

Mittwoch  
22. Sept. 1999  
9.00 – 17.00 Uhr

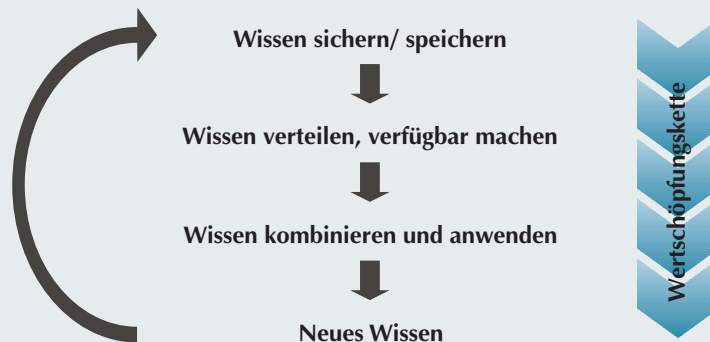
# Strategie Symposium

# Angewandtes Wissens- management

## Berufsbilder, Vorgehensmodelle und Praxisberichte

- ▶ Die Aufgaben eines Wissensmanagers - Praxisbericht von Siemens Deutschland
- ▶ Vorgehensmodelle zur Einführung von Wissensmanagement-Systemen
- ▶ Verteilung von Wissen in virtuellen Organisationsformen - internationale Erfahrungsberichte
- ▶ Workflow und Dokumentenmanagement zur Unterstützung von Wissensmanagement
- ▶ Weitergabe und Nutzung von Projektwissen
- ▶ Erfahrungsberichte aus der Praxis von Softwarehäusern und anderen Unternehmen

### Prozesse des Wissensmanagements



Quelle: UNISYS

### Referenten:

Gerhard Ackermann (Siemens PSE)  
Aphrodite Boon (SBS München)  
Max Höfferer (Beko)  
Oliver Lindlbauer (Unisys)  
Dirk Ramhorst (SBS München)  
Walter Schill (FabaSoft)

### Zielgruppe:

- ▶ Geschäftsführung
- ▶ IT-Entscheidungsträger
- ▶ Personal-Verantwortliche
- ▶ Intranet-Verantwortliche
- ▶ Projektleiter
- ▶ Wissensmanager

In Kooperation mit:



Institut für  
Informatik der  
Universität  
Zürich



AUSTRIAN RESEARCH CENTERS  
DER STANDARD

CON  
CONSULTING  
EVENTS  
COMMUNICATIONS  
TRAINING  
EFT

# Angewandtes Wissensmanagement

**Ziel der Veranstaltung ist es, praktische Vorgehensweisen für die Einführung von Wissensmanagement zu geben, anhand von Praxisbeispielen zu zeigen, wie wertvolles Projekt- und Mitarbeiterwissen im Unternehmen und auch in virtuellen Organisationsformen besser genutzt und verteilt werden kann und neue Berufsbilder wie „Wissensmanager“ vorzustellen.**

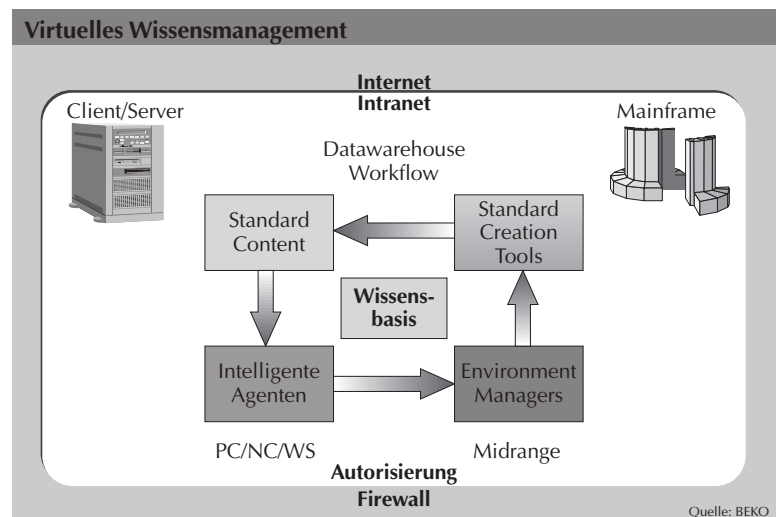
In den meisten Unternehmen wird das vorhandene Wissen viel zu wenig genutzt. Ein Grund dafür sind die bestehenden traditionellen Unternehmenskulturen, die der Nutzung und insbesondere der Weitergabe von Wissen im Wege stehen.

