

**QKnow II**  
**Quality Management based**  
**Knowledge Management**

Management Summary

Markus Strohmaier  
Stefanie Lindstaedt  
Janez Hrastnik  
Mansuet Gaisbauer

Dezember 2004



Kompetenzzentrum  
für wissensbasierte  
Anwendungen und  
Systeme Forschungs-  
und Entwicklungs GmbH

Inffeldgasse 21a  
A-8010 Graz  
[www.know-center.at](http://www.know-center.at)



Hyperwave R&D GmbH

Albrechtgasse 9  
8010 Graz  
Austria  
[www.hyperwave.com](http://www.hyperwave.com)

**Impressum:**

**Titel:** QKnow II – Management Summary

**Partner:** Know-Center GmbH, Graz  
Hyperwave R&D GmbH, Graz

**Autoren:** Markus Strohmaier, Know-Center, Graz  
Stefanie Lindstaedt, Know-Center, Graz  
Janez Hrastnik, Know-Center, Graz  
Mansuet Gaisbauer, Hyperwave R&D, Graz

**Copyright © 2004**

## 1 Abstrakt

Im Rahmen des Projektes QKnowII wird eine technologische Plattform zur Unterstützung von Projektaktivitäten bei Hyperwave R&D Graz entwickelt. Aufbauend auf den Ergebnissen des Projektes QKnow (aus dem Jahr 2003) sollen Mitarbeiter bei Hyperwave durch die Ergebnisse dieses Projektes eine umfassende Prozessunterstützung erfahren. Dies inkludiert die Verwaltung von Projektdokumenten, -formularen, -ressourcen und -wissen in einem einheitlichen System. Die Umsetzung dieses Vorhabens erfolgt in Zusammenarbeit mit Hyperwave R&D Graz und basiert auf dem Wissensmanagement System Hyperwave.

## 2 Ziele

QKnow II hat zum Ziel, die im Qualitätsmanagement definierten Projektaktivitäten bei Hyperwave R&D Graz durch ein strukturiertes Projektmanagementtool zu unterstützen. Diese Unterstützung soll dabei alle Projektphasen und -prozesse von der Anforderungsdefinition bis zum Close-Out unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen eines Qualitätsmanagements umfassen. Als technologische Basis soll dafür das Wissensmanagementsystem Hyperwave zum Einsatz kommen.

## 3 Vorgehensweise

Aufbauend auf den identifizierten Wissensprozessen aus dem Projekt QKnow (2003) wurde gemeinsam mit den zukünftigen Benutzern ein Design für das Projektmanagementtool *HWPS* (HyperWave Project Space) entwickelt. Dabei wurde aus den identifizierten Wissensbedürfnissen der beteiligten Rollen Anforderungen für das HWPS Tool in Form von Use Cases entwickelt. Diese Use Cases beschrieben die zentralen Funktionalitäten und erlaubten die Verifikation des antizipierten Tools. Zusätzlich dazu flossen sämtliche Anforderungen aus dem Qualitätsmanagement der Organisation Hyperwave in das Design des Tools mit ein. Dies inkludierte Anforderungen wie z.B. die Rückverfolgbarkeit, Lenkung oder Archivierung von Dokumenten und Aufzeichnungen. Die technische Umsetzung erfolgte in einem kooperativen Prozess zwischen dem Know-Center und Hyperwave auf Basis des Hyperwave Information Server 6.3. Die Einführung des Tools in die Organisation wurde durch einen Change-Management Prozess geplant und begleitet. Abbildung 1 stellt die wesentlichen Akteure und Use Cases des HWPS Tools illustrativ dar.

