

future  
network

Donnerstag  
27. Mai 1999  
9.00–14.00 Uhr  
Wien

# Awareness- Event

Bei freiem  
Eintritt

## Zielgruppe:

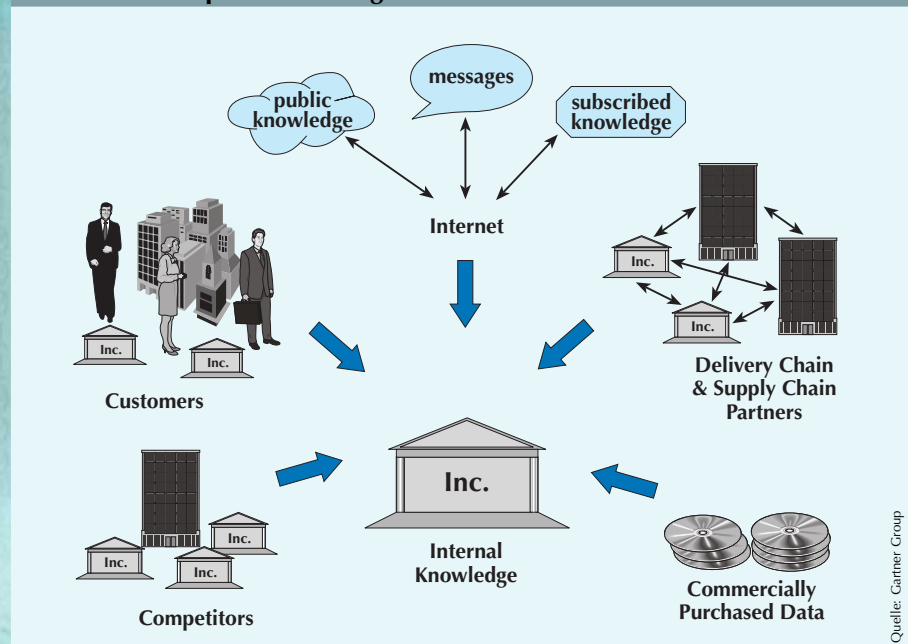
- ▶ Geschäftsführung
- ▶ Organisatoren
- ▶ Personal-Verantwortliche
- ▶ IT-Entscheidungsträger
- ▶ Projektmanager
- ▶ Berater

# Knowledge Management

## Strategien und Umsetzung in der Praxis

- ▶ Wesentliche Kriterien von Wissensmanagement
- ▶ Kommunikation und Weitergabe von Wissen
- ▶ Kooperation und Teamentwicklung als Instrument zur Bergung des Wissens im Unternehmen
- ▶ Bereitstellung der Infrastruktur im Unternehmen
- ▶ Dokumentenmanagement und Workflow als Basis für Wissensmanagement
- ▶ Projekterfahrungsberichte vom Kompetenzzentrum „Business Knowledge Management“ an der Uni St. Gallen

### Sources of Enterprise Knowledge



27. Mai, 14.00-18.00 Uhr:

Workshop „Intranet-basiertes Knowledge Management – Vorgehensweise, Analyse und Tools“

28. Mai, 09.00-17.00 Uhr:

Workshop „Wissensmanagement konkret erleben – Wissen im Team zutage fördern und nutzen“

Mit freundlicher Unterstützung von:



Institut für  
Informatik der  
Universität  
Zürich



AUSTRIAN RESEARCH CENTERS  
DER STANDARD



Awareness-Event

# Knowledge Management

## Strategien & Umsetzung in der Praxis

**Ziel der Veranstaltung ist es, Strategien und Möglichkeiten aufzuzeigen, das vorhandene Wissen im Unternehmen durch effizientes Knowledge Management zu nutzen, den Austausch von Know-how innerhalb des Unternehmens zu fördern und die erforderliche Infrastruktur wie Dokumentenmanagement, Workflow und Intranet bereitzustellen.**

Neben einem Vortrag von Volker Bach vom Kompetenzzentrum für Business Knowledge Management an der Universität St. Gallen über die geschäftlichen Potentiale von Wissensmanagement werden bei der Veranstaltung Praxiserfahrungen präsentiert, wobei insbesondere auf die **erforderliche Infrastruktur für die Weitergabe und Archivierung von Wissen** eingegangen wird.

### AGENDA

08.45 Registration und Empfang

09.00 Begrüßung durch das Future Network

**Wissensmanagement in einem IT-Dienstleistungskonzern**

Max Höfferer (Beko, Wien)

09.45 Wissensmanagement – der Weg zu höherer Qualität und mehr Kooperation

Hans Oberpriller (synetz, Troisdorf, DL)

10.30 Kaffeepause

11.00 Geschäftliche Potentiale von Wissensmanagement

Volker Bach (Universität St. Gallen, Schweiz)

12.00 Praxiserfahrungen: Knowledge Management auf Basis der Microsoft Technologien

Markus Izmir (mii)

13.15 Mittagsbuffet

14.00 Ende des Awareness Events

### TERMIN & ORT

Donnerstag, 27. Mai 1999, 09.00–14.00 Uhr  
Future Network, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien

### GEBÜHREN

Bei freiem Eintritt!