Der vor allem durch das Internet entfachte globale Konkurrenzkampf fordert in dieser Hinsicht jedenfalls ein Umdenken heraus: erhöhter Innovationsdruck, immer kürzere Produktzyklen und virtuelle Unternehmensformen verlangen nach optimal verteilten personellen Ressourcen und effizienter Nutzung von Projektwissen.

Wissen kann man generell als die **Fähigkeit eines Individuums oder einer Organisation (als Summe mehrerer Individuen) zur Lösung eines Problems oder Erreichung eines Ziels** definieren. Im Unterschied zu Informationen existiert Wissen jedoch typischerweise in den Köpfen von Menschen, ist daher nicht einfach und in seiner Ganzheit auch für Systeme nicht formalisierbar und speicherbar.

- ▶ Wer soll was in welchem Umfang im Unternehmen bzw. in der Abteilung wissen?
- ▶ Wie können Unternehmen wertvolles Projekt- und Mitarbeiter-Know-how archivieren und auch für zukünftiges Geschäft wiederverwertbar machen?
- ▶ Wie baue ich Barrieren der Wissensweitergabe ab?
- ▶ Helfen neue Berufsbilder wie „Knowledge Broker“?

sind Fragen, die mittels effizienter Wissensgenerierung und -verteilung gelöst werden sollen.



Die **wichtigsten Erfolgsfaktoren** für die Implementierung von Wissensmanagement sind ein entsprechendes Führungssystem, geeignete Prozesse und die Unterstützung der IT – für den Techniker geht es darum, eine IT-Plattform herzustellen, die den strukturierten und freien Zugang zu teils unstrukturierten Informationen in einem Unternehmen gewährleistet.

Technisch lässt sich das mit einem Dokumenten-Managementsystem oder einer Groupware realisieren. Die eigentliche Aufgabe besteht jedoch zunächst in der Gestaltung der entsprechenden organisatorischen Abläufe. So findet sich beispielsweise Wissen über unsere Kunden in unterschiedlichsten In-

formationsquellen wie in Kundenstammdaten, Angebote in Word-Dokumenten, Umsatz- und Produktstatistiken im Data Warehouse, Gesprächsnotizen und Memos als E-Mails, Kundenkontakte und Notizen dazu in privaten Dateien usw.

Ein gutes Knowledge Management System muß, solange das Unternehmen besteht, ständig gepflegt und verbessert werden. **Die Ordnung der Wissensgenerierung und -verteilung ist eine dauernde Herausforderung für das Management, die sich lohnt.**

## Vorgehensmodell bei der Implementierung von Wissensmanagement in der Praxis

- ▶ Was ist Wissensmanagement – eine Definition
- ▶ Die Bedeutung der Technologie im Wissensmanagement
- ▶ Wissensmanagement bei Siemens
- ▶ Ausgangssituationen von Wissensmanagement Projekten
- ▶ Praxiserfahrungen aus Wissensmanagement Projekten

## Facetten des Wissensmanagement

- ▶ Wissensdefinition: Arten von Wissen

- ▶ „Knowledge Retrieval“ – Informationsschätze heben
- ▶ Wissensentwicklung: wenn Wissen generiert
- ▶ Wissensagora: ver(ge)teilte Brainware & technische Infrastruktur!
- ▶ Modeerscheinung Wissensmanager: der „Know Body“ der Zukunft!?
- ▶ Praktische Erfahrungen und Barrieren

### Wissensmanagement auf Basis von Referenzmodellen

- ▶ Management, Kultur, Personal – Partizipation und Training
- ▶ Organisationale Veränderung unterstützen
  - Prozesse dokumentieren
  - Prozesse analysieren
  - Prozesse optimieren
- ▶ Informationstechnologie
  - Dokumentenmanagement
  - Workflow Management Systeme
  - Internet/Intranet
  - Datenbanken, Data Warehouse

### Verteilung von Wissen in virtuellen Organisationsformen - IT-Architekturen und Organisationsdesign

In diesem Vortrag werden technische und organisatorische Architekturen besprochen und diese anhand einer konkreten Fallstudie bei einer Ölgesellschaft erläutert.

