



## Case Study: Wissensmanagement

### Ausgangssituation

Der Kunde ist ein mittelständiges Unternehmen im Dienstleistungssektor. Auf Grund der sehr hohen Informationsdichte des Tagesgeschäfts und dem Expertenwissen der Angestellten ist ein effizientes Wissensmanagement unerlässlich. Dies ist zur Zeit durch eine zentrale Ablage von Akten, Emails und einer sehr großen Menge von Word- und PDF-Dokumenten realisiert. Problematisch ist die mangelnde Struktur, welche das Auffinden von spezifischem Wissen sehr zeitaufwendig und umständlich macht. Das Fortschreiben des Wissensbestandes bereitet ebenfalls Probleme, da verschiedene Dokumente in unterschiedlichen Versionen existieren. Teilweise ist der Datenbestand überaltert oder nicht mehr relevant.

### Aufgabe

Der Auftrag von i2solutions besteht darin, die Informationsvielfalt neu zu strukturieren und besonders das Expertenwissen seiner Mitarbeiter an einer zentralen Stelle zu sammeln. Fokus bei der Sammlung des Expertenwissens soll es sein, durch gezielte Motivations-Techniken die Mitarbeiter zur Bereitstellung Ihrer Erfahrungen zu bewegen, um so einen tatsächlichen Mehrwert für alle Beteiligten realisieren zu können.

### Lösung

Die von uns entwickelte Lösung fasst das Wikipedia-Prinzip (<http://www.wikipedia.de>) als Basis für ein effizientes Wissensmanagement auf:

- Implementierung eines Wiki-Systems auf Basis der Mediawiki.
- Konzeption und Implementierung eines Rechtesystems, damit sensitive Informationen geschützt, aber dennoch der größtmögliche Nutzen aus dem System gezogen werden kann.
- Anpassung der Plattform an die individuellen Bedürfnisse des Kunden, wobei die Kompatibilität zur Mediawiki-Plattform gewahrt bleibt.
- Import bestehender Datenbestände und externer Quellen, um den sofortigen Mehrwert für alle Teilnehmer zu erhöhen. Hierbei wurden speziell nur die wirklich relevanten Informationen eingebunden, um einer Informationsüberladung vorzuzuwirken.
- Integration eines Anreizsystems zur individuellen Mitarbeitermotivation in Bezug auf seine Wissensbereitstellung.
- Schulung der Mitarbeiter zum Verständnis des Wikipedia-Konzeptes.