Tagungsunterlage und Buffet gegen einen Unkostenbeitrag von öS 750,- exkl. MwSt.

### ZIELGRUPPE

- ▶ Geschäftsführung
- ▶ Organisatoren
- ▶ Personal-Verantwortliche
- ▶ IT-Entscheidungssträger
- ▶ Projektmanager
- ▶ Berater

In vielen Unternehmen wird das vorhandene Know-how nicht optimal für das Business genutzt und weitergegeben. In einer mit raschen Veränderungen konfrontierten Branche wie der Informationstechnologie ist es jedoch besonders wichtig, vorhandenes **Know-how und Wissen** aus Projekten zu sammeln, weiterzugeben und wiederverwertbar zu machen.

Oft sehen sich die Unternehmen bei Knowledge Management-Projekten jedoch vor allem kulturell begründeten Schwierigkeiten gegenüber. Insgesamt kämpfen laut einer Studie von IBM bei Entscheidungsträgern in ganz Europa 90 Prozent der befragten Unternehmen mit der Frage, wie individuell vorhandenes Wissen explizit und allgemein zugänglich gemacht werden kann.

Erfolgsfaktor bei der Einführung von Wissensmanagement ist es daher, nicht bei der Informationstechnologie zu beginnen, sondern zunächst das **Bewußtsein im Unternehmen zu schaffen**, daß die Weitergabe des eigenen Know-hows und des Wissens der Mitarbeiter für das gesamte Unternehmen mehr Nutzen bringt. Erst in zweiter Linie sollte die Realisierung der erforderlichen Technologie umgesetzt werden, wobei die **notwendige Infrastruktur** hier von Dokumentenmanagement, Workflow- und Groupwaresystemen bis hin zum effizienten Einsatz von Intranet reicht.

### Wissensmanagement in einem IT-Dienstleistungskonzern

- ▶ Bausteine des Wissensmanagements
- ▶ Instrumente des Wissensmanagements
- ▶ Wissensmanagement bei BEKO
- ▶ Technische Realisierung

### Wissensmanagement – der Weg zu höherer Qualität und mehr Kooperation

Müssen auch Sie mit immer weniger Mitarbeitern, Zeit und Geld immer mehr leisten? Einerseits fordert der Kunde immer höhere Qualität, andererseits ist die Verbesserung und Straffung der Arbeitsprozesse ein zentrales, unternehmerisches Anliegen.

... und dennoch gibt es Überfluß: das Wissen Ihrer Mitarbeiter. Die Annahme von synetz ist: „Das Wissen ist im Unternehmen vorhanden – und wird nur zu wenig genutzt“. Ein spezieller Ansatz der „Kollegialen Beratung“ soll das Wissen systematisch zutage fördern und bringt Energie und Kreativität in die täglichen Abläufe von Gruppen in belasteten und anspruchsvollen Arbeitsbereichen.

### Business Knowledge Management: Geschäftspotentiale im Verkauf und Service

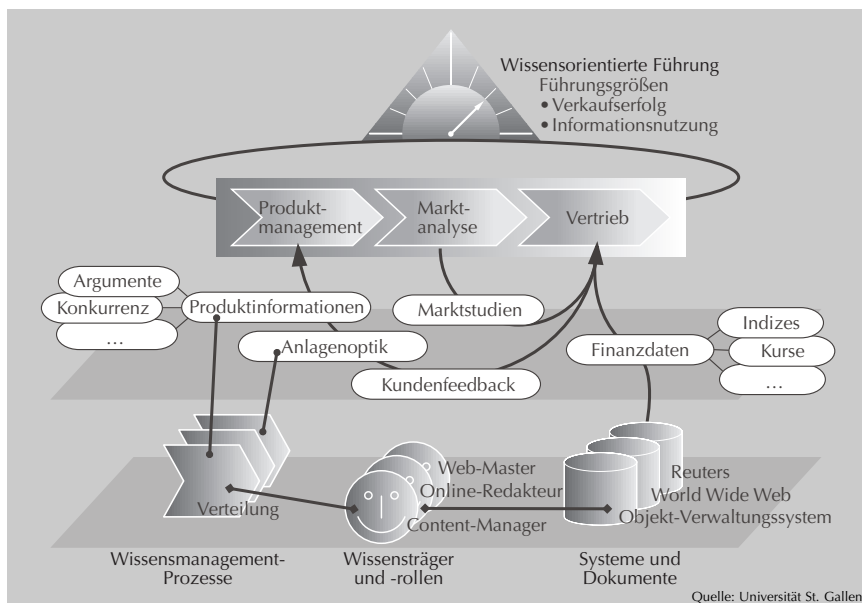
Zwei Praxisbeispiele zeigen die geschäftlichen Potentiale von Wissens-