In diesem mehrjährigen internationalen Projekt galt und gilt es sowohl technologische als auch organisatorische Hindernisse zu überwinden.

### Systematisch Projekterfahrungen nutzen

Seit 4 Jahren setzt die Programm- und Systementwicklung der Siemens AG Österreich die Methode der Projekterfahrungsworkshops ein um gezielt die Erfahrungen, die in ihren Projekten gemacht werden, zu nutzen. Im Vortrag wird sowohl auf die Gestaltungsprinzipien solcher Workshops und deren Wirkungen eingegangen, als auch darauf, wie diese Form des Knowledge Managements in Ihrem Bereich eingeführt werden kann.

In Projekterfahrungsworkshops wird mit professioneller Moderation mit allen am Projekt Beteiligten reflektiert, wie sie die gemeinsame Arbeit erlebt haben. Was war erfreulich, was hat zum Erfolg beigetragen? Was war destruktiv, hinderlich, was müssen wir das nächste Mal, oder bereits in der nächsten Phase des Projektes besser machen! Ansprochen werden sowohl technische und organisatorische Aspekte als auch die sogenannten Soft Facts.

### Knowledge Broker in einem wissensbasierten Unternehmen

- ▶ Umfeld Siemens Business Services
- ▶ Aufbau einer SBS übergreifenden Information- und Kommunikationsplattform (Prozeß- und Rollendesign und Implementierung)
- ▶ Rolle des Knowledge Brokers bei SBS (Identifikation und Transfer/Bereitstellung von Wissen)
- ▶ Projektmitarbeit Informations-Management und Virtual Office

### Die 80:20-Regel des Wissensmanagements:

Über 80 Prozent  
 ... der Börsenkaptalisierung innovativer Unternehmen entfallen auf nicht-materielle Werte,  
 ... des Bruttosozialprodukts entstehen in wissensintensiven Branchen,  
 ... der Beschäftigten in der Industrie sind „Wissens-Arbeiter“,  
 ... der Kosten innovativer Produkte entstehen durch „Wissensverarbeitung“

Quelle: Universität St. Gallen

# AGENDA

08.45 Begrüßung und Registration

### 09.00 Vorgehensmodell bei der Implementierung von Wissensmanagement in der Praxis

Dirk Ramhorst (Siemens Business Services, München)

### 09.45 Facetten des Wissensmanagements

Max Höfferer (Beko)

10.30 Pause

### 11.00 Wissensmanagement auf Basis von Referenzmodellen

Oliver Lindlbauer (Unisys), Walter Schill (FabaSoft)

12.15 Mittagspause

### 13.45 Verteilung von Wissen in virtuellen Organisationsformen

Schahram Dustdar (Caramba Labs)

### 14.30 Systematisch Projekterfahrungen nutzen

Gerhard Ackermann (Siemens PSE)

15.30 Pause

### 16.00 Knowledge Broker in einem wissensbasierten Unternehmen

Aphrodite Boon (Siemens Business Services, München)

16.45 Abschlußdiskussion

17.00 ca. Ende der Veranstaltung

# TERMIN & ORT

Mittwoch, 22. September 1999, 9.00–17.00 Uhr

Future Network, Kaiserstraße 14/2, 1070 Wien

# GEBÜHREN

Für Mitglieder des Future Network:

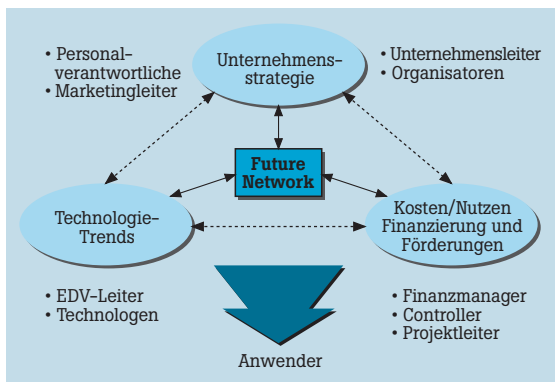
öS 6.000,— (€ 436,04) zuzügl. 20 % MWSt.

