

Business Process Oriented Knowledge Management –

Methode zur Verknüpfung von Wissensmanagement
und Geschäftsprozessgestaltung

Peter Heisig

Competence Center Wissensmanagement am
Fraunhofer IPK
Berlin

<http://www.um.ipk.fhg.de/ccwm/index.htm>

- Ziele und Schwerpunkt des Vortrages
- Grundannahmen und Überlegungen zum Wissen
- WM-Ansätze
- Methoden zur GP-Modellierung
- Integrierte Unternehmensmodellierung
- Grundidee: Vier Kernaktivitäten des WM
- Vorgehen zur Optimierung wissensintensiver Geschäftsprozesse
- Gestaltungsbausteine Wissensmanagement
- Fallbeispiel: Dienstleistungsunternehmen
- Fragen & Diskussion



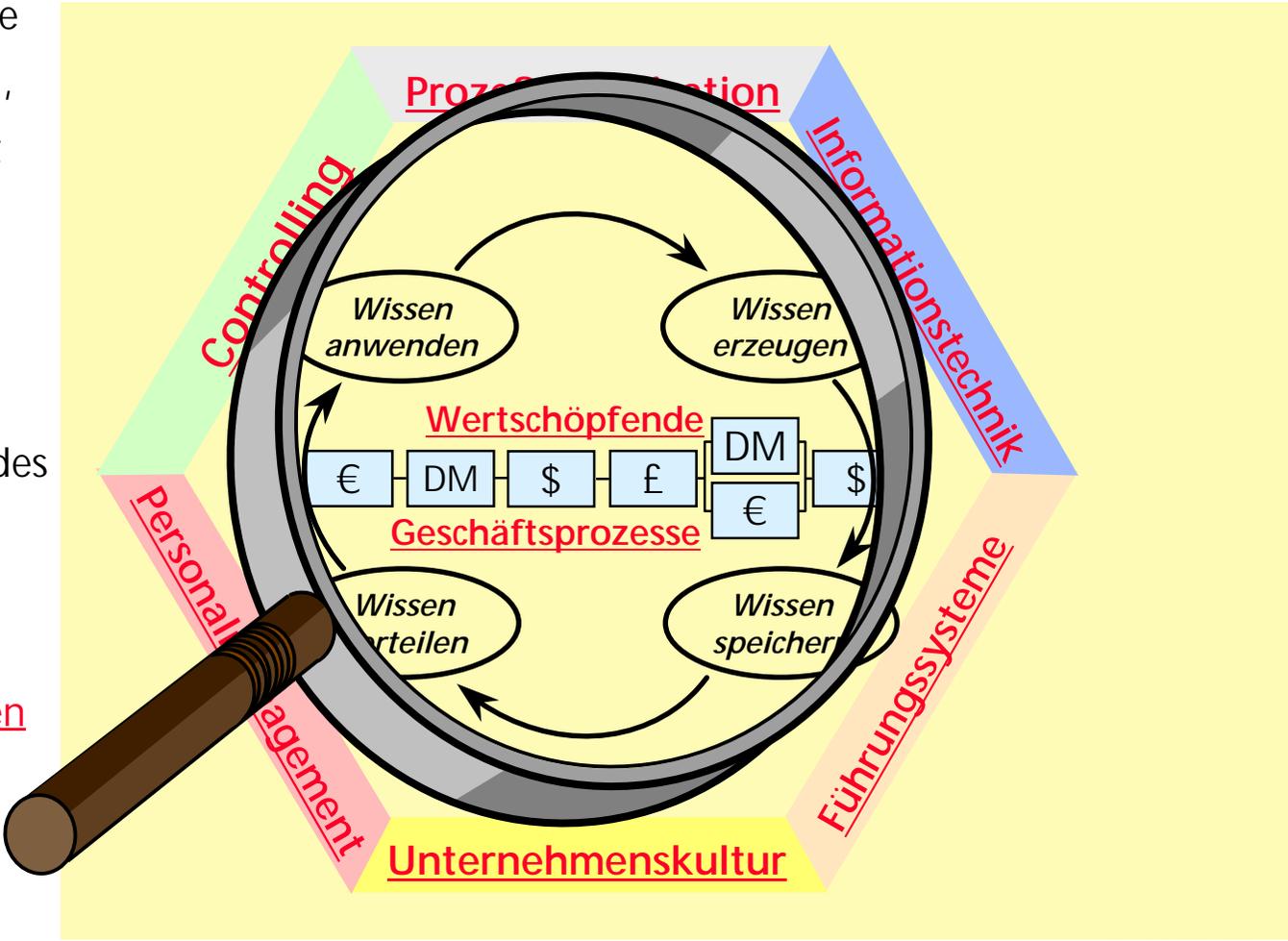
- **Argumente für unseren Ansatz und die Grundidee unserer Methode des Geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements vermitteln und**
- **Ihr Feedback erhalten.**



Fraunhofer IPK Referenzmodell zum Wissensmanagement. Heutiger Focus: Methodik zur Verknüpfung von WM & GP.

WM2001

- Den Kern bilden Geschäftsprozesse als Anwendungsfelder von Wissen, die sowohl Inhalt als auch Kontext bilden.
- Auf diese Geschäftsprozesse beziehen sich die Kernaktivitäten des Wissensmanagements.
- Maßnahmen in den sechs zentralen Gestaltungsfeldern sichern den Erfolg von Wissensmanagement.



Grundannahmen des Fraunhofer IPK WM-Modells betreffen: WM-Methoden, Kultur, Barrieren und Anschlussfähigkeit.

- WM-Tools sind anwendungsspezifisch je nach Geschäftsprozess (FuE, Produktion, Vertrieb).
- WM-Initiativen müssen zur Kultur passen, die durch das Gesamtunternehmen, die Bereichs- und Berufskulturen geprägt ist.
- WM-Initiativen müssen bei den konkreten Arbeitsaufgaben ansetzen, um der Zeitbarriere für WM entgegen zu können.
- WM-Initiativen müssen anschlussfähig an bestehenden Methoden der Wissensnutzung sein, um Akzeptanz und Effizienz zu garantieren.



Wissen ist Ressource, die durch Nutzung von Personen im Arbeitsprozess (Kontext) in das Ergebnis eingeht.

- Wissen gilt als **Ressource** zur Zielerreichung der Organisation und läßt sich als Ressource beschreiben.
- Wissen ist mit **Personen** eng verbunden und wird von ihnen zur **Aufgabenerfüllung** genutzt.
- Wissen ist **kontextabhängig**. Der Kontext in Organisationen ist der Anwendungsbereich, d.h. die Geschäftsprozesse.
- Wissen geht in **Ergebnisse** ein. Es vergegenständlicht sich im materiellen Produkt oder in der Ausführung des Dienstes.

