

Abstract

Wissensmanagement in Bezug auf Applikationen in der IT

Kurzzusammenfassung:

Die Informatik in grösseren Unternehmen betreibt diverse Applikationen, welche meistens von Teams betreut werden. Zu diesen Applikationen gibt es unzählige Dokumente, in welchen Informationen und Wissen niedergeschrieben und an den unterschiedlichsten Orten abgelegt werden. Durch Reorganisationen und Mitarbeiterfluktuation geht das Wissen in Bezug auf eine Applikation ständig verloren und muss von den Nachfolgern erneut mühsam erarbeitet werden. Um diesem Verlust entgegenzuwirken, soll eine zentrale Softwarelösung zur Verfügung gestellt werden. Ausserdem soll ein Prozess, der die Erfassung von Wissensseinträgen regelt, definiert werden. Aus dieser Arbeit resultiert eine mögliche Softwareauswahl, sowie ein Prozess, der in kleinen Teams angewendet werden kann.

Verfasser/in: Christoph Sieber
Herausgeber/in: Dr. Klaus Friemelt
Veröffentlichung (Jahr): 2012
Zitation: Christoph Sieber, 2012, MAS in Business Process Engineering
FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:
Masterarbeit
Schlagnworte: Wissensmanagement, Requirements Engineering, Informatik

Ausgangslage

Während dem gesamten Lifecycle einer Applikation fallen unzählige Dokumente an, welche Informationen und Wissen beinhalten. Weil der Umgang mit den Dokumenten oft nicht klar geregelt ist, werden diese an den unterschiedlichsten Orten abgelegt. Dies können zum Beispiel eine Intranet-Plattform, ein FileShare oder lokal auf dem eigenen Computer sein. Dabei ist die Schwierigkeit, dass andere Personen dieses Wissen wieder auffinden und davon profitieren können. Häufig ist es aber so, dass diese Dokumente bei Bedarf nicht wieder gefunden werden und somit das Wissen neu erarbeitet werden muss. Zusätzlich wird auch Erfahrungswissen generiert, welches vielfach gar nicht dokumentiert wird und dadurch bei einem Mitarbeiterwechsel oft verloren geht.

Ziel

Als Ziel dieser Arbeit resultiert eine Empfehlung für eine Software, welche die Möglichkeit bietet, Informationen und Wissen rund um eine Applikation an einer zentralen Stelle abzulegen. Zudem wird ein vereinfachter Prozess definiert, in welchem gesteuert wird, wann ein Wissenseintrag in der ausgewählten Softwarelösung zu erstellen ist.

Vorgehen

Durch die Zielsetzung mussten diverse Fragestellungen geklärt werden. Zur Analyse des aktuellen Standes der verwendeten Lösungen im Unternehmen wurde ein Online-Fragebogen eingesetzt. Dadurch konnten auch zugleich die Anforderungen der Anwender an eine optimale Lösung ermittelt werden. Anhand dieser Anforderungen wurde danach ein Abgleich mit den bereits bestehenden Softwarelösungen im Unternehmen gemacht. Damit zugleich noch weitere Alternativen berücksichtigt werden konnten, wurde eine Softwareevaluation von möglichen Kandidaten für Wissensmanagement durchgeführt. Als Abschluss konnte durch den Kosten-Nutzen-Vergleich von bestehenden sowie neuen Lösungen eine Empfehlung abgegeben werden, wie einfaches Wissensmanagement im Unternehmen betrieben werden kann.

Erkenntnisse

Wissensmanagement ist ein sehr umfangreiches und spannendes Thema, welches mehr und mehr in Unternehmen angewendet wird. Häufig handelt es sich dabei jedoch um unternehmensweites Wissensmanagement, in welchem jeweils ganze Teams nur für dieses Thema zuständig sind. Diese Arbeit hingegen bezieht sich nur auf ein kleines Team, welches Wissensmanagement in Bezug auf eine zu betreuende Applikation in der IT betreiben möchte. Als Abschluss konnten mehrere Lösungsvarianten, sowie ein möglicher Prozess vorgelegt werden. Allerdings kann ein endgültiger Entscheid für eine Variante erst nach einem ausgiebigen Pilotversuch im eigenen Unternehmen gefällt werden.