Für Nichtmitglieder:

öS 6.800,— (€ 494,18) zuzügl. 20 % MWSt.

# ZIELGRUPPE

- ▶ Geschäftsführung
- ▶ IT-Entscheidungssträger
- ▶ Personal-Verantwortliche
- ▶ Projektleiter
- ▶ Knowledge Broker



**Future Network ist eine neutrale Plattform zum Dialog zwischen Anwendern, Anbietern und Vertretern der Wissenschaft.**

### Kompetenz

Die Erhöhung Ihrer fachlichen Kompetenz und die Ihres Unternehmens ist unser zentrales Anliegen!

### Leistung

Wesentlichstes Element unserer Leistungen ist die Vernetzung von strategisch-wirtschaftlichem Wissen mit der praktischen Umsetzbarkeit neuer Technologien.

### „Best practice“-Lösungen

Wir bieten Ihnen mehr: „Best practice“-Lösungen optimieren Ihre Performance. Damit sind Sie dem Wettbewerb mehr als nur einen Schritt voraus.

Besondere Spannung und Interesse erzeugen wir durch unsere interdisziplinäre Ausgangsposition – Personen aus verschiedenen Bereichen treffen einander an den Schnittstellen der EDV. Die wesentlichsten Vorteile: Stimulierung des gegenseitigen Erfahrungsaustausches und Nutzenoptimierung.

### Schwerpunktt Themen für 1999:

- ▶ Business Value of IT
- ▶ IT-Projektorganisation
- ▶ Internet & Electronic Commerce
- ▶ Telekom
- ▶ Netzwerk- & Systemmanagement
- ▶ Sicherheit in der IT
- ▶ Studien & aktuelle Rechtslage
- ▶ Human Resources in der IT
- ▶ Wissensmanagement

**Weitere Future Network Events wie z. B. „Programmmanagement“ am 13.10. 99 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 Symposium „Wissensmanagement“ am 22. 9. 1999 an
- als Mitglied jeweils zum Preis von 6.000,-
- als Nichtmitglied jeweils zum Preis von 6.800,-

Bei Buchung des Symposiums in Verbindung mit einem Spezial-Workshop gewähren wir einen Rabatt von 20 % auf die Workshop-Gebühr (Details zu den Workshops siehe oben bzw. auch unter <http://www.future-network.at>)

- Ich melde mich zu folgendem(n) Workshop(s) an:
- „Wissensmanagement konkret erleben“ am 1. 10.
- „Systematisch Projekterfahrungen nutzen“ am 9. 11.
- als Mitglied jeweils zum Preis von 6.000,-
- als Nichtmitglied jeweils zum Preis von 6.800,-

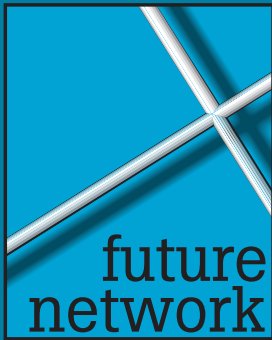
Bei Abschluß einer neuen Firmenmitgliedschaft (z.B. für eine Anwenderfirma mit bis zu 50 Mitarbeitern öS 10.000,-) ist der kostenfreie Veranstaltungsbesuch von zwei Events dieses Schwerpunkts inbegriffen!