Mit welchen Modellen und Methoden lassen sich die genannten Aspekte darstellen und bearbeiten?



Die Stärken bestehender WM-Ansätze liegen in ihren Ursprüngen.
Es fehlt bisher eine Methodik zur Verknüpfung von WM und GP.

- **CommonKADS Methodology**
Schreiber et. al. (2000)
- **Business Knowledge Management**
Bach, Vogler, Österle (1999)
- **The knowledge value chain approach**
Weggeman (1998)
- **Bausteine des Wissensmanagements**
Probst, Raub, Romhardt (1997)
- **Modellbasiertes Wissensmanagement**
Allweyer (1998)
- **Referenzmodell Wissensmanagement**
Warnecke, Gissler, Stammwitz (1998)



Methodologies:

- IDEF suite of methods (IDEF3)
- CIMOSA (AMICE Project)
- PERA (Williams, USA)
- GIM (Bordeaux)
- ARIS (Scheer),
- IEM (IPK), ...
- TOVE Ontologies (Toronto)
- Yu's organisational model (Toronto)
- Factory Data Model (LUT)
- ...

Tools:

- ARIS ToolSet
- Bonapart
- MOOGO
- FirstSTEP
- PrimeObject
- NCR Metis
- ...



Nach Wiig (1995) besteht das Defizit von BPR-Methoden in der fehlenden systematischen Berücksichtigung von Wissen.

“ BPR’s focus is typically on studying and changing a variety of factors, including work flows and processes, information flows and uses, management and business practices, and staffing and other resources. However, most BPR efforts have not focused much on knowledge, if at all.

This is indeed amazing considering that knowledge is a principal success factor – or in many’s judgement, the **major driving force behind success.**

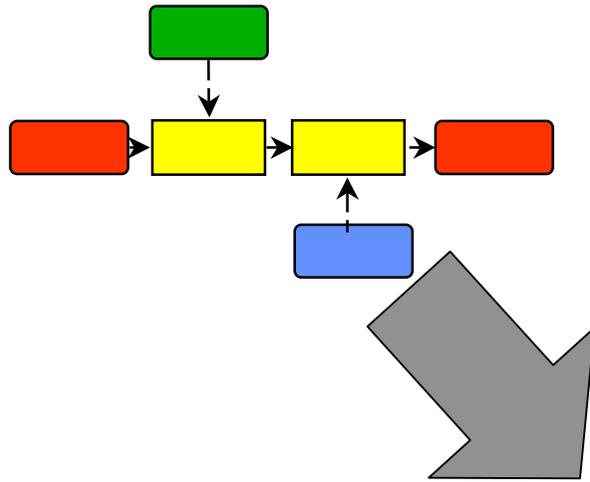
Knowledge-related perspectives need to be part of BPR.”

(Hervorhebung im Original)

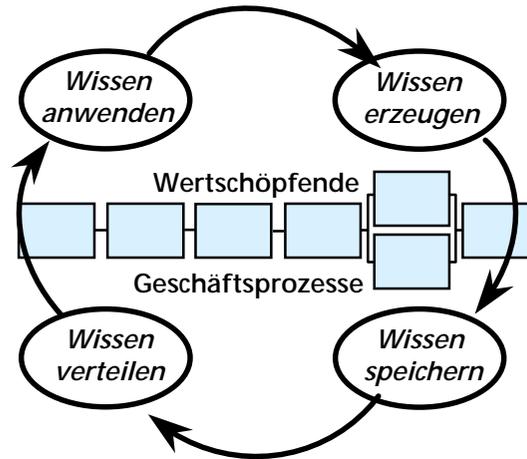
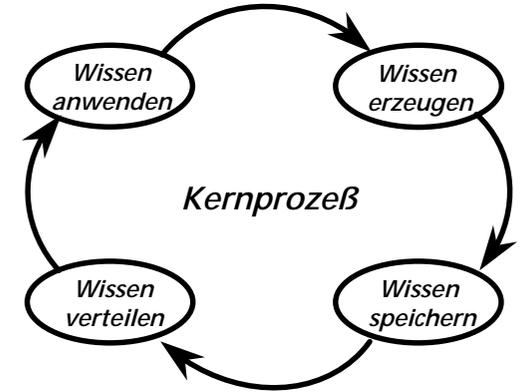


Methoden der Geschäftsprozessmodellierung

Z.B. mit der Methode der Integrierte Unternehmensmodellierung (IUM) und dem Werkzeug MO²GO



