der Produkte vereinfacht Implementierung



## Herausforderung

Internationale Kooperation erfordert einheitliche Plattform:

- Tochtergesellschaften arbeiten mit unterschiedlichen, teilweise inkompatiblen Produkten
- Vereinheitlichung soll zudem Betriebs- und Administrationskosten senken
- Einbeziehung strategischer SW-Lieferanten

## Lösung und Leistung

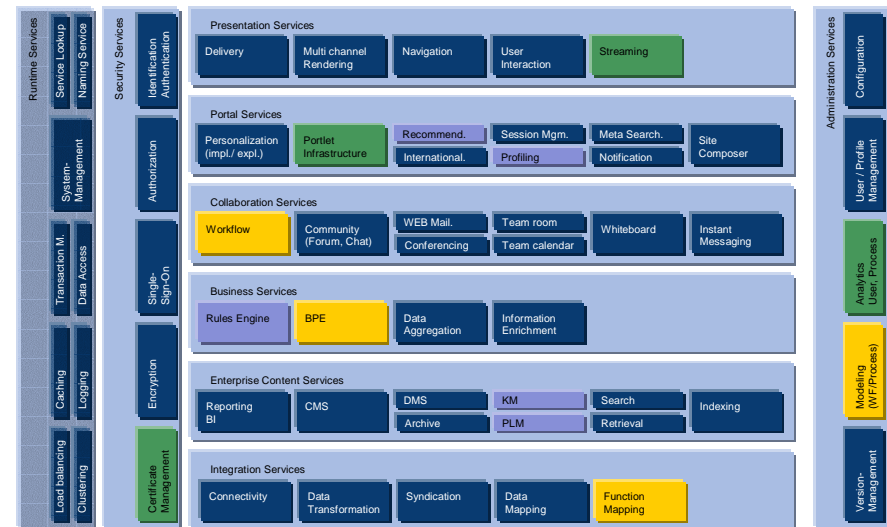
Analyse fachlicher, funktionaler und technischer Anforderungen führt zur Konzeption einer unternehmensweiten Portal-Infrastruktur:

- Erarbeiten eines Architekturkandidaten auf Basis der incowia Referenzarchitekturen
- Bewerten der Risiken und möglicher KPIs
- Konzeption, Planung und Begleitung eines Proof of Concept (POC)

## Ergebnis und Vorteile

Architekturberatung konkretisiert Bedarf und klärt Konkurrenz strategischer SW-Lieferanten:

- Funktionales Portal-Framework klärt Bedarf nach kurzen Architekturinterviews und leitet Entscheidungsfindung durch POC
- Konzeption und Begleitung des POC erbringen die entscheidungsrelevanten Informationen für Strategiefindung



## Herausforderung

- Konzern mit >800 Tochtergesellschaften benötigt Transparenz über Strukturen, Produkte und Dienstleistungen zur Realisierung von Cross-Selling Potenzialen
- Informationen müssen aktuell, qualitativ hochwertig und personalisiert verfügbar sein
- Prozesskosten für konzernweite Datenerfassungen müssen beherrschbar sein

## Lösung und Leistung

Konzeption und Entwicklung:

- einer zentralen Plattform für Informationsspeicherung und Wissenstransfer
- eines semantischen Modells als Grundlage für assoziatives Finden
- von zielgruppenspezifischen Zugängen
- eines Delegationsprinzips zur dezentralen Informationserfassung und -pflege

## Ergebnis und Vorteile

- Auf Basis eines semantischen Netzes konzernweites, webgestütztes Informationssystem implementiert
- Realisierung in Time & in Budget
- Delegationsprinzip für dezentrale Pflege sorgt für aktuelle Inhalte bei geringen Kosten
- Semantisches Netz erlaubt explorativen Informationszugang



## Herausforderung

Umsetzen eines Bausteines der Wissensstrategie des Konzerns mit den Zielen:

- Zugang zu implizitem und explizitem Wissen durch Kontaktaufnahme und Dialog schaffen
- Möglichkeiten der Vernetzung von Experten und Teams über Strukturgrenzen hinweg ermöglichen

## Lösung und Leistung

Konzeption, Planung und Entwicklung einer zentralen Plattform für den Wissenstransfer

- Entwickeln des Wissensshop-Modells (Wissensstraßen, Wissensviertel, Wissensstädte,...)
- Etablieren von Themennetzen als Interessensnetzwerke

## Ergebnis und Vorteile

Etablierung eines wachsenden Wissensmarktes erzeugt die angestrebte Externalisierung:

- Integration vorhandener struktureller Elemente mit hoher Nutzer-Akzeptanz fördert schnelle Verbreitung
- Orientierung an Benutzerbedarf (Projektunterstützung, Kompetenz-/ Interessendarstellung, Identifikation von Kontakten) erleichtert Verankerung im Unternehmen



Vielen Dank für Ihr Interesse!