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

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

Firma/Abteilung:	
Titel:	Vorname:
Nachname:	
Funktion:	
Straße, Hausnummer:	
PLZ:	Ort:
Telefon:	Telefax:
EMail:	
Ort, Datum:	Unterschrift, Firmenstempel:



Freitag,  
1. Oktober 1999  
9.00 bis 17.00 Uhr  
Wien

# Workshop

## Referenten:

Rupert Nagler (IDI)  
Hans Oberpriller  
(synetz)

## Zielgruppe:

- ▶ Führungskräfte
- ▶ IT-Entscheidungsträger
- ▶ Projektverantwortliche
- ▶ Wissensmanager
- ▶ Berater

# Wissensmanagement konkret erleben

- ▶ Systematische Bergung des Wissens
- ▶ Förderung von Wissensaustausch im Unternehmen
- ▶ Kollegiale Beratung als innovativer Führungsansatz
- ▶ Erhöhte Kooperationsfähigkeit und Teamentwicklung

„Das Wissen ist im Unternehmen vorhanden - und wird nur zu wenig genutzt“. Dies ist die Annahme des Ansatzes der „Kollegialen Beratung, die helfen soll, das Wissen im Unternehmen systematisch zutage zu fördern. Sie eignet sich besonders für Gruppen in belasteten und anspruchsvollen Arbeitsbereichen und bringt Energie und Kreativität in die täglichen Abläufe.

Der Schlüssel zum Wissensmanagement ist die gemeinsame Reflexion von aktuellen Fällen aus der Praxis. Die MitarbeiterInnen erleben sich abwechselnd in der Rolle als ModeratorIn, FallbringerIn und BeraterIn. Sie vervielfältigen auf kreative und strukturierte Weise ihre Erfahrung, ihr Wissen und ihr Verhalten. Sie schärfen ihre Wahrnehmung und entwickeln auf natürlichem Weg Akzeptanz, Vertrauen und Verständnis für einander.

Was verändert sich dadurch in Ihrem Unternehmen? **Das Wissen aller Beteiligten wird gehoben, zusammengeführt und erweitert.** Die Kooperationsfähigkeit wird gefördert. Informationen

fließen kürzer und direkter. Motivation, Arbeitsfreude und Zufriedenheit nehmen zu. Arbeitsqualität und Produktivität verbessern sich nachhaltig. Es entwickelt sich ein dauerhaftes und selbstorganisiertes Lernen.

Die Kollegiale Beratung ist speziell für folgenden Situationen geeignet:

- ▶ Enges Abteilungsdenken generiert Doppelarbeit.
- ▶ Führungskräfte suchen kooperativen Zugang zu Mitarbeitern.
- ▶ Topmanager arbeiten unkoordiniert.
- ▶ Mitarbeiter stehen in schwierigen Kundensituationen alleine.
- ▶ Innere Kündigung hemmt die Produktivität.
- ▶ Projektteams arbeiten ineffizient und parallel.
- ▶ Schulungsteams fehlen innovative Instrumente.
- ▶ Blockaden behindern Veränderungsprozesse.

**Wissen = Information x Kommunikation.** In-

formation wird durch Kommunikation vervielfacht. Weder Information noch Kommunikation alleine kann Wissen generieren. Nur ein ausgewogenes Verhältnis aus Information und Kommunikation garantiert, daß Wissen für Ihr Unternehmen entsteht.

Da entsprechend diesem

Ansatz das

Wissen ohnehin in Ihrer Organisation steckt, braucht es nur die richtige Methodik und eine durchdachte Organisationsform, um **dieses Wissen zu heben, zu pflegen und auch nutzbar zu machen.**

### Das Vorgehenskonzept besteht aus 4 Schritten:

**Schritt 1:** Voranalyse und Gründung der Kollegialen Beratungsgruppe. Diese Gruppe besteht aus MitarbeiterInnen, die in Ihrer Organisation an einer gemeinsamen Aufgabe arbeiten.

**Schritt 2:** Vermittlung des Vorgehenskonzeptes an die Kollegiale Beratungsgruppe und praktische Übungen. In diesem Prozeß entwickelt die Gruppe ihre Kommunikationsplattform. Dort kommen sie regelmäßig zusammen, um aus ihren Praxisfällen zu lernen, sich wechselseitig zu beraten, gegenseitig Feedback zu geben.

**Schritt 3:** Die Gruppe trifft sich zur ersten Arbeitssitzung mit Unterstützung des Coaches.

**Schritt 4:** Die weiteren Sitzungen finden ohne externe Mitwirkung statt, d. h. die Gruppe kann bereits selbstständig im Unternehmen arbeiten.