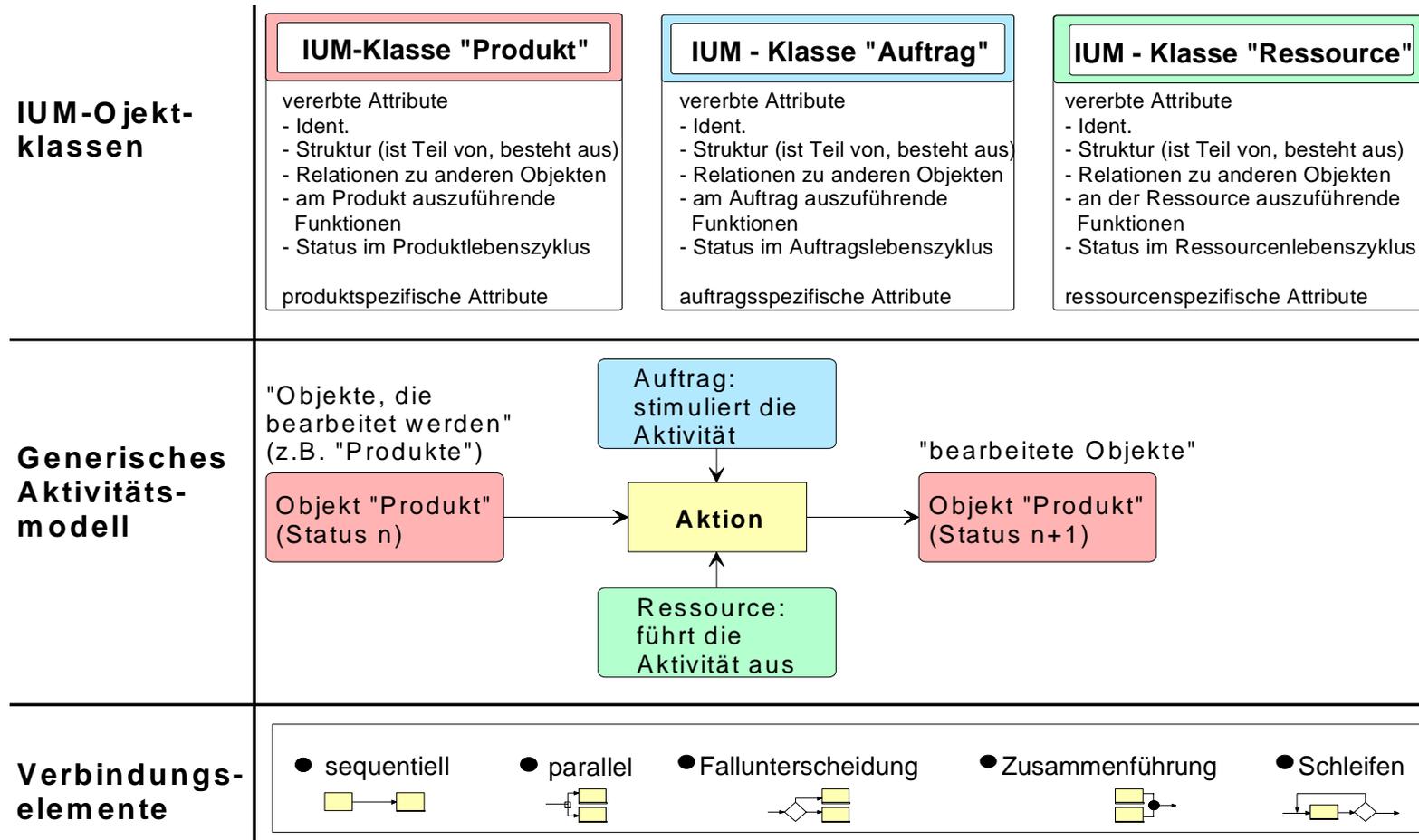
Wissensmanagement



Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement



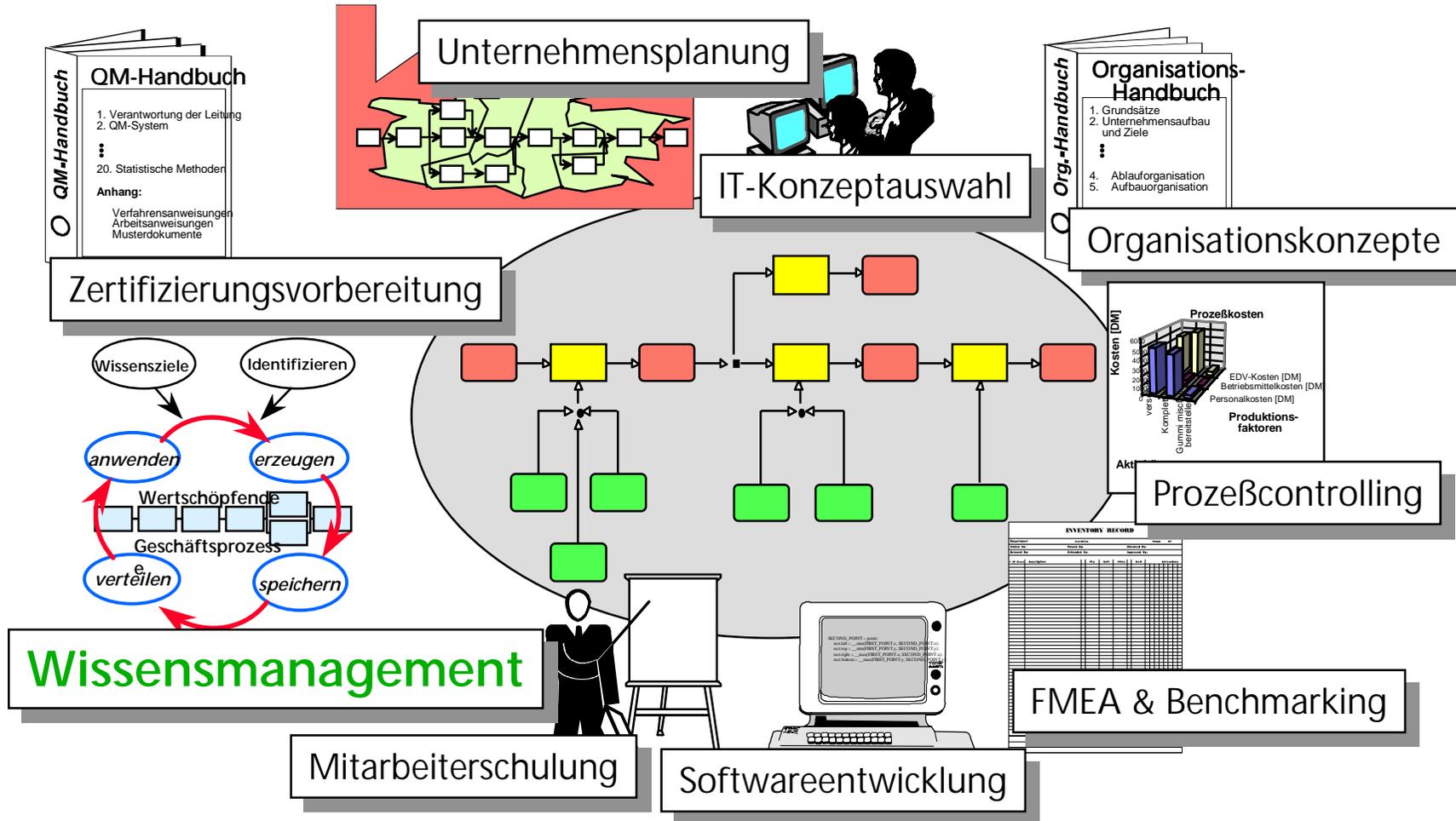
Die Methode der Integrierten Unternehmensmodellierung (IUM) beschreibt Geschäftsprozesse mit vier Konstrukten: Produkt, Auftrag, Ressource und Aktion.

