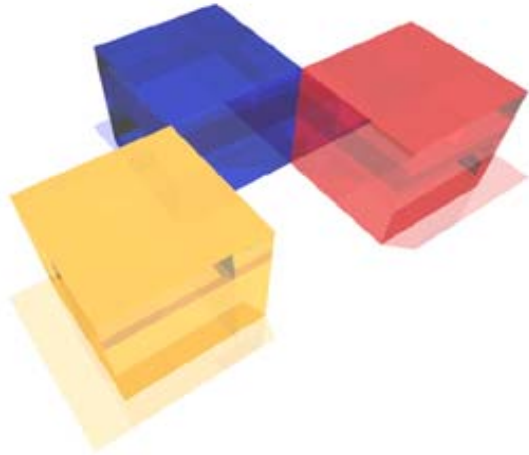


Interne Prozess- und Wissensdokumentation für das Qualitätsmanagement

Stefan Freisler, SCHEMA

Inhalt

- Ganzheitliches Wissensmanagement
 - Von Unternehmenszielen zu Maßnahmen des Wissensmanagements
 - Herausforderungen für das Wissensmanagement
 - Einführung und eingeschwungener Zustand des Wissensmanagements
 - Das Wichtigste in Kürze
- Fallstudie
 - Nutzung eines Redaktionssystem zum Wissensmanagements bei einem Softwarehersteller