Ready for common business!



**Dr. Ingo Schrewe**

incowia GmbH

Albert-Einstein-Straße 3

98693 Ilmenau

T +49-3677 6429-0

F +49-3677 6429-11

M Ingo.Schrewe@incowia.de

N/CLOSE

© Copyright incowia GmbH, 2005

Diese Präsentation ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, Weitergabe oder Verwendung, auch in Teilen, ohne Zustimmung der genannten Firmen ist unzulässig. Die Inhalte dieser Präsentation sind vertraulich zu behandeln. Die Weitergabe von Informationen und Inhalten an Dritte ist unzulässig.

# Geschäftsziele (z.B. aus Balanced Scorecard)



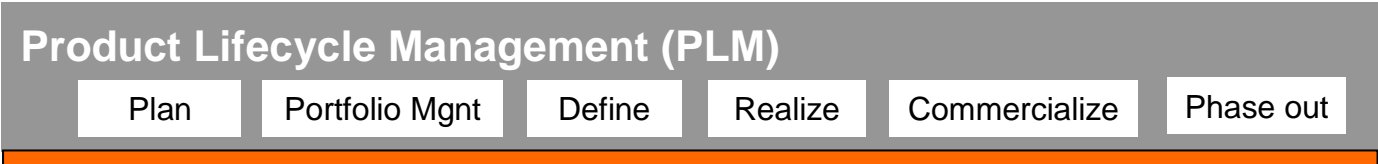
| Strategische Ziele |                                 |   | incowia GmbH |
|--------------------|---------------------------------|---|--------------|
|                    |                                 | Datum   | 20.03.2003   |
| Perspektiver       | strategische Ziele              | KPI's   | Priorität    |
| <b>Finanzen</b>    | Ertragskraft steigern           | Ebit; Umsatzrendite   | 5            |
|                    | Kostenstabilität                | Kostenstellen-Auswertung                                    | 2            |
|                    | Freiraum für Investitionen      | Investitionsbudget  | 4            |
| <b>Kunden</b>      | Kundenbindung erhöhen           | Anzahl Folgeaufträge pro Kunde                              | 4            |
|                    | neue Kunden gewinnen            | Neukunden pro Jahr  | 5            |
|                    | markgerechtes Angebot           | # neue Dienstleistungen pro Jahr                            | 5            |
| <b>Prozesse</b>    | Effizienz in Projekten erhöhen  | Planeinhaltung (Aufwand+Kosten)                             | 5            |
|                    | Beratungswissen ausbauen        | # Beratungsprojekte pro Jahr                                | 5            |
|                    | Administration effektivieren    | Anteil Admin an Gesamt-Kosten                               | 3            |
|                    | CMMI Konformität schaffen       | # non compliances   | 4            |
| <b>Mitarbeiter</b> | gezielte Aus- und Weiterbildung | Kosten bezogen auf Projekteffizienz und Beratungsintensität | 4            |
|                    | Förderung Wissensaustausch      | # Assets und interne Workshops                              | 5            |
|                    | Erhöhung Zufriedenheit          | Konfliktpotential   | 3            |
|                    | gezielte MA-Förderung           | Ergebnisse der Zielvereinbarungen                           | 4            |