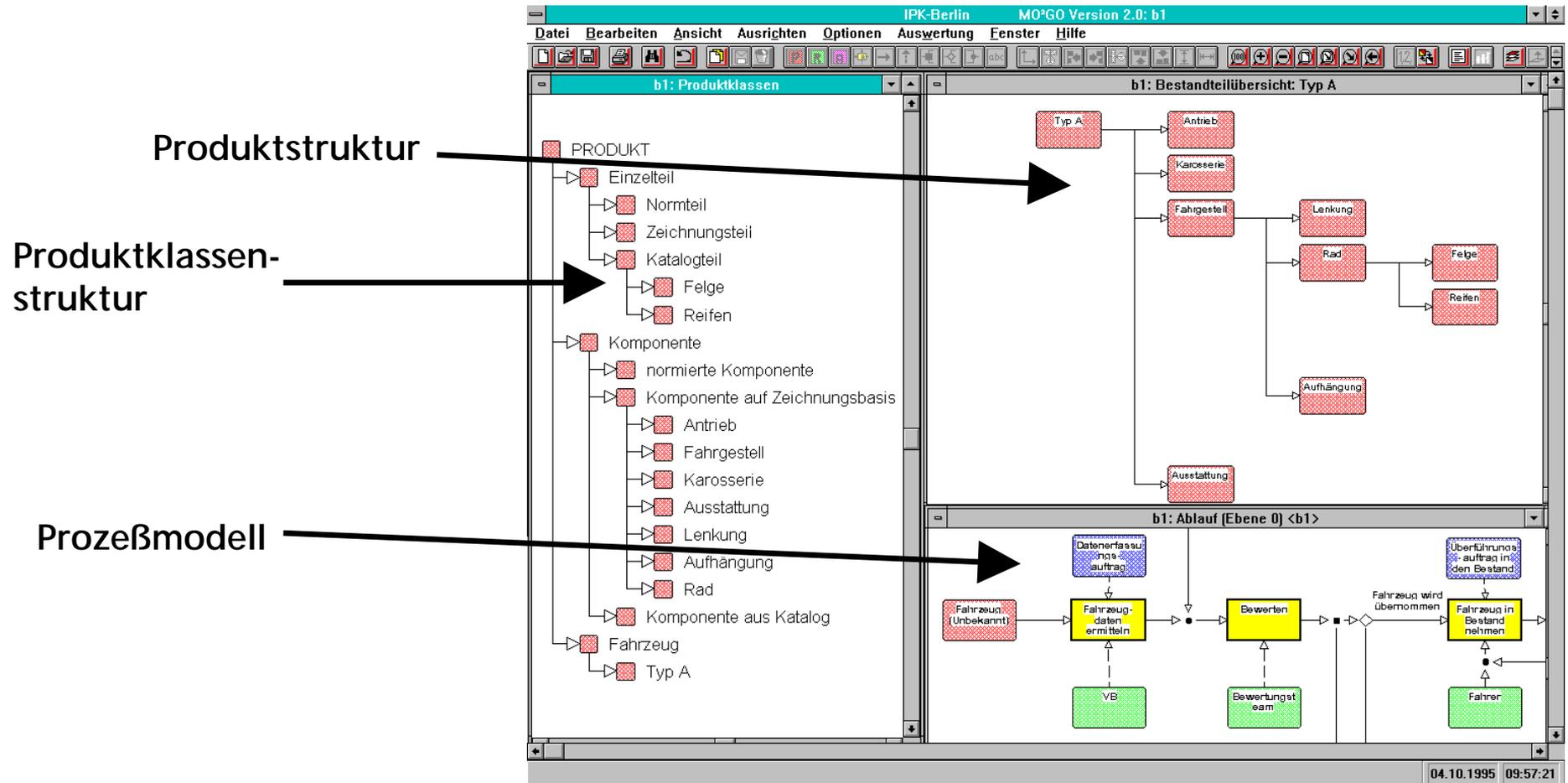


Quelle: Mertins, Jochem 1995
11 / 010314-16 WM2001 Baden-Baden GPO-WM.ppt



Mit IUM und MO2GO verwenden Sie **eine Basismethode** und **ein Werkzeug** für verschieden Gestaltungsaufgaben und sparen damit Kosten und Zeit





Quelle: Mertins, Jochem 1996

13 / 010314-16 WM2001 Baden-Baden GPO-WM.ppt

Copyright FHG - IPK 2000

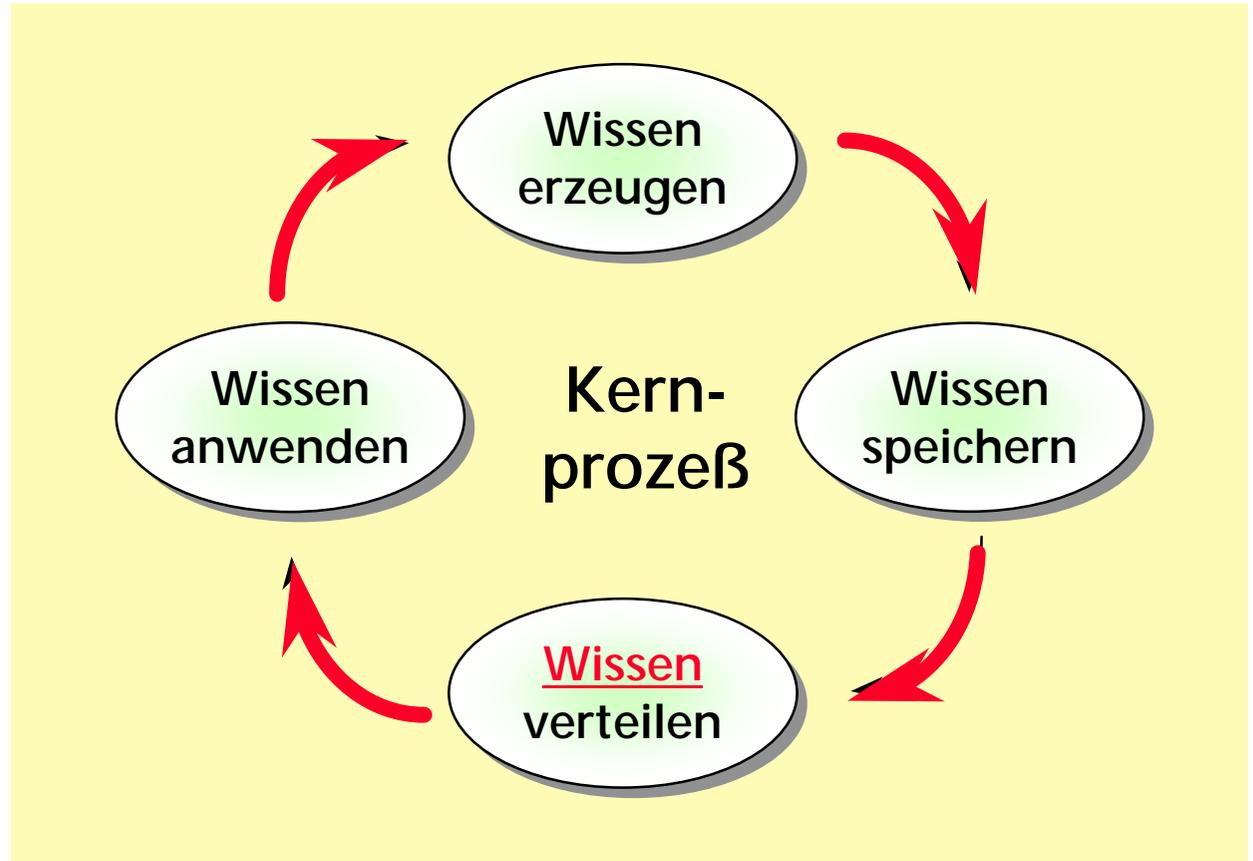


Zentrale Kriterien sind:

1. Ist die WM-Kernaktivität vorhanden?
2. Sind die einzelnen Kernaktivitäten zu einem geschlossenen Kernprozess verknüpft?

