



1 © arturaliev – Fotolia

## WISSENSMANAGEMENT- PROZESSASSISTENT

### 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](http://www.wissensmanagement.fraunhofer.de)  
[www.prozessassistent.de](http://www.prozessassistent.de)

#### Ausgangslage

Eine Organisation besteht aus der Vielzahl ihrer Prozesse. Kennt und steuert sie diese optimal, kann die Organisation gegenüber den sich ständig ändernden Anforderungen aus Technologie, Markt und Gesellschaft bestehen.

Eine schnelle und effiziente Abstimmung zwischen den Prozessen beeinflusst den Organisationserfolg. Häufig fehlen jedoch geeignete Methoden und Instrumente, um den Umgang mit Prozesswissen systematisch und effizient zu gestalten.

#### Ziel

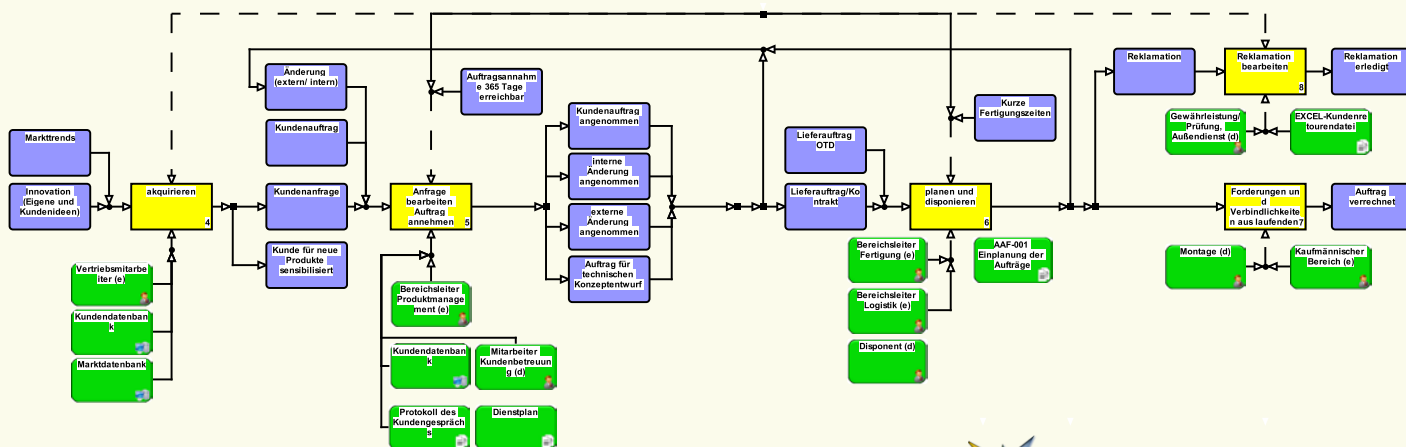
Der am Fraunhofer IPK entwickelte WM-Prozessassistent hilft Organisationswissen in wertschöpfenden Geschäftsprozessen transparent zu machen, um Potenziale für Produktivitäts- und Qualitätssteigerungen freizusetzen.

Außerdem unterstützt der WM-Prozessassistent die Identifizierung wichtiger Wissensträger und die abteilungsübergreifende Kommunikation.

Die Prozessvisualisierung, also die nachvollziehbare Darstellung der Geschäftsprozesse und Wissensressourcen, erhöht die Transparenz innerhalb der Organisation und verkürzt gleichzeitig die Recherchezeiten der Mitarbeiter.

#### Vorgehen

Der WM-Prozessassistent ist als Intranet-Anwendung konzipiert und funktioniert wie ein interaktiver Leitfaden, mit dem verschiedene (Teil-)Prozesse der Organisation erkundet werden können. Neben einer Browser-Oberfläche verfügt er über eine Komponente zur grafischen Darstellung der Prozesse. Der WM-Prozessassistent ist auf die spezifischen Bedürfnisse der Organisation zugeschnitten.



Dies wird dadurch gewährleistet, dass die späteren Anwender bereits frühzeitig in die Entwicklung einbezogen und Lösungen partizipativ erarbeitet werden.

Ausgangspunkt ist die wissensorientierte Analyse und Modellierung ausgewählter Geschäftsprozesse. Auf Basis dieser Ergebnisse werden Veränderungsmaßnahmen abgeleitet und Organisationsabläufe optimiert. Als elektronische Visualisierungsform des gemeinsam erarbeiteten Geschäftsprozessmodells schafft der WM-Prozessassistent Transparenz über die Abläufe, den Aufbau und die Verantwortlichkeiten der Organisation.

## Ergebnisse und Nutzen

Entlang der Organisationsabläufe stellt der Prozessassistent verschiedene Hilfsmittel wie Checklisten, Formulare oder Praxisbeispiele zur Verfügung. Dank seiner offenen Schnittstellen zu gängigen Standardanwendungen können Inhalte und Arbeitshilfen einfach eingebunden und allen Nutzern zeitnah bereitgestellt werden. So werden die Mitarbeiter einer Organisation aktiv bei der täglichen Arbeit durch die Bereitstellung der aktuellen Geschäftsprozesse und sämtlicher prozessrelevanter Informationen unterstützt.

Aufgrund seiner Kompatibilität kann der WM-Prozessassistent problemlos in das bestehende Intranet der Organisation integriert werden oder als Startschuss für den Aufbau eines Intranets dienen.

## Vorteile

### Minimaler Aufwand

Die webbasierte Struktur ermöglicht den Zugriff auf bestehende Technologien und bereits vorhandenes Wissen im Umgang mit diesen Medien. Dadurch werden kostenintensive Neuentwicklungen vermieden und der Schulungsaufwand minimiert.

### Intuitive Navigation

Die übersichtliche Darstellung und Userfreundliche Bedienung erlaubt eine schnelle und einfache Navigation. Sie bietet den Mitarbeitern Orientierung und Unterstützung bei der täglichen Arbeit.

### Synergieeffekte

Der Prozessassistent kann im Rahmen des Qualitätsmanagements und für die Zertifizierung nach ISO Standard genutzt werden.

### Transparenz

Geschäftsprozesse und Wissensressourcen werden für jeden Mitarbeiter nachvollziehbar dargestellt. Diese Prozessvisualisierung erhöht die Transparenz innerhalb einer Organisation und verkürzt gleichzeitig Suchzeiten.

### Dynamisches Werkzeug

Mit Hilfe des Prozessassistenten können Organisationen Geschäftsprozesse selbständig analysieren, gestalten und notwendige Veränderungen realisieren.

### Flexibilität und Aktualität

Der Prozessassistent ist sowohl branchenneutral als auch unabhängig von der Organisationsgröße einsetzbar und lässt sich leicht an die Anforderungen der Nutzer anpassen. Ein einfaches Pflegekonzept gewährleistet, dass Inhalte fortwährend erneuert werden.

1 Prozessmodell © Fraunhofer IPK

2 Screenshot des Prozessassistenten