

Arbeitsprozesse optimieren

GPO-WM

Ausgangslage und Ziele

Den Ausgangspunkt sämtlicher WM-Maßnahmen bilden die wertschöpfenden Unternehmensprozesse, da sich hier der tägliche Umgang mit Wissen vollzieht. Ziel der am Competence Center Wissensmanagement (CC WM) am Fraunhofer IPK entwickelten Methode des Geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements (GPO-WM[®]) ist es, den systematischen, methodengestützten Umgang mit Wissen in Geschäftsprozessen zu bewerten und Lösungen abzuleiten.

Vorgehen

Ausgangspunkt ist die Auswahl eines Geschäftsprozesses durch das Management. Der ausgewählte Prozess ist mit einer bewährten Beschreibungssprache darzustellen, um ein gemeinsames Verständnis über den zu bewertenden Systemausschnitt zu erlangen. Für die Durchführung der GPO-WM Analyse steht alternativ ein Workshop-Vorgehen oder ein Interview-Verfahren zur Verfügung. Mit dem GPO-WM-Lösungsmodul werden Lösungsvorschläge für den betrachteten Geschäftsprozess ermittelt. Die WM-Lösungsbasis umfasst nicht nur etwa 100 bekannte WM-Methoden und Instrumente, sondern auch Best-Practice-Methoden als Gestaltungsbausteine aus den Benchmarking-Studien des Fraunhofer CCWM.



Ergebnisse und Nutzen

- Prozessvisualisierung mit den erfolgskritischen Wissensdomänen, den erzeugten Wissensprodukten sowie personellen und elektronischen Wissensträgern.
- Identifikation von Defiziten im Umgang mit Wissen: Problembeschreibungen, Ursachenanalyse und Verbesserungsideen.
- Integrationsfähigkeit: Die GPO-WM Methode ist leicht erlernbar und lässt sich in bestehende Methodensammlungen zum Prozess-, Qualitäts- und Wissensmanagement leicht integrieren.
- Beteiligung fördernd: Die GPO-WM Methode vermeidet Komplexität, führt schnell und zuverlässig zu Analyseergebnissen sowie Lösungsvorschlägen und ermöglicht die Einbeziehung von Führungskräften und Mitarbeitern auf allen Ebenen.

Arbeitsprozesse optimieren

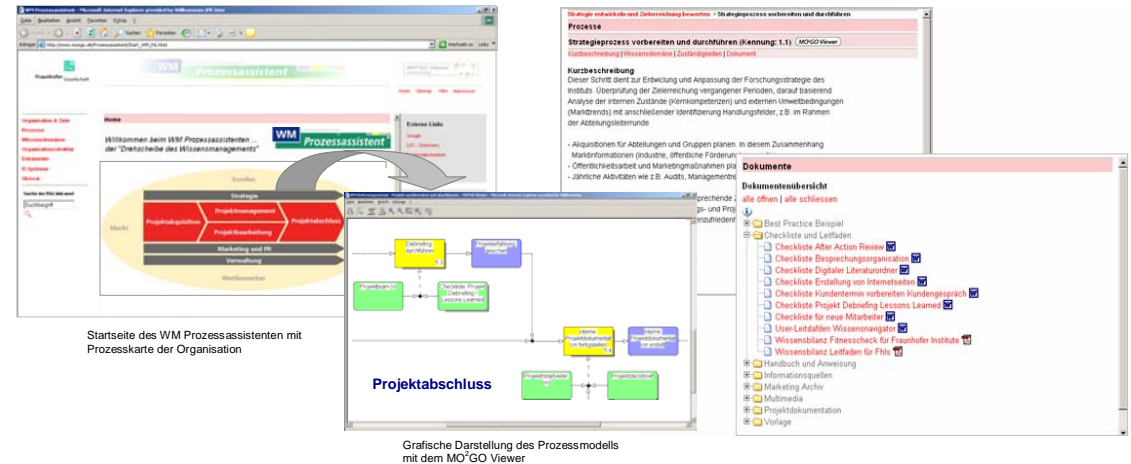
WM-Prozessassistent

Ausgangslage und Ziele

Bekanntermaßen optimiert prozessorientiertes Wissensmanagement die Verwendung der Ressource Wissen in wertschöpfenden Geschäftsprozessen und setzt Potentiale für Produktivitäts- und Qualitätssteigerungen frei. Häufig fehlen Unternehmen jedoch geeignete Methoden und Instrumente, um den Umgang mit Wissen systematischer und effizienter zu gestalten. Der vom Competence Center Wissensmanagement am Fraunhofer IPK entwickelte WM-Prozessassistenten schließt diese Lücke. Ziel der Softwarelösung ist es, die Mitarbeiter bei ihren täglichen Aufgaben zu unterstützen.

Vorgehen

Ausgangspunkt für die Erstellung des WM-Prozessassistenten ist die wissensorientierte Modellierung ausgewählter Geschäftsprozesse sowie deren Analyse anhand der GPO-WM® Methode. Auf Basis der Analyseergebnisse werden Veränderungsmaßnahmen abgeleitet und Unternehmensabläufe optimiert. Dabei ist die erarbeitete Prozessdarstellung selbst als Wissensressource zu betrachten. Als elektronischer Roll-out des gemeinsam erarbeiteten Geschäftsprozessmodells schafft der Assistent Transparenz über die Abläufe, den Aufbau und die Verantwortlichkeiten des Unternehmens.



Ergebnisse und Nutzen

- Zeitnahe Bereitstellung von Arbeitshilfen und Informationsquellen (Checklisten, Vorlagen)
- Interaktiver Leitfaden im Intranet des Unternehmens
- Intuitive Navigation und minimaler Aufwand
- Transparenz über Prozesse und Verantwortlichkeiten im Unternehmen
- Flexibilität und Aktualität: Der Prozessassistent ist sowohl branchenneutral als auch unabhängig von der Unternehmensgröße einsetzbar und lässt sich leicht an die Anforderungen der Nutzer anpassen.
- Synergieeffekte: Der Prozessassistent kann im Rahmen des Qualitätsmanagements und für die Zertifizierung nach ISO Standard genutzt werden.