Argumente:

- a) empirische Bestätigung
- b) Vergleichende Analyse der WM-Ansätze

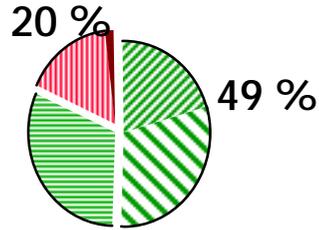


Die inhaltliche und Wortfeldanalyse zeigt: WM-Aktivitäten lassen sich auf vier zentrale Aufgaben reduzieren.

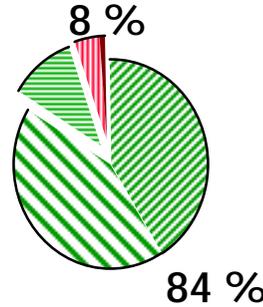


Die vier Kernaktivitäten des Wissensmanagements werden von Praktikern als „unabdingbar“ und „wichtig“ klassifiziert.

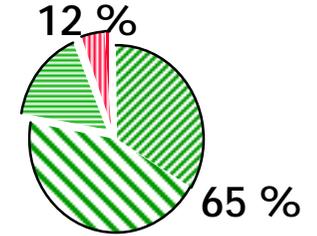
Definition Wissensziele



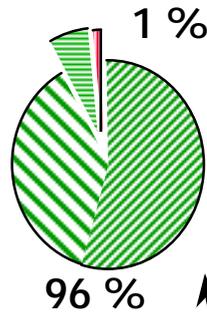
Wissen erzeugen



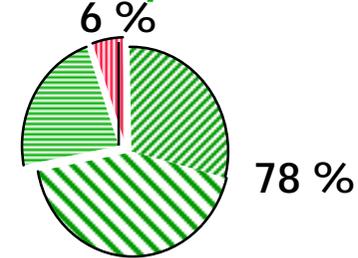
Wissen identifizieren



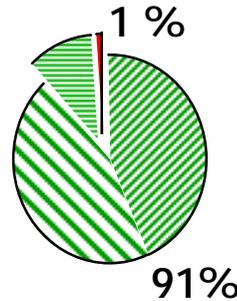
Wissen anwenden



Wissen speichern



Wissen verteilen



- = Unabdingbar
- = Wichtig
- = Mittel
- = Weniger wichtig
- = Nicht relevant

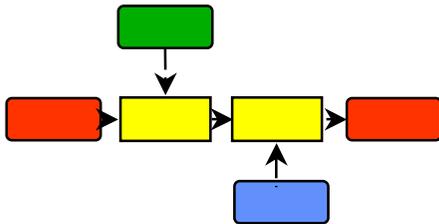
Basis: Befragung der Deutschen TOP 1000 und TOP 200 Europa

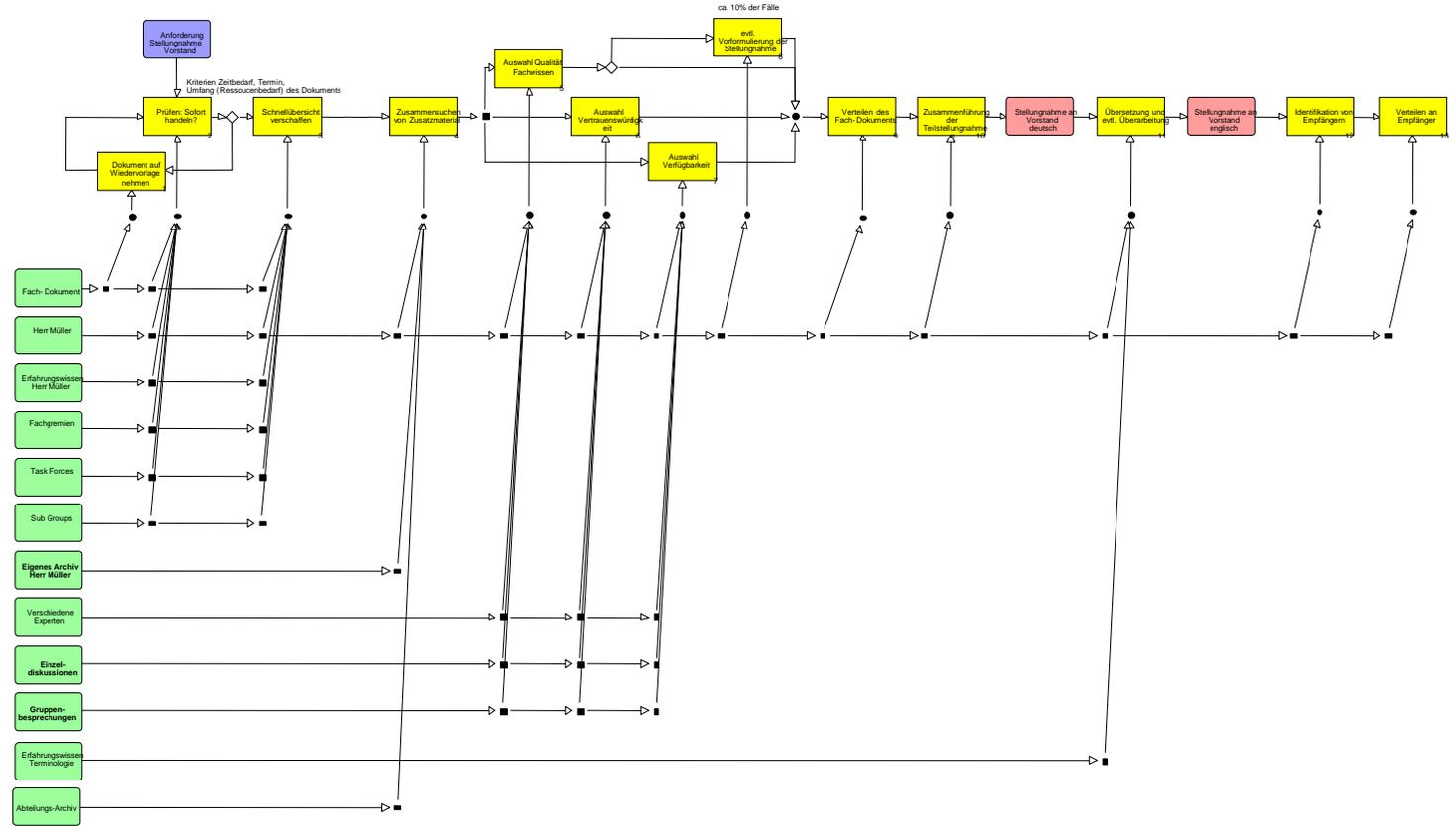
Heisig, Vorbeck 2001



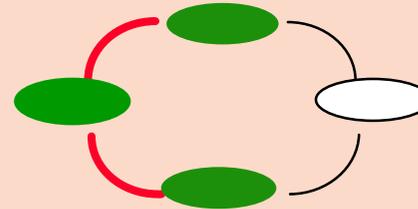
1. Auswahl eines wissensintensiven Prozesses
2. Objektorientierte Modellierung des Prozesses
3. Analyse des Prozesses nach Aktivitäten des Kernprozesses
 - Wie tragen die Aktivitäten zur Erzeugung, Speicherung, Verteilung und Anwendung von Wissen bei?
 - Ist der Kernprozeß geschlossen?
 - Sind alle notwendigen Wissensressourcen im erforderlichen Umfang problemlos verfügbar?
4. Optimierung des Prozesses
 - Wissensquellen und -senken medienbruch-frei verbinden
 - IT-Lösungen dem Wissensfluß anpassen
 - Benötigte externe Wissensquellen in den Wissensfluß einbinden
 - Kritisches Wissen gegebenenfalls explizit verfügbar machen
 - Alle Gestaltungsfelder in die Lösung einbeziehen

