DIN SPEC 91281:2012-04 (D)

Einführung von prozessorientiertem Wissensmanagement in kleinen und mittleren Unternehmen

Inhalt

Seite

Vorwort ... 3

Einleitung ... 4

1 Anwendungsbereich ... 5

2 Begriffe und Abkürzungen ... 5

3 Vorgehensweise zur Einführung von prozessorientiertem Wissensmanagement ... 6
3.1 Einleitung ... 6
3.2 Phase A: Initiierung ... 8
3.2.1 Rahmenbedingungen ... 8
3.2.2 Motivation ... 9
3.2.3 Projektziele ... 9
3.2.4 Meilenstein ... 10
3.3 Phase B: Analyse ... 11
3.3.1 Einschätzung zur Unternehmenskultur ... 11
3.3.2 Prozessauswahl ... 13
3.3.3 Wissensanalyse ... 14
3.3.4 Pilotprojekt vorbereiten ... 16
3.3.5 Meilenstein Phase B ... 17
3.4 Phase C: Pilotphase ... 17
3.4.1 Prozessbeschreibung ... 18
3.4.2 Wissensdarstellung und -strukturierung ... 19
3.4.3 WM-Methoden und -Werkzeuge einführen ... 20
3.4.4 Evaluierung ... 22
3.4.5 Roll-Out-Entscheidung ... 22
3.4.6 Meilensteine Phase C ... 22
3.5 Phase D: Roll-Out-Phase ... 22
3.5.1 Exkurs: Mögliche Vorbehalte abbauen ... 23
3.5.2 Qualifikation der Mitarbeiter ... 24
3.5.3 Sukzessiver Roll-Out ... 25
3.5.4 Meilensteine Phase D ... 25
3.6 Phase E: Nachhaltigkeitsphase ... 26
3.6.1 Nachhaltigkeit gewährleisten ... 26
3.6.2 Ziele Phase E ... 28

Anhang A (informativ) Fallstudien ... 29
A.1 Vorwort ... 29
A.2 Prozessorientiertes Wissensmanagement in der Energiewirtschaft ... 29
A.3 Prozessorientiertes Wissensmanagement in der Produktentwicklung ... 32
A.4 Prozessorientiertes Wissensmanagement im Maschinen- und Anlagenbau ... 35
A.5 Prozessorientiertes Wissensmanagement im Qualitätsmanagement ... 40
A.6 Prozessorientiertes Wissensmanagement in der Entwicklung und Konstruktion ... 43
A.7 Prozessorientiertes Wissensmanagement in einem größeren mittelständischen Unternehmen ... 47
A.8 Prozessorientiertes Wissensmanagement in einem Kleinunternehmen ... 50
A.9 Prozessorientiertes Wissensmanagement im technischen Innendienst ... 53

Anhang B (informativ) Merkmalskatalog zur Identifikation von wissensintensiven Prozessen nach Remus ... 58

Anhang C (informativ) Methoden zur Erfolgsmessung ... 59

Literaturhinweise ... 60