



Kopplung von Workflow und Organisationsgedächtnis

Joachim Zobel

joachim.zobel@de.pwcglobal.com

Professionelles Wissensmanagement - Erfahrungen und Visionen
Baden Baden, 14. - 16. März 2001

PwC Deutsche Revision
PRICEWATERHOUSECOOPERS



Kopplung von Workflow und Organisationsgedächtnis

- Hinführung -

PwC Deutsche Revision
PRICEWATERHOUSECOOPERS

Herausforderungen bei PwC

- PricewaterhouseCoopers “produziert” ausschliesslich Wissen
 - Ca. 10.000 Beschäftigte in Deutschland, mehr als 150.000 weltweit
 - 70-80% der Prüfer und Berater sind im mobilen Einsatz
 - Grosse Bandbreite an Dienstleistungen, dezentrale Strukturen
 - Massiver Bedarf an Wissen
 - Massives Aufkommen an erarbeitetem Wissen
 - Integration der KM-Strukturen nach dem Merger
 - Schnelles Wachstum
- ➔ Effizientes Knowledge Management ist ein kritischer Erfolgsfaktor und eine Kernkompetenz



Organisationale Sicht auf KM

- Starker Fokus auf organisatorische Maßnahmen:
 - Dezentral: Knowledge Officer, Content Teams, Know. Networker, Experten Netzwerke
 - Zentral: Knowledge Center mit Helpdesk, Research und Online-Redakteuren
- Detaillierte Auswahl, Neutralisierung und Qualitätssicherung von Wissensobjekten notwendig wegen:
 - Berufsrechtlicher Regelungen für Wirtschaftsprüfer, Steuerberater etc.
 - Hohe Redundanz und Überfluss an Wissen
 - Zielorientierung und Wiederverwendbarkeit von Wissen





Kopplung von Workflow und Organisationsgedächtnis

- Prozeßsicht -

PwC Deutsche Revision
PRICEWATERHOUSECOOPERS

Begriffsdefinition Knowledge Management

Knowledge Management (KM) ...

... ist das zielgerichtete Vorgehen, um Informationen und intellektuelles Kapital in einen bleibenden Wert zugunsten unserer Kunden und unserer Mitarbeiter zu transformieren.

Durch Knowledge Management wird ...

- neues Wissen kontinuierlich und bedarfsgerecht erarbeitet,
- erforderliches Wissen benutzergerecht, zeitnah und am richtigen Ort bereitgestellt,
- vorhandenes Wissen optimal genutzt.



Der KM-Meta-Prozeß

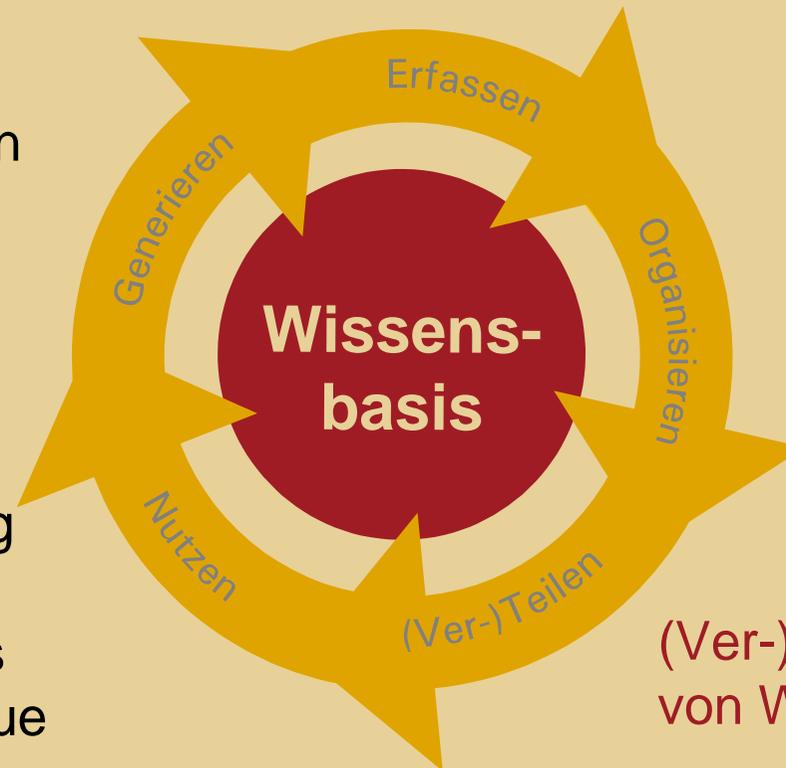
Innovation durch
Rekombination
von gesammelten
Fähigkeiten und
Wissen

