



1 © Sergey Nivens – Fotolia

GESCHÄFTSPROZESSORIENTIERTES WISSENSMANAGEMENT

**Fraunhofer-Institut für
Produktionsanlagen und
Konstruktionstechnik IPK**

Bereich Unternehmensmanagement

Prof. Dr.-Ing. Holger Kohl
Pascalstraße 8-9
10587 Berlin

Ansprechpartner

Dr.-Ing. Ronald Orth
Tel. +49 30 3 90 06 - 171
Fax +49 30 3 93 25 03
ronald.orth@ipk.fraunhofer.de

www.wissensmanagement.fraunhofer.de
www.prowis.net

Ausgangslage

Wissensmanagement bietet Lösungen, um mit der wertvollen Ressource Wissen systematisch umzugehen. Dies ist notwendig, da sich die Wettbewerbsfähigkeit einer Organisation letztendlich anhand ihrer Innovationsfähigkeit und demnach durch den Wissensfaktor entscheidet.

In den wertschöpfenden Geschäftsprozessen einer Organisation werden die spezifischen Produkte und Leistungen erstellt. Sie eignen sich daher besonders als Ausgangspunkt für die Einführung von Wissensmanagement-Maßnahmen. Hier vollzieht sich der tägliche Umgang mit Wissen: Es wird erzeugt, gespeichert, verteilt und wieder angewendet. Diesem Ansatz folgend entwickelte das Expertenteam des Competence Center Wissensmanagement (CCWM) am Fraunhofer IPK das Modell des Geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements (GPO-WM®).

Ziel

Die GPO-WM® Analyse zielt darauf ab, praxisnahe Ansatzpunkte zur Optimierung des Umgangs mit Wissen im Geschäftsprozess zu identifizieren. Sie eignet sich dazu, Stärken und Schwächen im Umgang mit Wissen im betrachteten Prozess zu erfassen. Stärken («Best Practices») können als Standard beibehalten und verbreitet, Schwächen mithilfe des GPO-WM® Lösungsmoduls verbessert werden.

Der analysierte Prozess wird visualisiert, wodurch sich eine managementgerechte Präsentation des Handlungsbedarfs ergibt. Um konkrete Anwendungsbereiche zur Optimierung zu formulieren, werden mit dem GPO-WM® Lösungsmodul zusätzlich Lösungsvorschläge bereitgestellt. Das GPO-WM® trägt daher zur Problembeschreibung und Ursachenanalyse bei und liefert Verbesserungsideen.

Vorgehen

Die GPO-WM® Analyse wird mittels eines eintägigen Workshopverfahrens durchgeführt. Das Management des Unternehmens bestimmt zunächst einen Geschäfts- oder Teilprozess. Dieser muss kurz beschrieben werden, um ein gemeinsames Verständnis über den zu bewertenden Systemausschnitt zu erlangen. Als nächstes werden die erfolgskritischen Wissensdomänen, z.B. Wissen über Kunden, Wissen über Produkte usw. festgelegt. Anschließend bewerten die Workshop-Teilnehmer die vier Kernaktivitäten (Wissen erzeugen, speichern, verteilen und anwenden) in jeder Wissensdomäne auf Basis des Ampelprinzips.



Die Farben Rot, Gelb und Grün stehen dabei für hohen, mittleren bzw. keinen Verbesserungsbedarf im Umgang mit Wissen.

1 © Sergey Nivens – Fotolia

2 Ampelprinzip des Handlungsbedarfs bei Kernaktivitäten © Fraunhofer IPK

3 GPO-WM Referenzmodell © Fraunhofer IPK

Abschließend können aus der GPO-WM® Analyse Prioritäten gesetzt, Maßnahmen abgeleitet und ein Zeitplan zur Umsetzung festgelegt werden.

Mit der am Competence Center Wissensmanagement entwickelten Methode des Geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements werden wertschöpfende Unternehmensprozesse in Bezug auf ihren systematischen, methodengestützten Umgang mit Wissen untersucht.

Ergebnisse und Nutzen

Die GPO-WM® Analyse liefert im Einzelnen folgende Ergebnisse:

- **Wertschöpfung durch Wissen**
Die GPO-WM® Methode geht von den Aufgaben der Mitarbeiter als Anwender und Produzenten von Wissen aus.

Die Wertschöpfung durch systematischere Nutzung von Wissen steht im Mittelpunkt des Ansatzes.

- **Integrationsfähigkeit**
Die GPO-WM® Methode ist leicht erlernbar und lässt sich in bestehende Methodensammlungen zum Prozess-, Qualitäts- und Wissensmanagement integrieren.
- **Beteiligung fördernd**
Die GPO-WM® Methode vermeidet Komplexität, führt schnell und zuverlässig zu Analyseergebnissen sowie Lösungsvorschlägen und ermöglicht die Einbeziehung von Führungskräften und Mitarbeitern auf allen Ebenen.