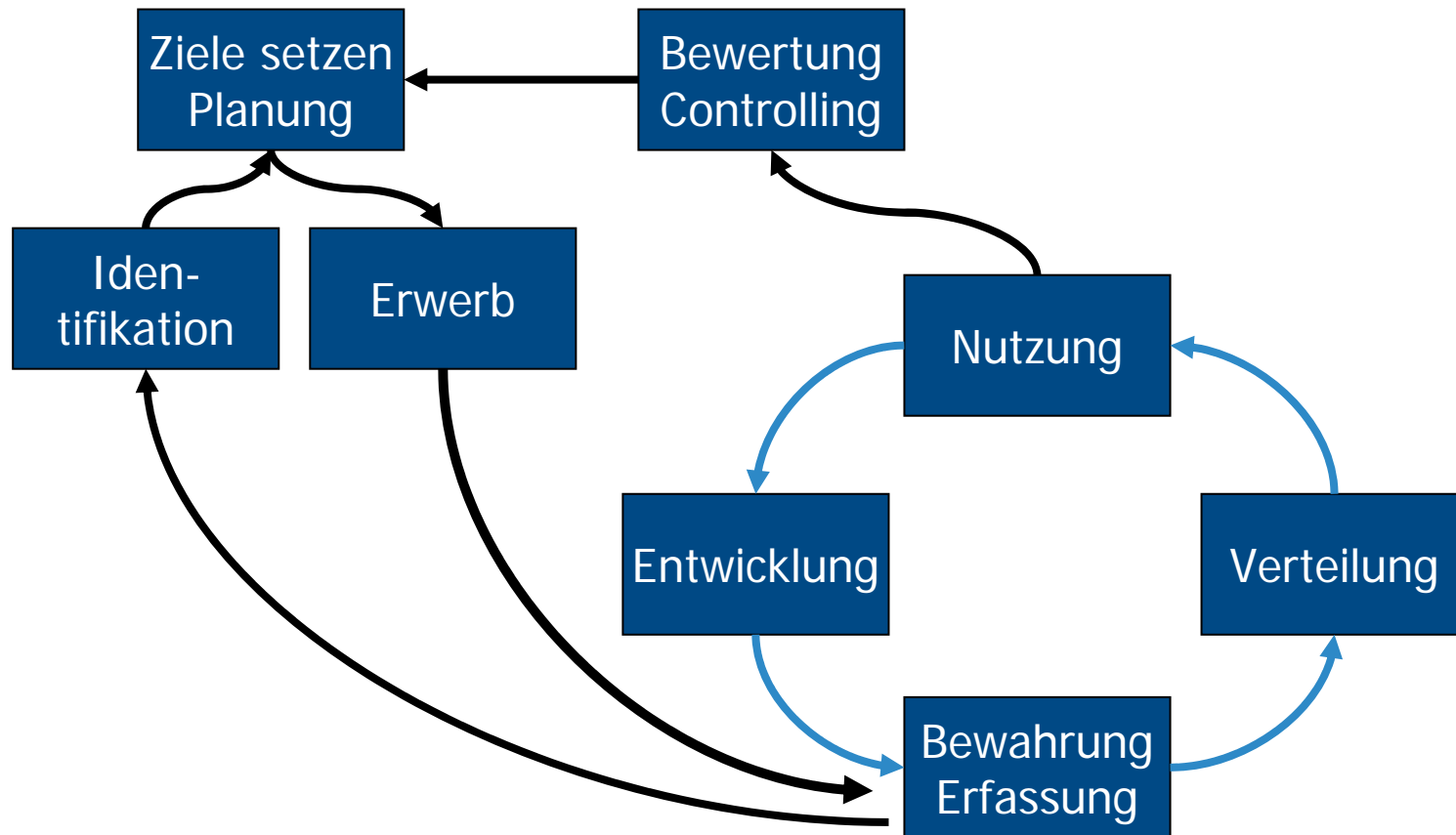


Ganzheitliches Wissensmanagement

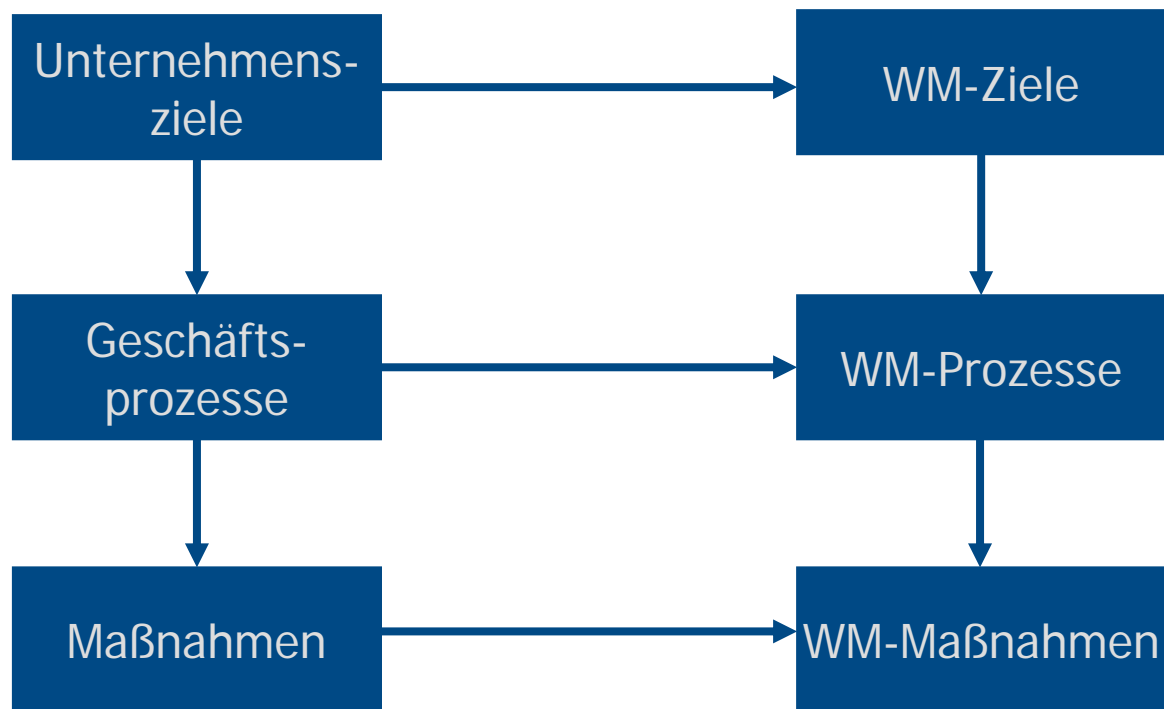
Defintion von Wissensmanagement

- Wissensmanagement bezeichnet einen integrierten Ansatz zur Lieferung, Verwaltung und Nutzung von Wissen aus unterschiedlichen externen und internen Quellen wie Mitarbeitern, Dokumenten und Daten sowie zur Planung und zum Controlling dieser Prozesse.

Ganzheitliches Wissensmanagement



Von Unternehmenszielen zu Maßnahmen des Wissensmanagements



Herausforderung: Globalisierung

- Verteiltheit der Kunden
Sprachen, Genehmigungsregeln der Staaten, kulturelle Randbedingungen
- Verteiltheit der Produktion
(des Unternehmens)
- Verteiltheit der Konkurrenz
Sprachen, internationale Firmenbeschreibung und Berichterstattung

Herausforderung: Verteiltheit der Arbeit

- Austausch von Erfahrungen über große Distanzen
- Projektinformationssysteme zu verteilt bearbeiteten Projekten
- Standardisierung des Vorgehens in verschiedenen Standorten
- Sprachproblem
- bei Arbeit am Computer: Gruppenarbeitssoftware