Aktive Nutzung
des Wissens
& Transfer des
Wissens in neue
Geschäftsfelder

Identifikation und Sammlung
von relevanten Informationen
und Know-how

Strukturierung,
Bereinigung,
Speicherung und
Bereitstellung
des Wissens

(Ver-)Teilen
von Wissen



Vorgehensweise

- Prozeßformulierung
 - Definition der KM-Schnittstellenprozesse
 - Definition der originären KM-Prozesse
 - Definition der KM-Unterstützungsprozesse
- Prozeßimplementierung
 - Einbindung der KM-Aktivitäten in die PwC-Standardprozesse (z.B. Projekt- und Prüfungsabwicklung)
 - Identifikation der in den Workflow zu integrierender PwC-Methoden und PwC-Tools

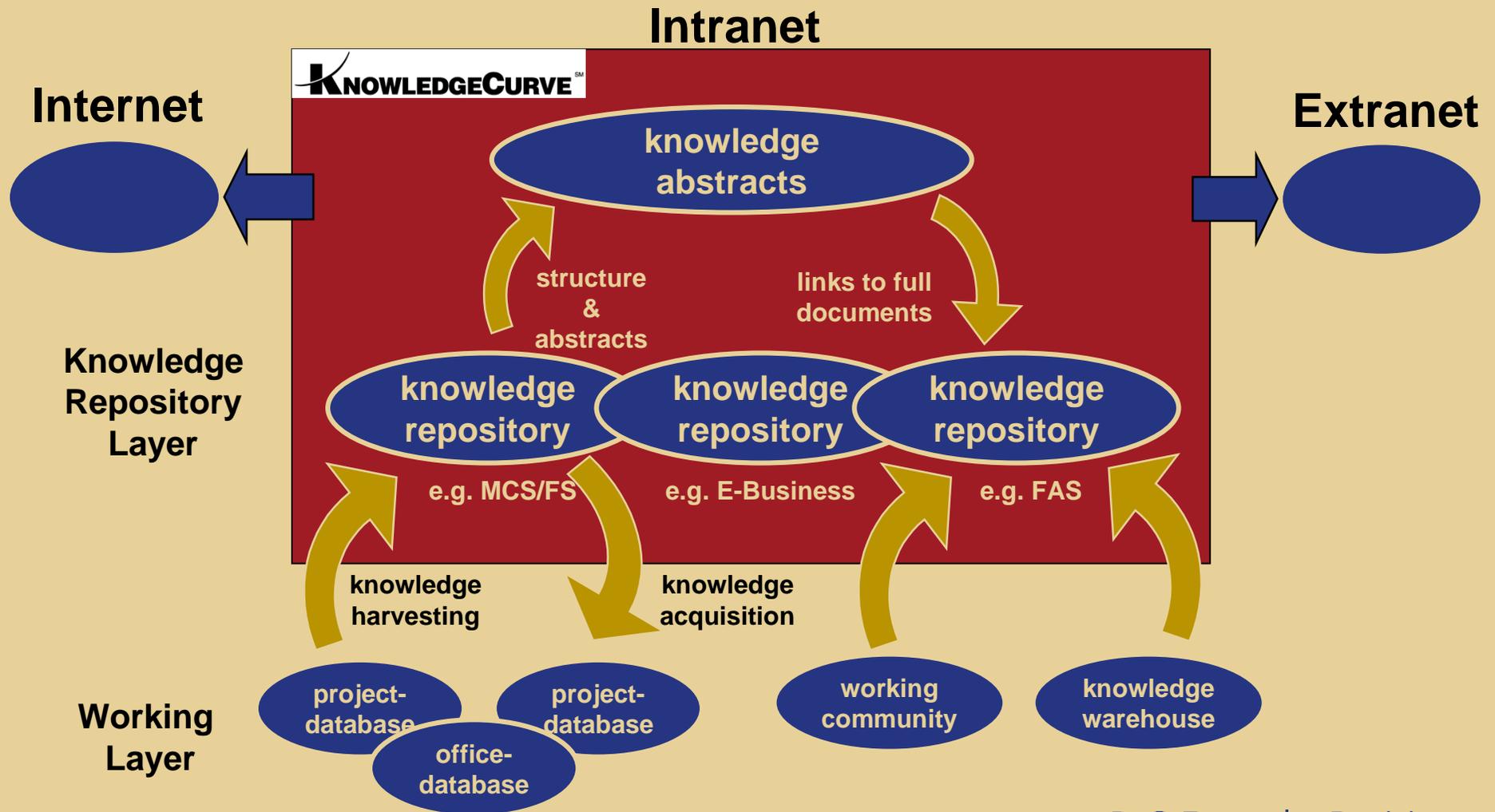


Auswahl KM-spezifischer Prozesse

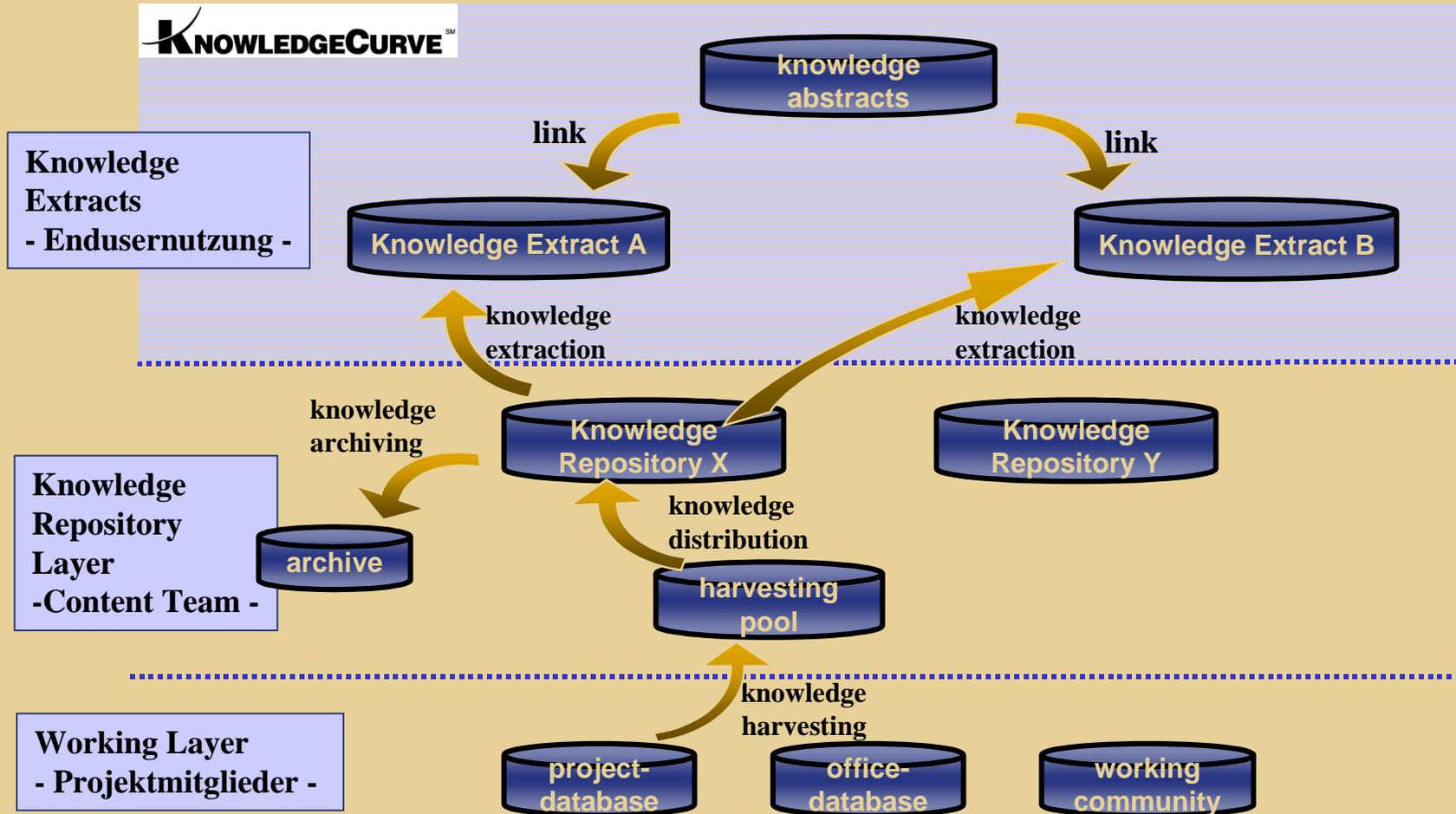
- KM-Harvesting
 - Prüfung und Überleitung von Wissensobjekten
- KM-Distribution
 - Verteilung von Wissensobjekten durch Content Teams
- KM-Research
 - Suche von Wissensobjekten
- KM-Update
 - Änderung von Wissensobjekten
- KM-Callback
 - Rückruf von Wissensobjekten