In Kooperation mit:



Institut für  
Informatik der  
Universität  
Zürich



# Wissensmanagement konkret erleben

- ▶ **Systematische Bergung des Wissens**
- ▶ **Förderung von Wissensaustausch im Unternehmen**
- ▶ **Kollegiale Beratung als innovativer Führungsansatz**
- ▶ **Erhöhte Kooperationsfähigkeit und Teamentwicklung**

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

... und dennoch gibt es Überfluß: Das Wissen Ihrer Mitarbeiter!

Unsere Annahme ist: „Das Wissen ist im Unternehmen vorhanden - und wird nur zu wenig genutzt“. Die Kollegiale Beratung fördert das Wissen systematisch zutage. Sie eignet sich besonders für Gruppen in belasteten und anspruchsvollen Arbeitsbereichen und bringt Energie und Kreativität in die täglichen Abläufe.

**TERMIN & ORT**  
Freitag, 1. Oktober 1999, 09.00–17.00 Uhr  
Future Network, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

**REFERENTEN**  
Rupert Nagler (Information Design Institute, Strasshof)  
Hans Oberpriller (synetz, Troisdorf, BRD)

**GEBÜHREN**  
öS 6.000,- (€ 436,04) für Mitglieder des  
Future Network

öS 6.800,- (€ 494,18) für Nichtmitglieder  
Alle Preise zuzüglich 20 % MWSt.

- ZIELGRUPPE**
- ▶ Führungskräfte
  - ▶ IT-Entscheidungssträger
  - ▶ Projektverantwortliche
  - ▶ Wissensmanager
  - ▶ Berater

## Veranstaltungen zum Schwerpunkt Programmmanagement:

**13. Oktober 1999, 9.00–18.00 Uhr:**

**Symposium „Programmmanagement – Unternehmensweite Projekte managen“**

In einem Umfeld von immer kürzeren Produktzyklen und erhöhtem Zeitdruck stellt es für ein Unternehmen eine große Herausforderung dar, verschiedene unternehmensweit erforderliche Projekte effizient zu managen. Welches Projekt bekommt die meisten Ressourcen? Wie werden Prioritäten gesetzt? Wie können Redundanzen vermieden werden? Die Veranstaltung bringt Strategien und Praxiserfahrungen von Austrian Airlines, Austria Tabak, Basler Versicherung, u.a.

**14. Oktober 1999, 9.00–16.00 Uhr:**

**Organisatorische und technische Anforderungen (mit Tool-Überblick) bei der Einführung von Programmmanagement**

Reinhard Wilfinger (Ernst & Young) und weitere Vortragende

- ▶ Etablierung von Program Offices
- ▶ Gestaltung von Aufbau- und Ablauforganisation
- ▶ Praktische Realisierung mithilfe Projektmanagement-Tools
- ▶ Überblick über gängige Tools

**3. November 1999, 9.00–17.00 Uhr:**

**Soziale Architektur für erfolgreiche IT-Projekte**

Rupert Nagler (Information Design Institute),  
Hans Oberpriller (synetz)

**9. November 1999 (voraussichtlich), 9.00–17.00 Uhr:**

**Systematisch Projekterfahrungen nutzen – mit Projekterfahrungswshops!**

Gerhard Ackermann (Siemens PSE)

In Projekterfahrungswshops wird mit professioneller Moderation mit allen am Projekt Beteiligten reflektiert, wie sie die gemeinsame Arbeit erlebt haben. Dabei spielen alle Facetten der Arbeit eine Rolle:

- ▶ Technische Aspekte
- ▶ Organisatorische Aspekte
- ▶ Die sogenannten Soft Facts

**12. November 1999, 9.00–17.30 Uhr:**

**Management Projektorientierter IT-Organisationen**

Roland Gareis (ROLAND GAREIS CONSULTING)

- ▶ IT-Projektarten und IT-Programme
- ▶ Projektmanagement als Kernkompetenz Projektorientierter IT-Organisationen
- ▶ Optimierung des Projektportfolios von IT-Organisationen

Details zu den Veranstaltungen finden Sie demnächst auch im Future Network Web unter <http://www.future-network.at/>.