Herausforderung: Personalfluktuatation

- Wissen des erfahrenen Personals bewahren
- Zeit des erfahrenen Personals sparen
- neues Personal schneller informieren

Herausforderung: Innovationszyklen

- Innovation beschleunigen durch
 - Parallelarbeit
 - bessere Kommunikation
 - Ausnutzen von Synergien zwischen unterschiedlichen Arbeitsbereichen
 - Wiederverwenden
- Innovation kostengünstig durchführen durch
 - Fokussierung des erfahrenen Personals auf echte Probleme
 - schnelle Einarbeitung weniger erfahrenen Personals
 - weniger Experimente (bessere Vorbereitung)

Herausforderung: Kostendruck

- Kosten senken durch
 - kostengünstigere Entwicklung (s. vorherige Folie)
 - Mehrfachverwendung von Teilen
 - Reduktion von Ausfallzeiten
 - flexible Personenauslastung

Herausforderung: Qualitätsdruck

- Qualität verbessern durch
- stärkere Standardisierung und Normierung
- Auditierung durch Kunden (Pharma, FDA und Automotive)

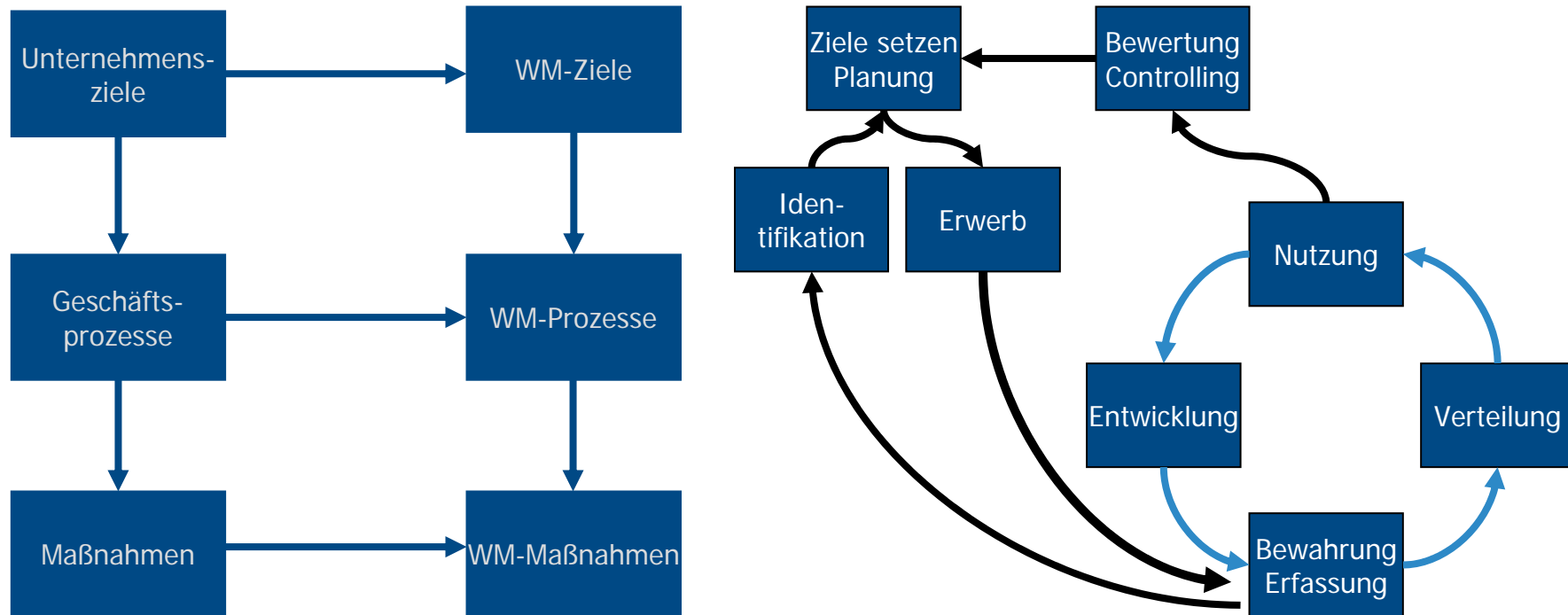
Herausforderung: Wettbewerbsdruck

- schnellere Angebote
- Wissen über Kostenstrukturen
- Wissen über Konkurrenten
- Wissen über Marktnischen/Marktbewegungen