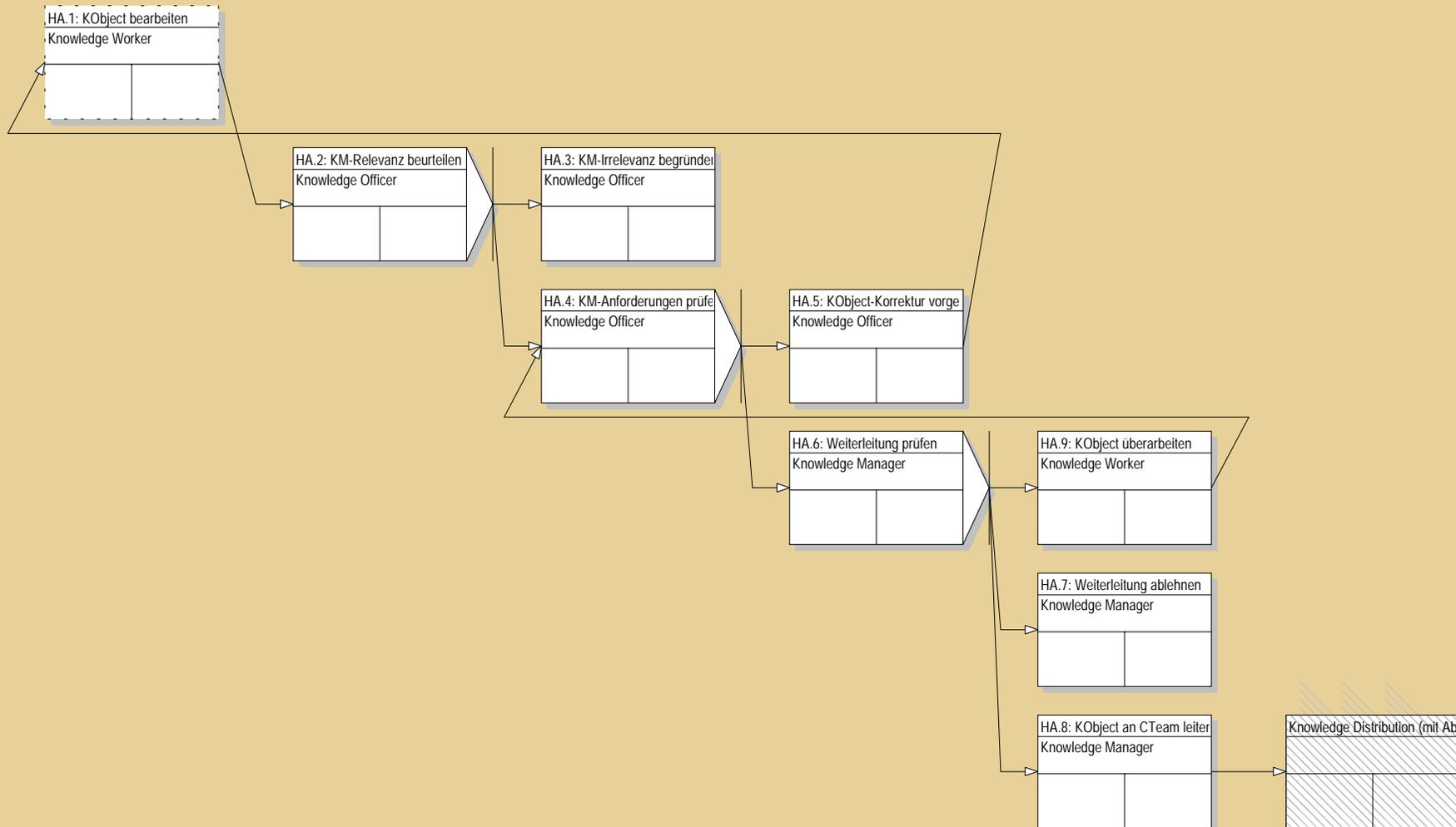
KnowledgeFlow Architektur



Knowledge Flow Prozesse



Knowledge Harvesting-Workflowtyp



Personalisierung der KnowledgeCurve

The screenshot shows the KnowledgeCurve Deutschland website in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays `http://knowledgecurve.de.ema.pwcinternal.com/`. The website header includes the KnowledgeCurve Germany logo and a navigation menu with categories like HOME, ABAS, BPO, FAS, GHRS, MCS, TLS, IFirmS, CIP, ENERGY, FS, SERVICES, TICE, and MM. A 'Geography' dropdown menu is set to 'Germany'. A search bar is located on the left side.

The main content area is titled 'MyCurve Portal for Uta Arnold'. It features several sections:

- Favorite eResearch Latest:** A list of news items with links, including 'ADL Wins A Battle - Microsoft Will Win The IM War', 'BFA Buys Theory - Now It Needs Applications', 'SBC Needs To...', 'Iron Maiden Makes A Smart US Play', and 'Pivotal Self-revolution Will Fail'.
- Merger Info Categories - News:** A list of news items related to mergers, such as 'Restrukturierung zum 1.10.1999', 'Partnerernennungen zum 1. Juli 1999', 'Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung', 'Anzeigen PricewaterhouseCoopers / Siebel Systems', and 'Zusammensetzung des künftigen Führungsteams PwC Deutsche Revision'.