Werkzeug
MO²GO

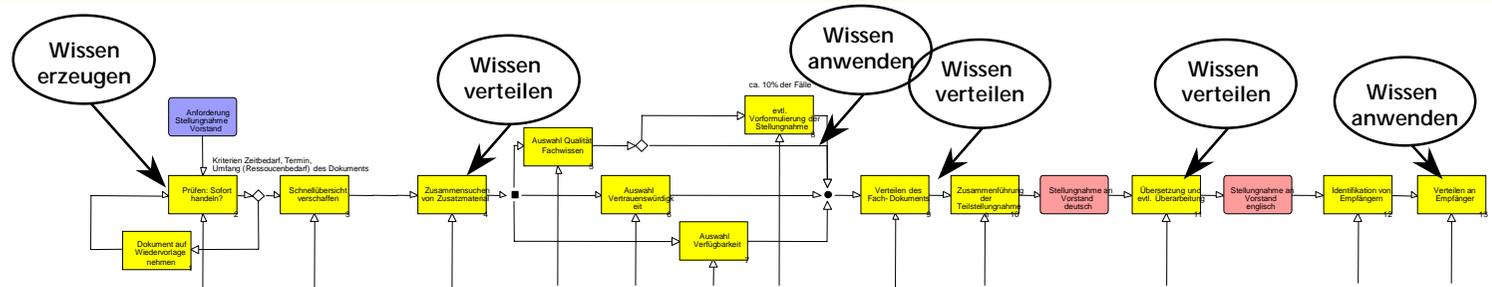
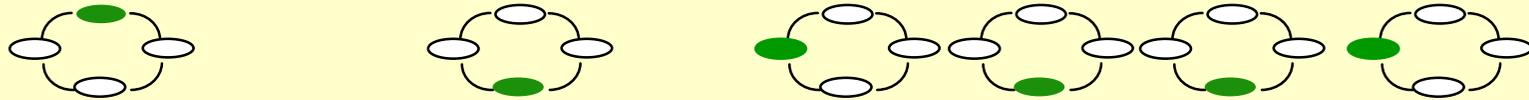




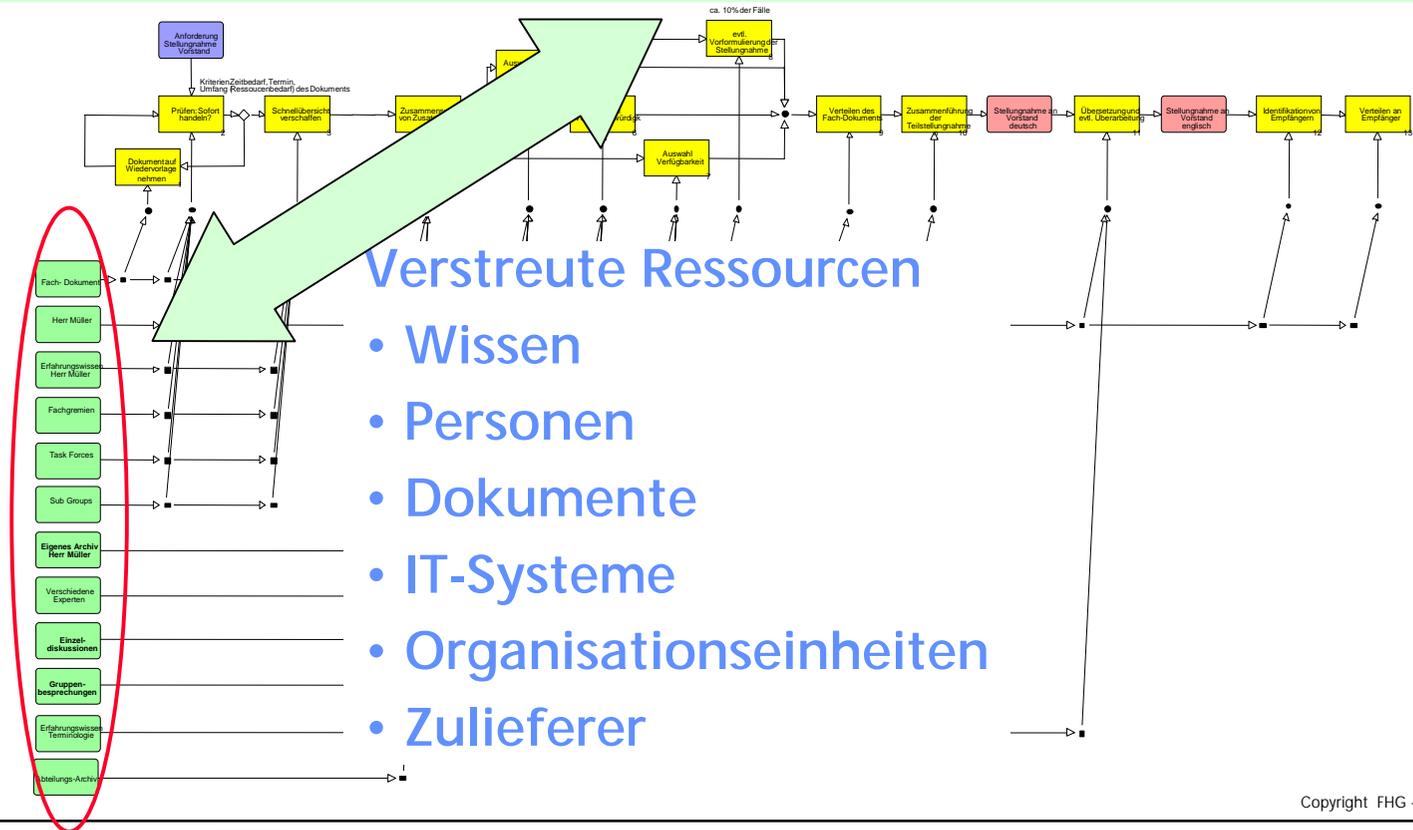
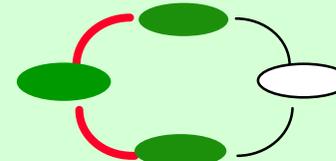
2. Sind die einzelnen Kernaktivitäten zu einem geschlossenen Kernprozess verknüpft?