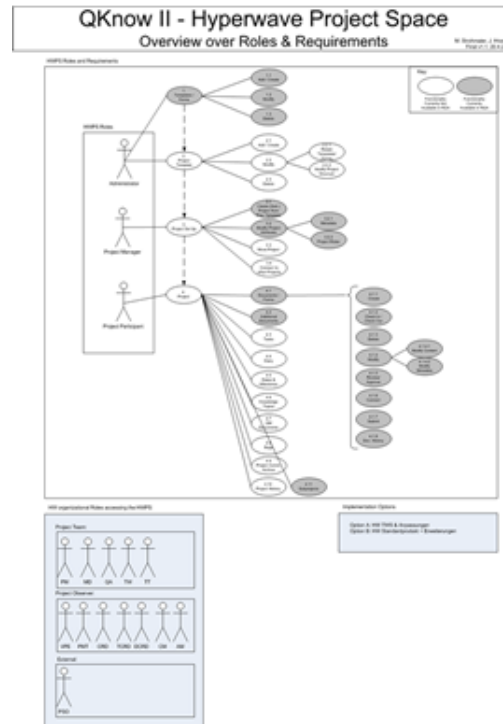
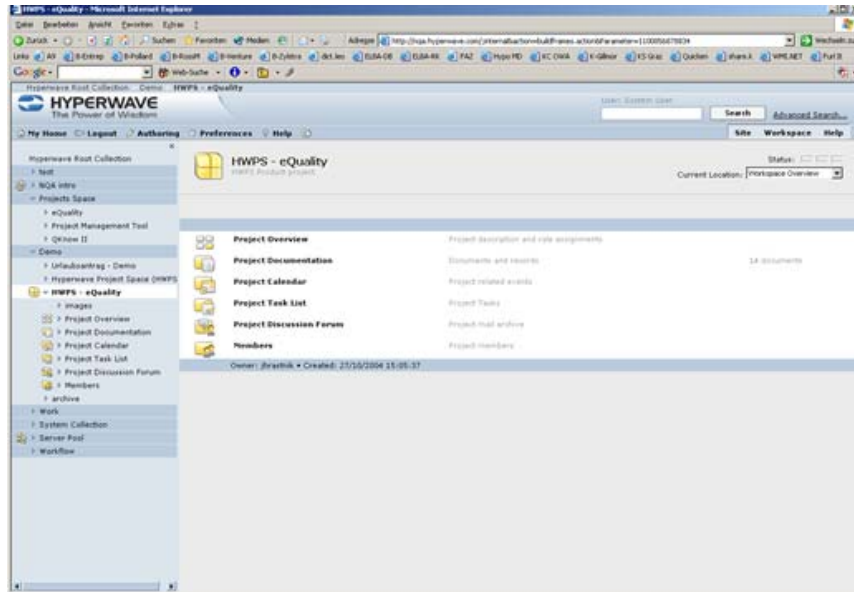


Abbildung 1 Akteure und Use Cases des HWPS

## 4 Ergebnisse

Das entwickelte Projektmanagementtool HWPS unterstützt alle in Projekte involvierte Mitarbeiter bei Hyperwave. So sind alle notwendigen Projektformulare, -templates, -dokumente und –aufzeichnungen im Tool verfügbar und abrufbar. Das Projektmonitoring wird unterstützt durch Milestonetracking- und Reportingfunktionalitäten während die interne Projektkommunikation durch asynchrone Kommunikationsinstrumente ermöglicht (wie z.B. Foren, e-mail Verteiler, etc) und gleichzeitig ordnungsgemäss dokumentiert wird. Um die Zusammenarbeit zwischen Projektmitarbeitern effizienter zu gestalten kommen Koordinationsinstrumente wie z.B. Team- und Projektkalender zum Einsatz. Ein vollständig integrierter Workflowengine stellt sicher, dass kritische Prozesse nachvollziehbar und effizient koordiniert und durchgeführt werden. So werden zum Beispiel Freigabe- und Reviewprozesse durch das Tool gelenkt, gesteuert und kontrolliert. Die Projektdokumentation wurde durch den Einsatz des Tool einerseits wesentlich erleichtert und andererseits erreichte die Dokumentation dadurch einen höheren Grad an Vollständigkeit. Abbildung 2 stellt die web-basierte Benutzerschnittstelle des Projektmanagementtools HWPS dar.



**Abbildung 2 Screenshot des HWPS**

Die zukünftige Entwicklung des HWPS geht in Richtung der Gestaltung von rollen-orientierten Zugängen und der Abdeckung von rollen-orientierten Wissensbedarfen durch Wissensportale. Diese Entwicklung würde einen weiteren Schritt hin zur Personalisierung von organisatorischen Wissensräumen darstellen, die Komplexität für Benutzer weiter reduzieren und den Nutzen des Instruments weiter erhöhen.