- Merger Info Categories:** A list of news items, including 'Wohnsitz-/ Dienstsitzregelung', 'PMI: Sperrung alter Mietwagen-Karten', 'Bestellformular für Beschaffungen', 'PMI: Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung', and 'PMI: Kontierung nicht fakturierbarer Projektstunden'.
- SAM: Wins of this Week Latest:** A list of news items, including 'Siemens - ICN Einführung US GAAP beim ICN VD', 'Compag - Compag - Compag Unterstützung E-Business', and 'Pivotal Self-revolution Will Fail'.

On the right side, there is a 'EuroRechner' utility tool with input fields for 'Betrag', 'von' (set to 'Deutsche Mark'), and 'nach' (set to 'Euro'), along with an 'Umrechnen' button. Below it is a search bar with the text 'Suche: Yahoo!' and a 'Suche' button.

At the bottom right, there is a 'ZP Infosystem' section with a 'Kategorien - Aktuelles' list, including 'Formulare und sonstige Tools', 'Neue Betriebsvereinbarungen', 'Direktversicherungen', and 'Direktversicherung - Ergänzung zum Merkblatt #7'.

Red boxes highlight specific features and labels:

- Community Catalog:** A box on the left side of the page.
- Personal Links:** A box on the left side of the page.
- Bookmarks:** A box on the left side of the page.
- Content Container:** A box around the 'Favorite eResearch Latest' section.
- Change Password / Edit Profile:** A box around the 'EuroRechner' utility tool.
- Help:** A box around the 'Help' link.
- Function Container:** A box around the search bar.
- Create Bookmark:** A box around the 'Create Bookmark' link.