## Management Prozesse

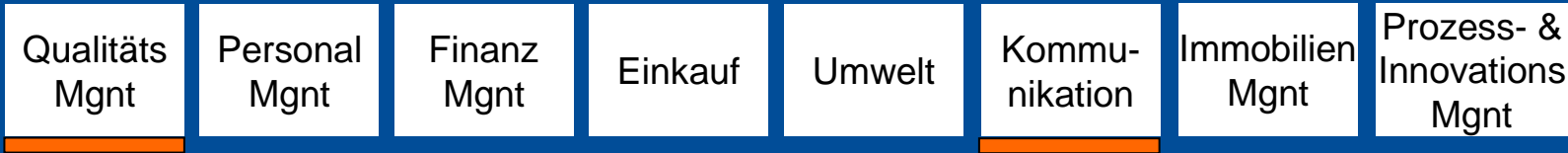


## Geschäftsprozesse



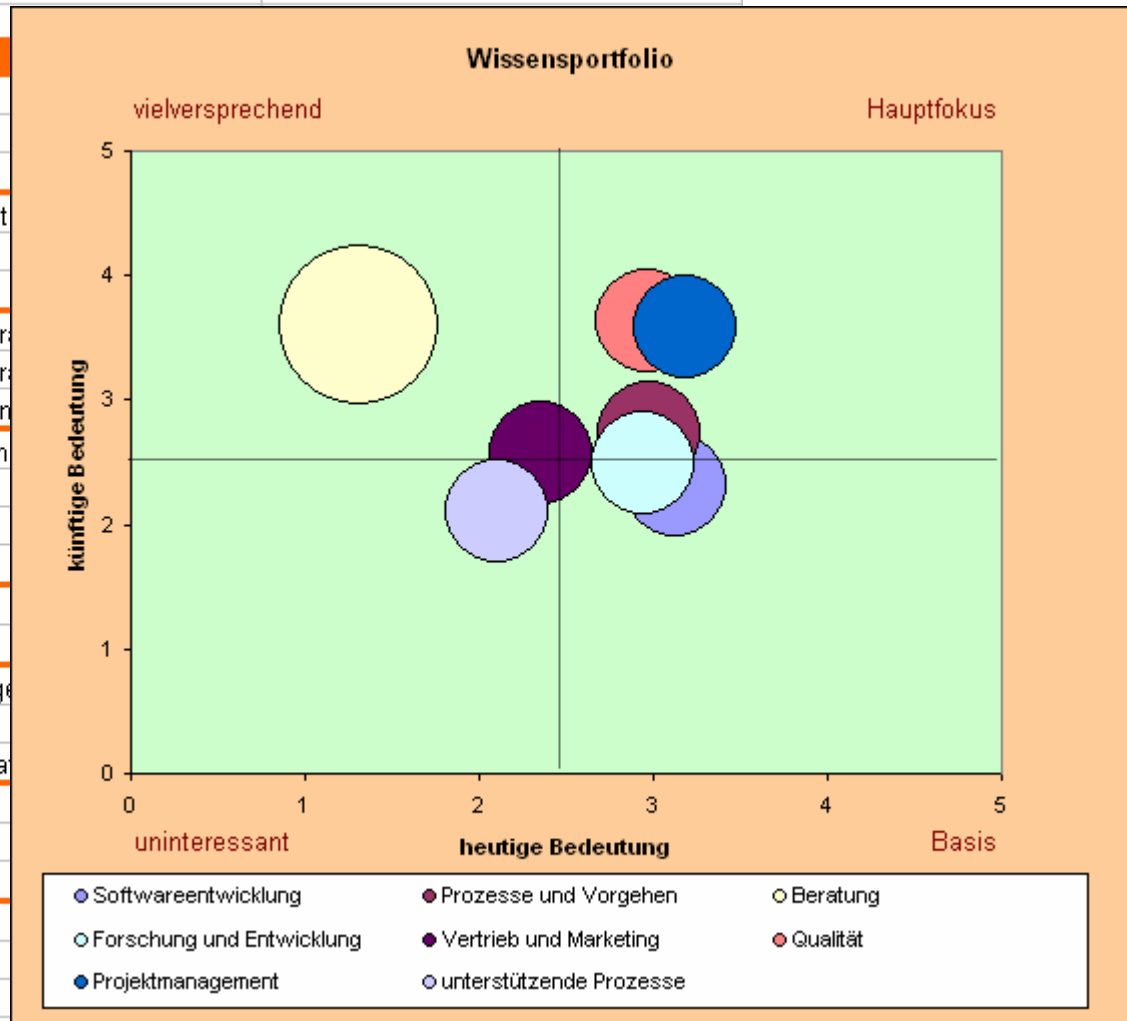
WM relevant

## Unterstützende Prozesse

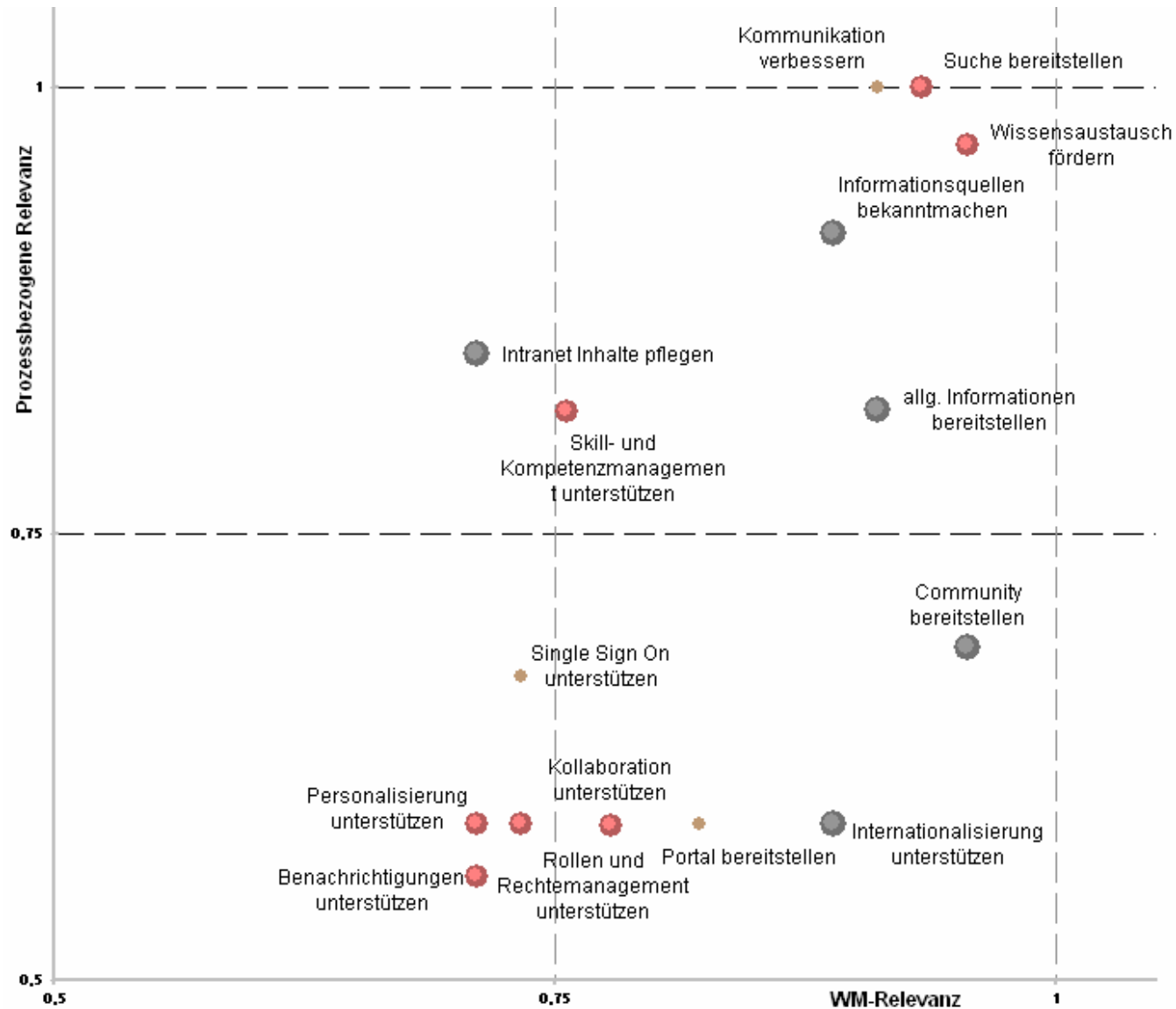


# Strategische Wissensgebiete

| Wissensgebiete                  |  | incowia GmbH |
|---------------------------------|--|--------------|
| <b>Wissensgebiete (max. 10)</b> | <b>Detaillierung</b>   |              |
| Softwareentwicklung             | Batches programmieren<br>.NET<br>J2EE  |              |
| Prozesse und Vorgehen           | Anforderungsmanagement<br>Projektmanagement<br>Konfigurationen managen                                       |              |
| Beratung                        | Enterprise Architektur Ber<br>Wissensmanagement Ber<br>Enterprise Search Beratur                             |              |
| Forschung und Entwicklung       | Technologien beherrschen<br>Architekturen kennen<br>Innovationen ausdenken<br>Wissen verteilen               |              |
| Vertrieb und Marketing          | Kunden betreuen<br>Mitbewerber beobachten  |              |
| Qualität                        | Tests und Qualität manag<br>Prozesse überprüfen<br>Qualitätsbewußtsein scha                                  |              |
| Projektmanagement               | Projekte steuern<br>Projekte planen<br>Projekte auswerten  |              |
| unterstützende Prozesse         | Einkauf managen<br>Reisen managen<br>Projekte administrieren<br>Personal managen<br>Finanzen und Controlling | INA<br>THN   |