Herausforderung: Kundenorientierung

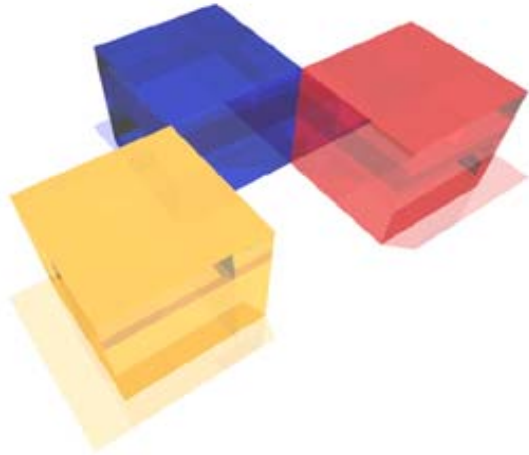
- Wissen über Kunden ausnutzen
- individualisierte Lösungen
- individualisierter Kundendienst

Das Wichtigste in Kürze



Drohende Gefahren ohne Wissensmanagement

- Verlust des Wissens erfahrener Experten
- Mangelnde Innovationskraft
- Unnötig hohe Kosten
- Unvollständiges Ausschöpfen von Qualitätspotenzialen
- Wettbewerbsnachteile



Fallstudie

ST4 DocuManager ArchitectClient

Erweiterte Suche Vergleichsansicht Schnellansicht

Deutsch

BP 2 Technische Prüfung [Status: Freigegeben]

Visualisierung

BP 2 – Technische Prüfung
Dienstag, 7. November 2006

```

    graph TD
      A[Angebot] --> B[Angebot delegieren]
      B --> C[Angebot delegiert]
      C --> D[Anfrage/Angebot im Detail technisch klären]
      D --> E[Details erfasst]
      E --> F[Ahnlichkeit zu vorhandenen Lösungen suchen]
      F --> G{XOR}
      G --> H{Keine Ähnlichkeit vorhanden}
      G --> I{Ähnlichkeit vorhanden}
      H --> J[Detailierte Machbarkeitsprüfung durchführen]
      I --> K[Machbarkeitsprüfung mit Hilfe vorhandener Lösung/Verfahren durchführen]
      J --> L[Machbarkeits geprüft]
      K --> M[Machbarkeits geprüft]
      L --> N[Angebot]
      M --> O[Frühere Projekte]
  
```

Suche

Suche:

Im Datenwert:
Inhalt in der aktuellen Sprache

Im Baum ab dem Knoten:
Informationen

Alle Versionen einbeziehen

Suchen Weitersuchen Abbrechen

Verwendungsinfo Suche

Eigenschaften

Allgemein

Titel	BP 2 Technische Prüfung
Titelzusatz	
Pfad	/Informationen/Qualitätsmanagement
Versionsnummer	1
Knotenklasse	Allgemein
Autor des Knotens	fkpreiss
Erstellungsdatum des Knotens	24.02.2006 11:27:49
Autor des Inhalts	fkpreiss
Erstellungsdatum des Inhalts	24.02.2006 11:27:49
Letzte Inhaltsänderung von	Lauth, Robert
Letzte Inhaltsänderung am	23.02.2007 13:10:55
Änderungsgrund	
Sachnummer	
Ansprechpartner	
Gültigkeitsdatum	
Kommentar	
Kostenklasse	
Zielgruppe	
Vertriebsregion	

Freigabe

Freigabezustand	Freigegeben
Zuletzt freigegeben am	05.03.2008 14:08:44
Zuletzt freigegeben von	rtlauth@nbg.schema.de

Online-Hilfe

Keywords/Kontext-ids	
----------------------	--

Produktion

Seitenformat	Format erben
--------------	--------------

Sperren

Gesperrt von	
Gesperrt um	
Art der Sperre	

Wartung

Titel

Sprachabhängiger Titel des gewählten Knotens

Freiser, Stefan | Aktuelle Version | de

Beispiel: [Excel-Datei](#) mit 20 Taben und hunderten von Audit-Fragen

Kontakt

SCHEMA im Internet



SCHEMA auf der Messe



Zentrale Nürnberg
 Andernacher Strasse 18
 D-90411 Nürnberg
 Tel: (+49) 911 / 58 68 61 0
 E-mail: info@schema.de

Vertriebsbüro Düsseldorf: Königsallee 60 F; D-40212 Düsseldorf;
 Tel: +49 (0)211 8903-380; Fax: +49 (0)211 8903-382
 Vertriebsbüro Bremen: Seehauser Str. 27; D-28879 Grasberg (bei Bremen);
 Tel: +49 (0)4208 895-646; Fax: +49 (0)4208 895-647
 Vertriebsbüro Stuttgart: Obere Sackgasse 8; 71332 Waiblingen;
 Tel. +49 (0)7151 5029-854; Mobil: +49 (0)171 7354164