

Knowledge Process Design - Implementierung von Wissensmanagement in Geschäftsprozesse am Beispiel der Produktentwicklung

Dipl.-Ing. Dr.techn. Manfred Ninaus

Für wissensintensive Geschäftsprozesse besteht der Bedarf, das Geschäftsprozessmanagement wissensorientiert zu gestalten. Am Beispiel des wissensintensiven Produktentwicklungsprozesses werden in der vorliegenden Arbeit Möglichkeiten der Implementierung von Wissensmanagement in Geschäftsprozesse untersucht. Das Ergebnis ist der Ansatz Knowledge Process Design (KPD). Dieser repräsentiert ein Vorgehensmodell mit drei Schritten (Analyse, Gestaltung und Entwicklung). Im Analyse-Schritt schafft eine Geschäftsprozessanalyse Transparenz über Abläufe in der Produktentwicklung. Für diese wird eine geschäftsprozessorientierte Wissensflussanalyse zur Bestimmung des Wissens für und aus dem Produktentwicklungsprozess durchgeführt. Damit können detaillierte Zieldefinitionen erstellt werden. Der Gestaltungs-Schritt vereint die Erkenntnisse aus dem vorangegangenen Analyse-Schritt in einem wissensorientierten Geschäftsprozessmodell. Damit liegt eine Zuordnung von Wissen (und Information) zu Produktentwicklungsschritten vor. Daraus abgeleitet werden Wissensprozesse formuliert, die die Einführung von Methoden und Tools zur Unterstützung des Umgangs mit der Ressource Wissen erleichtern. Im Entwicklungs-Schritt findet die Realisierung des Wissensmanagementkonzeptes zunächst in Form eines Pilotversuches statt. Nach erfolgreicher Testphase kommt es zur generellen Einführung von Methoden und Tools in Geschäftsprozessen. Begleitend werden Maßnahmen zur Kulturentwicklung diskutiert und überprüft.