# Priorisierung und Quick Wins



| Nr | Anforderung oder Prozess                    | Maßnahme Action   | Verantwortl. Respons. | Termin due to | Meßkriterien success criteria  |
|----|---|---|-----------------------|---------------|--|
| 1  | Wissensaustausch fördern                    | Wissensstrategie definieren -> Ziele allen MA bekannt machen, CoP's ausbauen und fördern  | CKO, Top Mgmt         | 31.12.        | Veröffentlichte Wissensstrategie<br>Anzahl qualifizierter CoP's  |
| 2  | Suche bereitstellen                         | Konzept Meta-Suche für Unternehmen erstellen, Integrationskonzept erstellen, Toolauswahl treffen  | CIM                   | 31.03.        | Anzahl Intranet-Suchen + Suchergebnisse<br>Bewertung der Suchergebnisse  |
| 3  | allg. Informationen bereitstellen           | Einsatz eines CMS-Systems   | CC                    | 31.12.        | Anzahl der CMS-Intranet-Seiten   |
| 4  | Informationsquellen bekanntmachen           | Top 500 Community aufbauen, Glossar publizieren, "Ich weiß was" ("Me4u") Rubrik schaffen, virtuelle Kaffecke einrichten                         | CC                    | 31.03.        | Anzahl Mitglieder in TOP 500 Club<br>Anzahl Zugriffe und KE-Beiträge   |
| 5  | Kommunikation verbessern                    | SWOT-Analyse Kommunikationskonzept, regelmäßig Feedback einholen, Prozesse kontrollieren  | CC                    | 31.03.        | Anzahl gut funktionierender Prozesse<br>Grad der "Informiertheit" der MA                                       |
| 6  | Skill- und Kompetenzmanagement unterstützen | Ausbau vorhandener "Gelber Seiten", Einbeziehung HR als bestandteil Personalentwicklung, Kontrolle der Qualität                                 | HR                    | 30.06.        | Anzahl Gelber Seiten<br>Anzahl Suchanfragen und Suchergebnisse   |
| 5  | Community bereitstellen                     | ComWorld "erneuern", Reichweite + Inhalte erhöhen, in zentrale Wissenskampagne integrieren, Akzeptanzmessungen                                  | CIM                   | 31.12.        | Anzahl Nutzer + Communities, Anzahl Fragen und Antworten + Best Practices                                      |
| 7  | Benachrichtigungen unterstützen             | Bedarfsermittlung, danach Prüfung, welche Infrastruktur vorhanden oder geeignet ist   | CIM                   | 30.06.        | Anzahl Benachrichtigungs-Services und deren Abonnet  |
| 6  | Intranet Inhalte pflegen                    | Stärkung operativer Systeme, Information über Vor- und Nachteile, Transparenz von Veröffentlichungsprozessen                                    | CC                    | 31.12.        | Aktualität und Qualität der Intranet-Inhalte   |
| 7  | Portal bereitstellen                        | Portal Roadmap durchführen, d.h. Business Bedarf -> Portalanforderungen -> IT Assessment -> Portalrelevanz -> Toolevaluierung -> Projektroadmap | CIM                   | 30.09.        | Anzahl Nutzer und Prozessoptimierungen<br>Anzahl und Qualität Transaktionen<br>Anzahl integrierter Anwendungen |
| 8  | Personalisierung unterstützen               | Personalisierungsszenarien erheben  |                       | 30.09.        |  |
| 9  | Single Sign On unterstützen                 | SSO-Konzept erstellen   | CIM                   | 30.09.        | Anzahl der Anwendungen, die SSO nutzen   |
| 10 | Rollen und Rechte-Management unterstützen   | vorhandene Systeme mit Konzept abgleichen - META Directory und Standardisierung (Tools, Prozesse) pushen  | CIM                   | 31.03.        | Anzahl Mitarbeiter in Konzern-Directory<br>Anzahl nutzende Anwendungen   |
| 11 | Internationalisierung unterstützen          |   | CC                    |               |  |
| 12 | Kollaboration unterstützen                  |   | CC                    |               | Anzahl von Teamrooms und Communities   |