management: Die LGT Bank in Liechtenstein erhöht ihre Kundenorientierung, indem sie ihren Verkaufsprozess durch Wissen aus dem Produktmanagement, dem Research und aus externen Quellen unterstützt. 15 Versicherungen haben gemeinsam ihre Schadenmanagement-Prozesse analysiert und die Wissensbedarfe zur Senkung der Schadenkosten und Erhöhung der Betreuungsqualität identifiziert. Ein Intranet-Prototyp zeigt die Möglichkeiten zur Implementierung eines integrierten Arbeitsplatzes für den Schadenbearbeiter. Auf diesen und weiteren Projekterfahrungen basiert das Modell des „Business Knowledge Management“, das die wesentlichen Bestandteile einer Wissensmanagement-Lösung beschreibt: Wissensflüsse zwischen Geschäftsprozessen, integrierte Arbeitsplätze, Wissensstrukturen, Wissensmanagement-Prozess und -Rollen, Wissensträger und Systeme, sowie wissensorientierte Führung.

## Knowledge Management auf Basis der MS Technologien

Der Vortrag informiert über grundlegende Möglichkeiten der polaren Zusammenführung strukturierter,

unstrukturierter und kollaborierter Daten in Theorie und Praxis: anhand eines Fallbeispiels zeigen wir, wie Knowledge Management auf Basis der Microsoft Architekturen konkret aussehen kann.



### Weitere Events wie z.B. zum Thema E-Commerce am 22. und 24. 6. finden Sie unter <http://www.future-network.at>

**TEILNAHMEGEBÜHR:** Die Teilnahmegebühr beinhaltet die Arbeitsunterlagen zur Veranstaltung (die Zusammenfassung der Vorträge und Anschauungsmaterial der Referenten), Mittagessen (bei ganztägigen Veranstaltungen) und Pausenerfrischungen. Die Arbeitsunterlagen können Sie unabhängig von einer Veranstaltungsteilnahme auch käuflich bei uns erwerben. Wenden Sie sich diesbezüglich bitte an unser Büro.

**ÜBERWEISUNG:** Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen Anmeldebestätigung und Rechnung zu. Bitte überweisen Sie Ihre Teilnahmegebühr

rechtzeitig vor der Veranstaltung oder legen Sie einen Verrechnungsscheck bei. Notieren Sie bitte Rechnungsnummer und Namen des Teilnehmers auf dem Überweisungsformular. Bei Überweisung der Teilnahmegebühr später als 8 Tage vor der Veranstaltung bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrags am Veranstaltungstag vorzulegen.

**SONDERKONDITIONEN:** Bei Teilnahme mehrerer Mitarbeiter Ihres Unternehmens an einer Veranstaltung gewähren wir ab der zweiten Person einen Preisnachlaß von 20 % auf die Teilnahmegebühr. Ermäßigungen für Studenten auf Anfrage.

**STORNIERUNG:** Bei Stornierung der Anmeldung bis zum Anmeldeschluß fällt eine Stornogebühr in der Höhe von 10 % der Teilnahmegebühr an. Bei Abmeldung nach diesem Termin wird die gesamte Gebühr fällig. Wenn Sie einen Ersatzteilnehmer melden, entfällt natürlich die Stornogebühr.

**ADRESSÄNDERUNGEN:** Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

Ich melde mich zum **Awareness Event „Knowledge Management – Strategien & Umsetzung in der Praxis“** am 27. 5. 1999 in Wien **bei freiem Eintritt** an.

Ich bestelle ein Exemplar der Unterlagen gegen einen Unkostenbeitrag von öS 750,- (€ 54,50) \*)

Ich melde mich zum **Workshop „Intranet-basiertes Knowledge Management“** am 27. 5. 1999 in Wien an

als Mitglied zum Preis von öS 3.500,- (€ 254,35) \*)  
 als Nichtmitglied zu öS 4.200,- (€ 305,23) \*)

Ich melde mich zum **Workshop „Wissensmanagement konkret erleben“** am 28. 5. 1999 in Wien an

als Mitglied zum Preis von öS 6.000,- (€ 436,04) \*)  
 als Nichtmitglied zu öS 6.800,- (€ 494,18) \*)

► **Anmeldeschluß für alle Veranstaltungen: 21. 5. 99**

\*) Preise zuzügl. 20 % MWSt.

► Bei Buchung von zwei oder mehr Teilnehmern eines Unternehmens oder beiden Workshops gewähren wir einen Rabatt von 20 %.

Ich hätte gerne Informationen über die Vorteile einer Mitgliedschaft beim Future Network

An  
 Future Network  
 Kaiserstraße 14/2  
 A-1070 Wien

Tel.: + 43 / 1 / 522 36 36-37  
 Fax: + 43 / 1 / 522 36 36-10  
 E-Mail: [office@future-network.at](mailto:office@future-network.at)

Firma/Abteilung:

Titel: Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße, Hausnummer:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Ort, Datum:

Unterschrift, Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.