1. Ist die WM-Kernaktivität vorhanden?

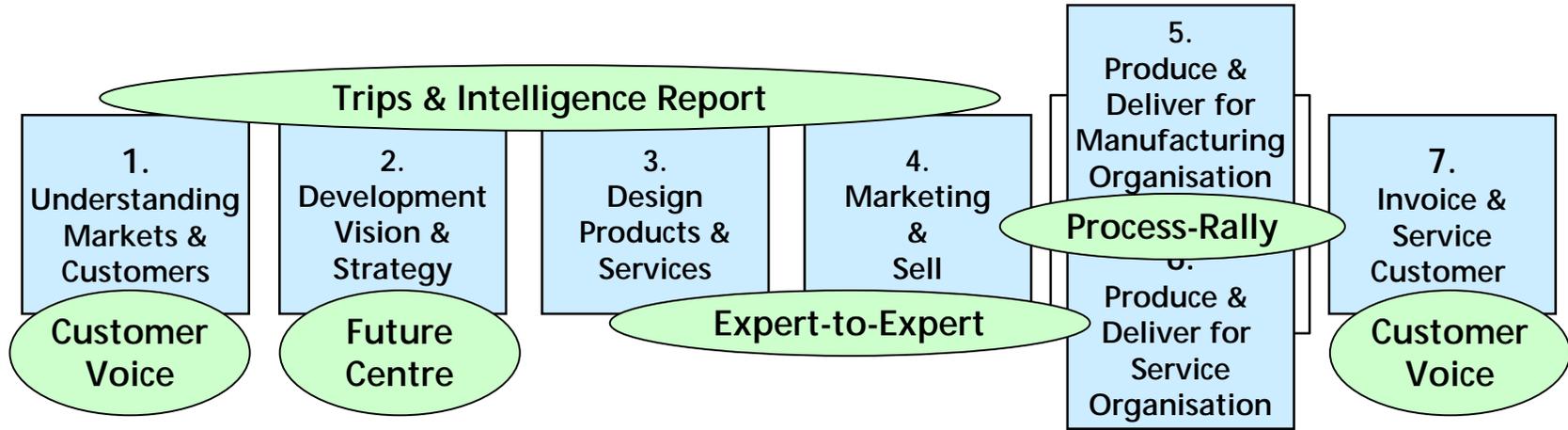


3. Sind die erforderlichen Ressourcen verfügbar und wie werden die Kernaktivitäten unterstützt?

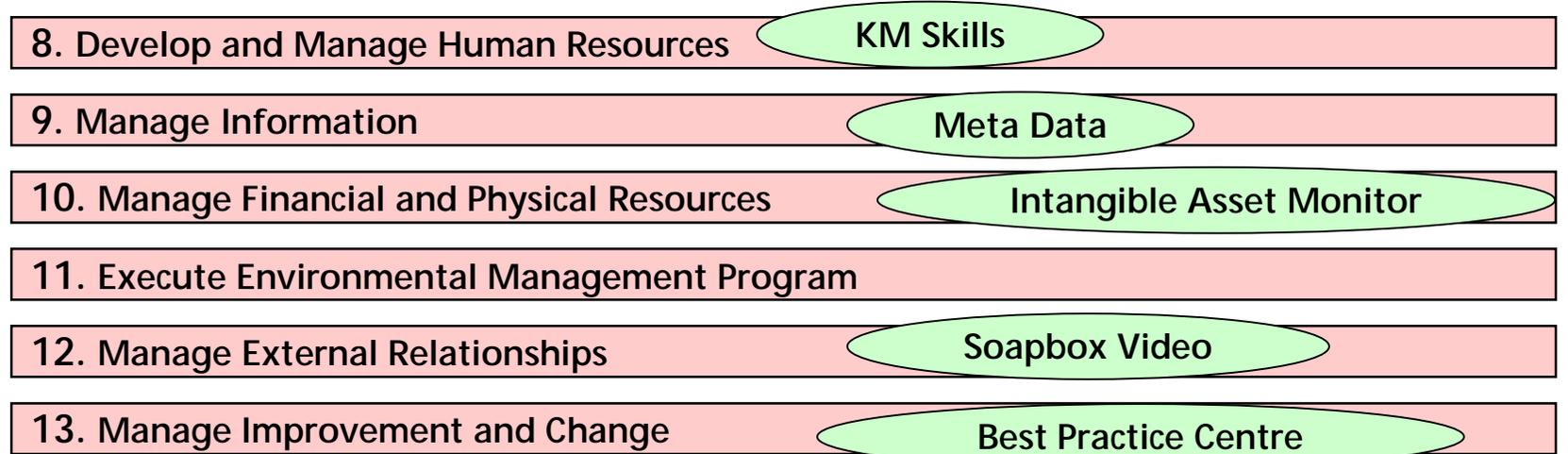


Best Practices (Auswahl) werden als Gestaltungsbausteine für Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement genutzt.

OPERATING PROCESSES



MANAGEMENT AND SUPPORT PROCESSES



Yellow Pages

To enhance transparency about implicit know how

Communities-of-Practice methods

Yellow Pages

Wissens-Navigator

Yellow Pages

Dokumente

Was ist neu?

YP Bearbeiten

Titel
RVSM Progress Report

Verantwortlicher
Peter Heisig

Autor
A. Müller

Erstelldatum
15.04.1999

Revisionsdatum
14.04.2000

Dokumenttyp
Worad97

Schlüsselbegriffe

Thema	Staat	Organisation	Ring	Sektor	Kommentar
RVSM	* alle *	* alle *	B	Politik	
RVSM	* alle *	* alle *	D	Verfahren	
RVSM	* alle *	* alle *	D	Beschlüsse	
Master Plan	* alle *	* alle *	D	Politik	
Master Plan	* alle *	* alle *	D	Beschlüsse	
ACCP	* alle *	* alle *	D	Politik	

