

# Wissensmanagement in Zusammenarbeit mit all4cloud

## Konzeptentwicklung zur Implementierung eines Wissensmanagement

Diplomandin



Selina Krieg

**Ausgangslage:** Die schnellen Veränderungen von Märkten und die höhere Innovationsgeschwindigkeit fordern von Unternehmen stetig am Ball zu bleiben und sich einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil zu erschaffen. In diesem Zusammenhang wird Wissen zu einer immer wichtiger werdenden Ressource eines Unternehmens entwickelt. Die immer zunehmende Verfügbarkeit an Daten stellt die Unternehmen jedoch vor neue Herausforderungen. Eine neue Disziplin, der effektive und effiziente Umgang mit der Ressource Wissen, ist entstanden. Diese Arbeit konzentriert sich auf die Entwicklung eines Wissensmanagement-Konzepts für das SAP-Beratungsunternehmen all4cloud Schweiz AG, das auf die Implementierung von SAP-Systemen spezialisiert ist. Ziel ist es, den Mitarbeitenden Wissen effizient und effektiv zur Verfügung zu stellen. Mit der Umsetzung des Konzepts strebt all4cloud Schweiz AG eine Optimierung der Effizienz der Geschäftsprozesse an.

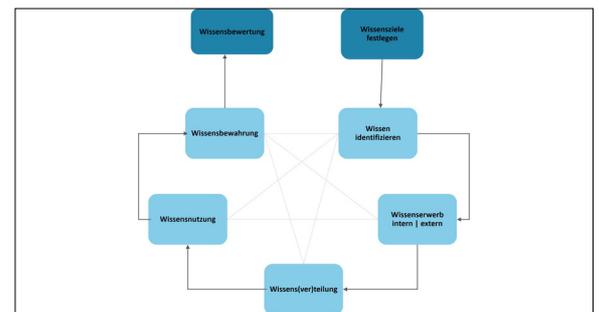
**Vorgehen:** Die Entwicklung des Wissensmanagement-Konzepts basiert auf dem Baustein-Modell von Probst, das alle wesentlichen Kernprozesse des Wissensmanagements umfasst. Ein bedeutender Schritt bei der Konzeptentwicklung ist die Wissensidentifikation. Im Rahmen der Ist-Analyse wurden die Geschäftsprozesse hinsichtlich ihrer Wissensintensivität untersucht, um daraus Optimierungspotenziale abzuleiten. Zur Bewertung der erarbeiteten Optimierungspotenziale wurden diese in eine Effort-Impact-Matrix eingeteilt. Die Evaluierung des Wissensmanagement-Systems basiert auf Mitarbeiterbefragungen. Dabei wurden Mitarbeitende aus verschiedenen Abteilungen mit unterschiedlicher Anstellungsdauer ausgewählt, um die vielfältigen Anforderungen zu erfassen. Die Anforderungen wurden in Soll- und Muss-Kriterien unterteilt, die jeweils in einer Phase des Evaluierungsprozesses analysiert wurden. Zunächst wurden die Anbieter anhand der Muss-Kriterien überprüft. In einer Nutzwertanalyse wurden die verbleibenden Anbieter umfassend nach den Soll-Kriterien bewertet. Schliesslich wurde unter Anwendung von Best Practices ein Prototyp für das empfohlene Wissensmanagement-System der all4cloud Schweiz AG entwickelt.

**Ergebnis:** Das Ergebnis dieser Arbeit umfasst die Empfehlung und Erstellung eines Prototyps für ein geeignetes Wissensmanagement-System. Im Rahmen der umfassenden Anforderungsanalyse erzielte der Anbieter Notion die höchste Punktzahl und bietet somit die bestmögliche Leistung für all4cloud im Vergleich zu den anderen Anbietern. Notion zeichnet sich durch vielfältige Erweiterungsmöglichkeiten aus, während die Benutzeroberfläche dennoch übersichtlich und einfach gestaltet ist. Die Akzeptanz und Nutzung durch die Mitarbeitenden spielt eine entscheidende Rolle für den Erfolg des Wissensmanagements.

Daher wurde neben der Auswahl eines passenden Wissensmanagement-Systems ein starker Fokus auf die Mitarbeitenden gelegt. Um langfristigen Erfolg mit Wissensmanagement zu gewährleisten, wurden kritische Erfolgsfaktoren im Umgang mit den Mitarbeitenden identifiziert.

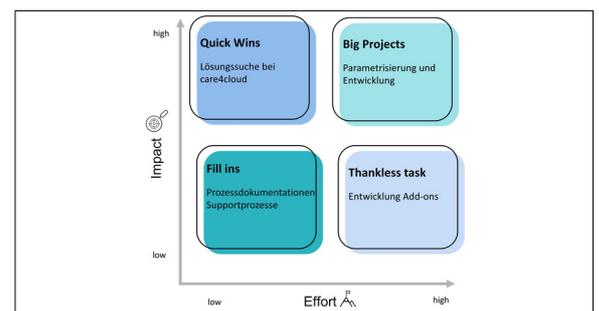
### Modell Bausteine Wissensmanagement

Angelehnt an (Probst, 2012)



### Effort-Impact Matrix (angelehnt an sixsigmadaily)

Eigene Darstellung



### Kritische Erfolgsfaktoren für die Implementierung von Wissensmanagement

Eigene Darstellung



**Referent**  
Daniel Nussbaumer

**Korreferent**  
Silvan Baumann,  
transformIT AG,  
Tuttwil, TG

**Themengebiet**  
Organisation und  
Prozesse,  
Technologiemanagement

**Projektpartner**  
all4cloud Schweiz AG,  
Cham, ZG