



**Kompetenzzentrum
für wissensbasierte
Anwendungen &
Systeme**

Inffeldgasse 16c
A-8010 Graz
www.know-center.at

QKnow

**Quality Management based
Knowledge Management**



**Hyperwave
Research &
Development
GmbH**

Albrechtgasse 9
8010 Graz / Austria
www.hyperwave.com

Markus Strohmaier

December 2003

Title	QKnow – Quality Management based Knowledge Management
Partner	Know-Center GmbH, Graz Hyperwave R&D Graz GmbH
Autoren	Markus Strohmaier, Know-Center, Graz
Copyright © 2003	Confidential and proprietary, not for public disclosure. All rights reserved. No part of this work may be reproduced or used in any way for or by any means – graphic, electronic or mechanical, including recording, photocopying, taping or information storage and retrieval systems – without permission of Know-Center GmbH or Hyperwave GmbH.
Für interne Zwecke:	Ad Hoc: http://fiicmpc59.tu-graz.ac.at/KC_Process_Space/Project_Close_Out/Management_Summary_Writing/MS_C

1 Ziele

Das Projekt QKnow bezweckt die folgenden drei Entwicklungsziele von Hyperwave R&D Graz zu adressieren: 1) Entwicklung einer neuen, angepassten Intranetstruktur 2) Entwicklung von vier rollenorientierten Wissensportalen für kritische organisatorische Rollen und 3) Generierung von Prozessverbesserungsvorschlägen betreffend Hyperwave's definierter Geschäftsprozesse. Um diese Ziele in Angriff zu nehmen instrumentalisiert QKnow Konzepte aus dem Bereich des geschäftsprozess-orientierten Wissensmanagements. Dabei werden Geschäftsprozesse als Ausgangsbasis zur Adressierung der oben angeführten Herausforderungen angewendet.

2 Methoden

Das Projekt QKnow griff in der Projektausführung auf die am Know-Center entwickelte Methode B-KIDE zurück.

**B-KIDE: Business process oriented
Knowledge Infrastructure Design & Engineering**

Ausgehend von den Geschäftsprozessen einer Organisation identifiziert B-KIDE Wissensprozesse, die die Wissensverarbeitung kritischer organisatorischer Rollen beschreibt und zugänglich gestaltet. Die identifizierten Wissensprozesse stellen so die Basis für eine nachfolgende Entwicklung von unterstützenden Wissensmanagementmaßnahmen dar. Abbildung 1 stellt die im Rahmen des Projektes QKnow identifizierten Wissensprozesse von Hyperwave R&D Graz dar.

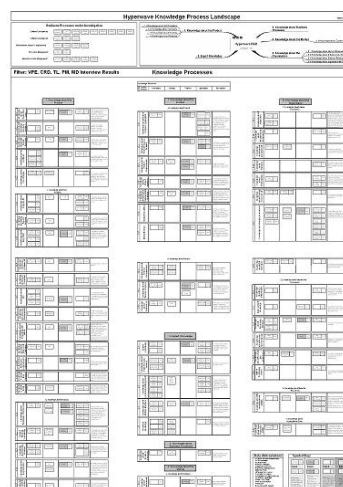


Abbildung 1 Die identifizierten Wissensprozesse innerhalb von Hyperwave R&D Graz

Die Analyse und Filterung dieser Wissensprozesse erlaubt es dem Projekt QKnow, die Gestaltung der zu entwickelnden Projektaufgaben an den wertschöpfenden Prozessen von Hyperwave R&D Graz auszurichten. Bei der Entwicklung der Lösungen wurde ein wesentliches Augenmerk auf die Involvierung der zukünftigen Benutzer des Systems gelegt. Feedback Treffen, Kommunikationsveranstaltungen & frühe Einbindung der Mitarbeiter zielten auf die Erreichung möglichst hoher Akzeptanz unter den Mitarbeitern in Bezug auf die Projektergebnisse ab.

3 Ergebnisse

Erzielte Ergebnisse für Hyperwave R&D Graz:

Hyperwave R&D Graz profitiert vom Projekt QKnow durch die Entwicklung der folgenden Lösungen für die identifizierten Herausforderungen dieses Projektes:

- *Eine entwickelte Intranetstruktur*

Ein detailliertes Konzept für das Design des neuen Hyperwave Intranets wurde angefertigt und prototypisch umgesetzt. Kognitive, organisatorische und technische Aspekte wurden dabei berücksichtigt und in das Konzept mit aufgenommen.

- *Vier entwickelte rollen-orientierte Wissensportale*



Abbildung 2 Darstellung eines rollenorientierten

Wissensportals bei Hyperwave R&D Graz

Die entwickelten rollenorientierten Wissensportale bieten Unterstützung für kritische organisatorische Rollen bei Hyperwave R&D Graz. Durch die geschäftsprozess-orientierte Herangehensweise beim Design der Portale werden Mitarbeiter bei Hyperwave in der Ausübung ihrer wissensintensiven Geschäftsprozesse optimal unterstützt.

- *Beispielhaft generierte Geschäftsprozessverbesserungsvorschläge*

Basierend auf den Untersuchungen der modellierten Geschäftsprozesse bei Hyperwave R&D Graz wurden beispielhaft konkrete Geschäftsprozessverbesserungsvorschläge entwickelt. Diese Vorschläge bieten eine fundierte Ausgangsbasis für eine zukünftige Entwicklung Hyperwave's in Richtung einer wissensbasierten Unternehmensorganisation.

Erzielte Ergebnisse für das Know-Center Graz:

Das Know-Center profitiert von diesem Projekt durch die Anwendung und Verbesserung des im Hause entwickelten Beratungskonzeptes:

- *Fall Studie für die geschäftsprozess-orientierte Methode B-KIDE*

Die am Know-Center entwickelte geschäftsprozess-orientierte Methode B-KIDE wurde in einem industriellen Umfeld getestet. Die Methode erwies sich bei der Verfolgung der identifizierten Projektziele als geeignet.

- *Verbesserung der geschäftsprozess-orientierten Methode B-KIDE*

Die gewonnenen Erfahrungen der Fallstudie stellten wertvolles Feedback in Bezug auf die Weiterentwicklung der Methode B-KIDE dar. Tiefgreifende Verbesserungen und Verbesserungsvorschläge konnten in diesem Projekt entwickelt bzw. generiert werden.