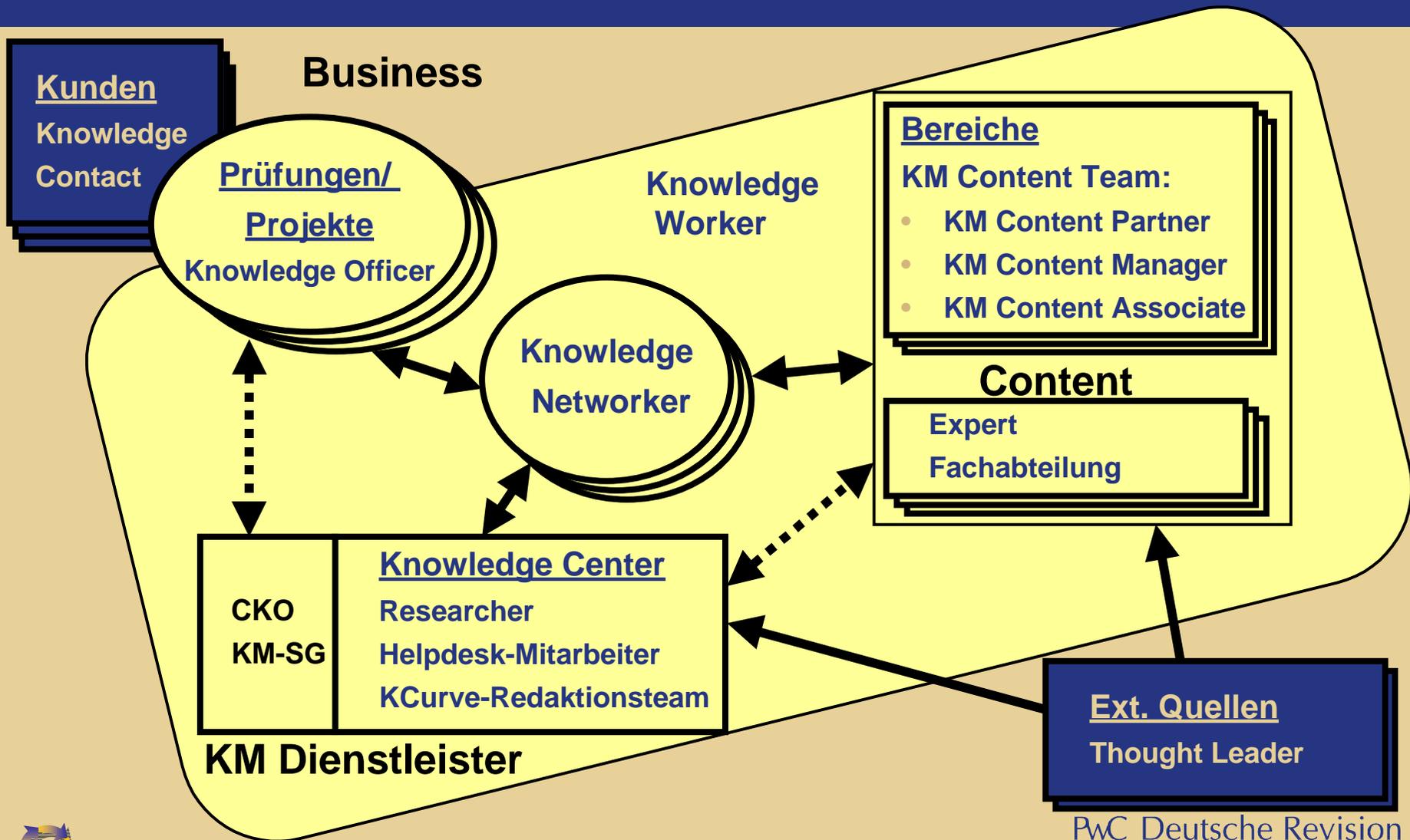


Kopplung von Workflow und Organisationsgedächtnis

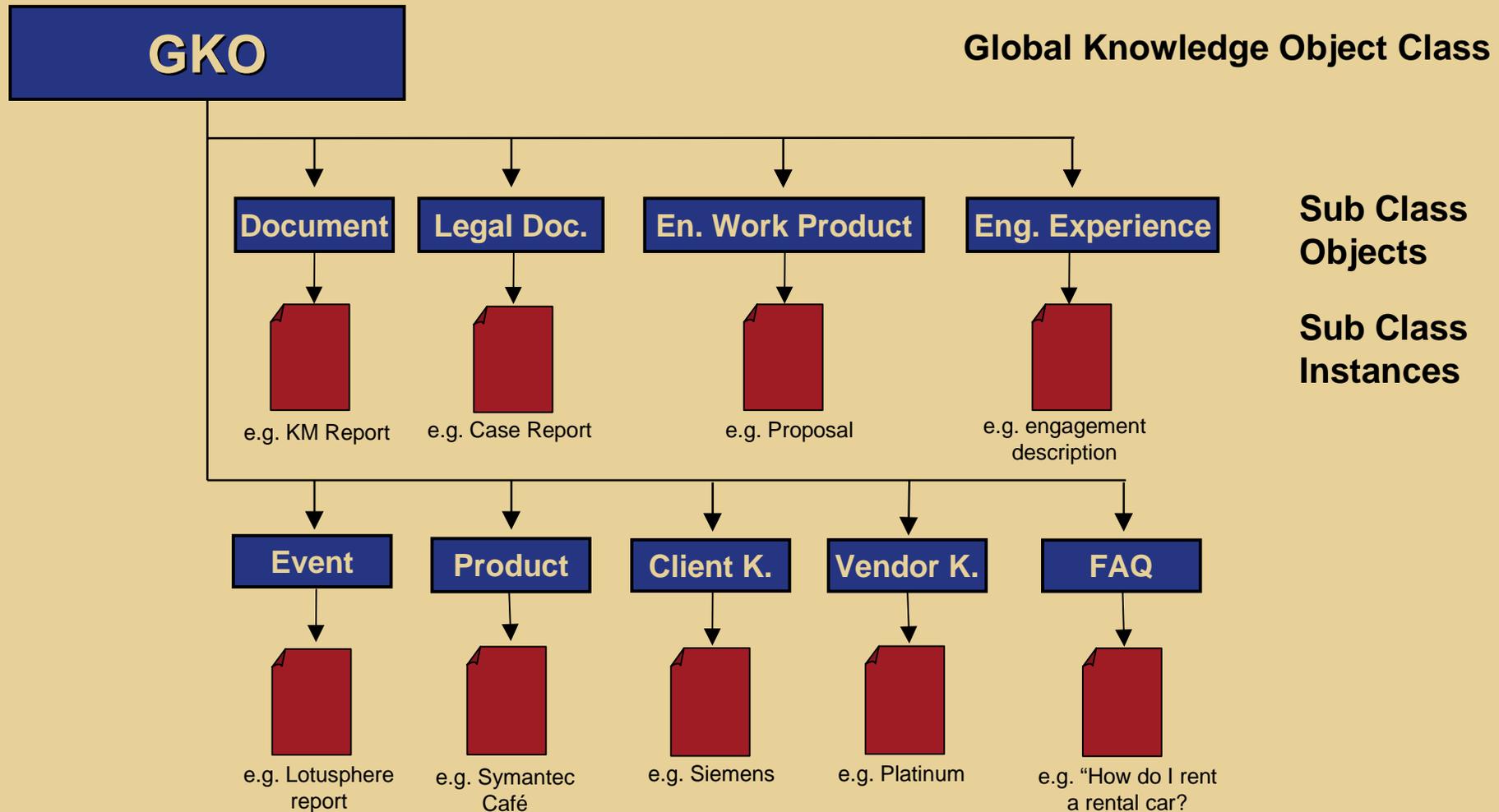
- Voraussetzungen -

PwC Deutsche Revision
PRICEWATERHOUSECOOPERS

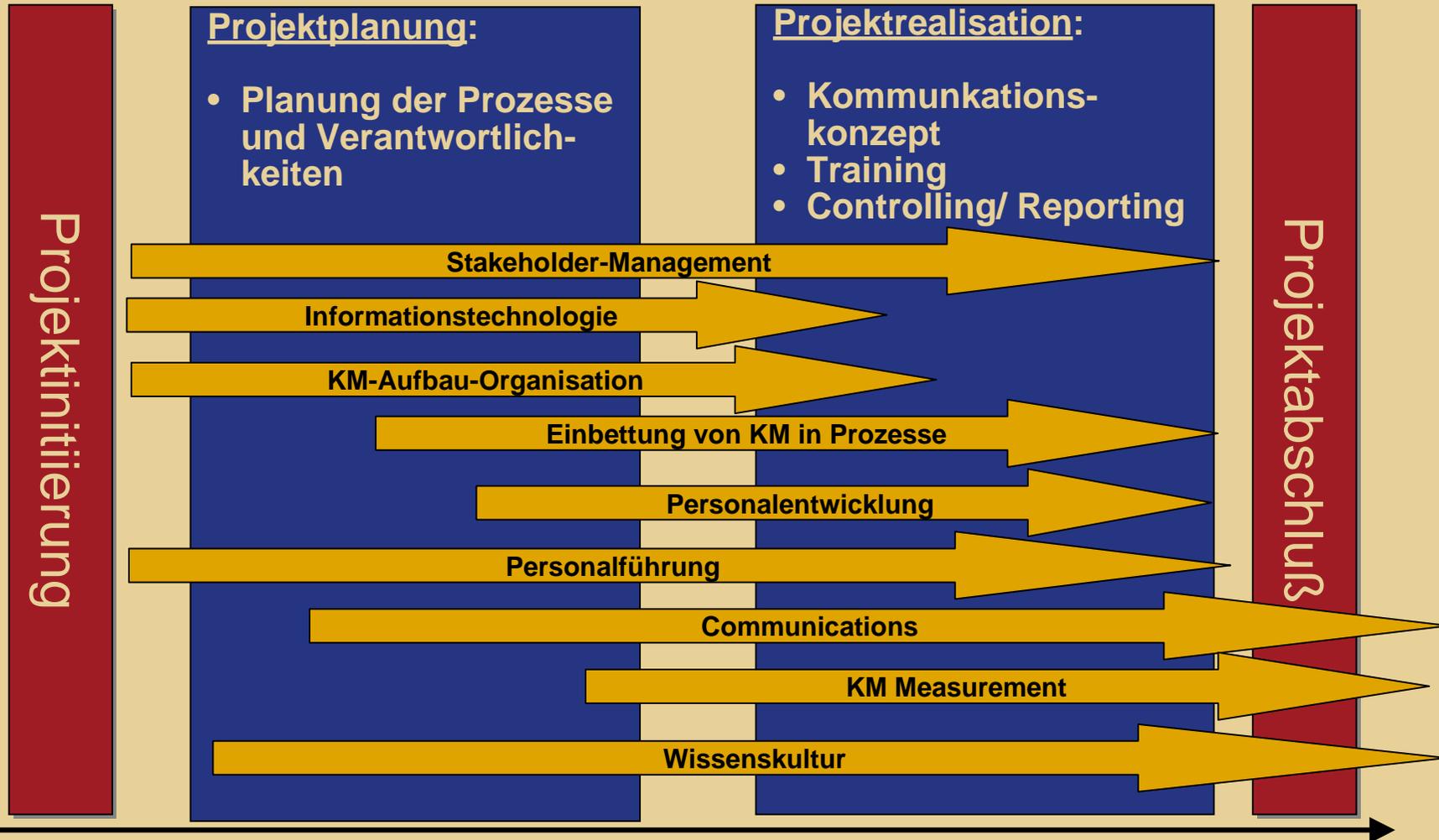
Aufbauorganisation für KM



Datenmodell für KM: Global Knowledge Objects



Change-Management-Aktivitäten



Lessons Learned

Knowledge Management (KM) ...

- muss geplant werden: Man braucht eine KM-Strategie.
- muss in die täglichen Prozesse integriert werden.
- darf nicht an Spezial-Abteilungen delegiert, sondern muß in Zielvereinbarungen und Beurteilungen aller Mitarbeiter eingebettet werden.
- muss von der Führungsebene aktiv getragen und vorgelebt werden.

Es hilft ...

- starke Sponsoren zu haben.
- parallel zur Strategie-Entwicklung bereits Pilotprojekte zu starten. Damit wird KM schneller erlebbar und griffig.
- frühzeitig mit KM-Trainings zu beginnen.
- frühzeitig mit dem Messen zu beginnen.