Dokumente

Filtern

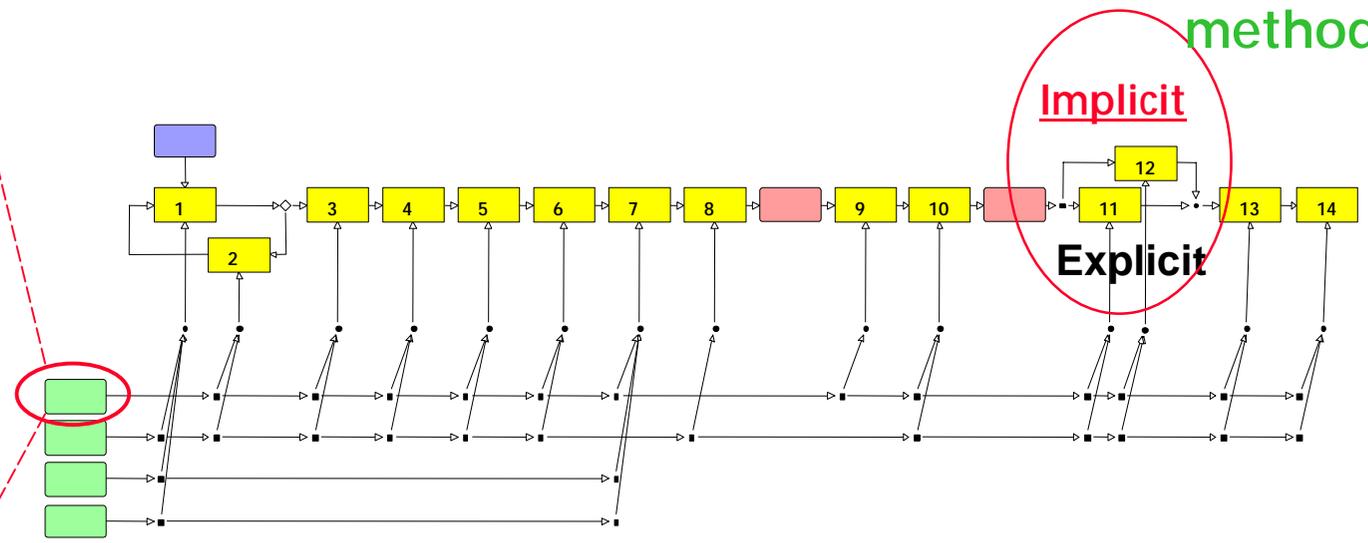
Thema: FAD, Staat: F alle*, Organisation: F alle*, Ring: Koordinate, Sektor: F alle*

Filtern

Thema: FAD, Staat: F alle*, Organisation: F alle*, Ring: Koordinate, Sektor: F alle*

Filtern

Thema: FAD, Staat: F alle*, Organisation: F alle*, Ring: Koordinate, Sektor: F alle*



Documents

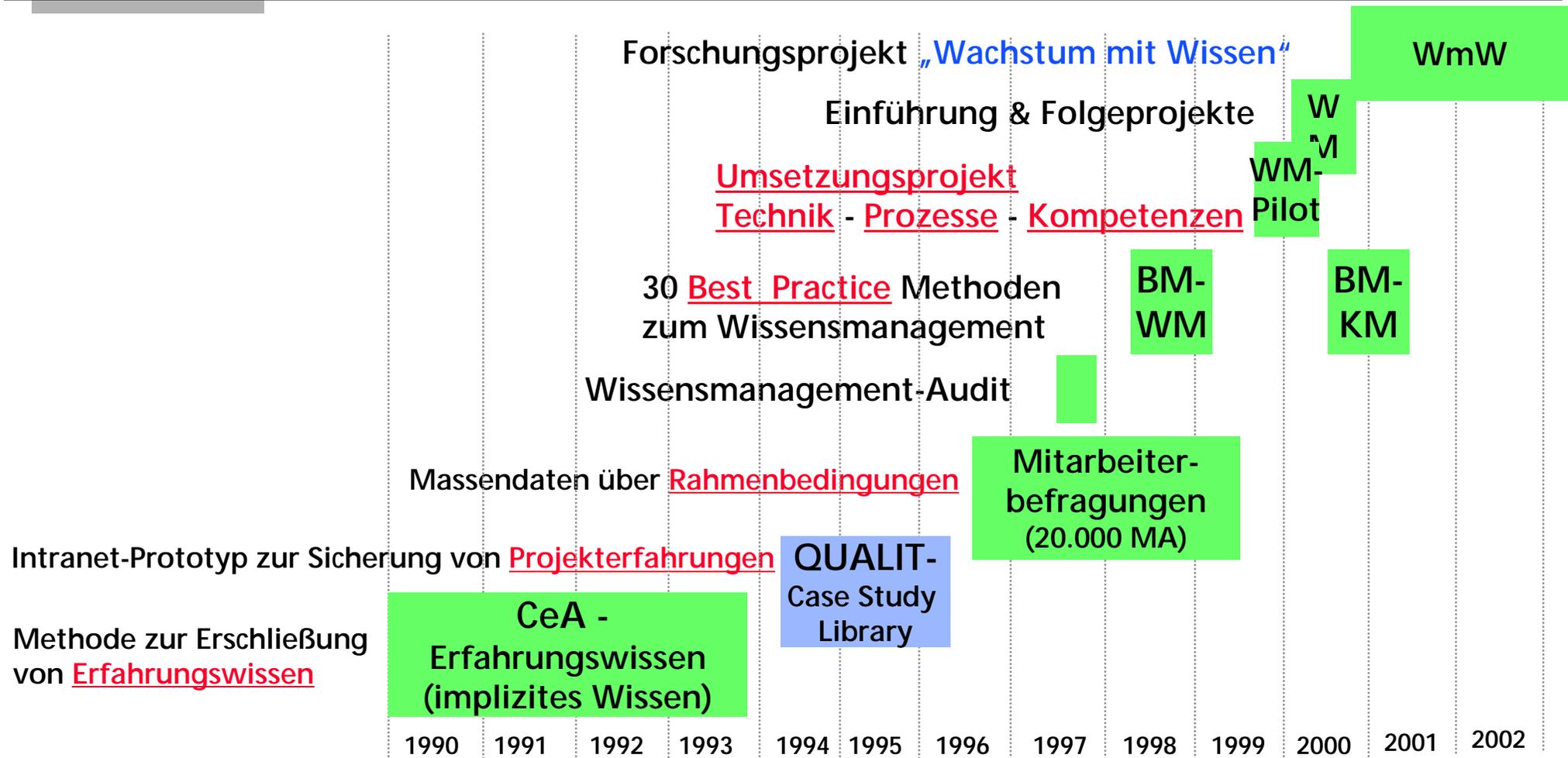
To store and distribute the explicit knowledge



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

F & A





- 8.-9. Mai 2001 Berlin,
Diebold Deutschland „CIO Conference 2001“
[Hoffmann, Finke: Aspekte erfolgreicher Einführung von Knowledge Management](#)
- 16. Mai 2001 London,
„Managing & Sharing Knowledge“
[Heisig: KM Best practices in Europe](#)
u.a. mit Karl Wiig (USA), Case Studies ICL, IBM, Shell
- 11.-12. Juni 2001 München,
IIR Conference „Wissensmanagement für Automobilhersteller und Zulieferer“
[Heisig: Methoden zur Wissensdokumentation und Wissensstruktuiierung](#)

