

# Wissensmanagement für mehr Prozesseffizienz

IT-Dienstleister msg implementiert OpenText Content Server 10

**A**ls international tätiger Dienstleister für die Implementierung von IT-Systemen lebt msg global solutions vom Wissen seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Um dieses Wissen auch in internationalen Projekten verfügbar zu machen, hat das Unternehmen eine Plattform für Wissensmanagement auf Basis von OpenText Content Server 10 geschaffen.

## Internationale Projekte: Wissen muss auf Knopfdruck verfügbar sein

Je komplexer und internationaler Projekte sind, desto größer wird der Kommunikations- und Koordinationsbedarf – eine Hürde, die insbesondere über Zeitzonen und Kontinente hinweg schwer zu nehmen ist. „Unser starkes internationales Wachstum brachte es mit sich, dass der Austausch über E-Mail und Telefon immer weniger ausreichte. Denn immer häufiger kamen wichtige Fragen genau dann auf, wenn diejenigen, die sie beantworten konnten z.B. aufgrund der unterschiedlichen Zeitzonen nicht verfügbar oder erreichbar waren“, berichtet Peter Keller, Associate Director, Competence Center BPM ECM Mobility bei der msg global solutions Deutschland GmbH.

## Verzögerungen und Doppelarbeiten vermeiden

„Außerdem waren die Dokumente, mit deren Hilfe die benötigten Informationen hätten beschafft werden können, in den meisten Fällen auf lokalen Systemen verteilt. Dadurch gab es keinen universalen Zugriff auf den Informationsbestand. Dieselben Antworten mussten daher immer häufiger mehrmals gegeben werden.“ In sehr anspruchsvollen Projekten oder unter Zeitdruck gefährden solche Verzögerungen und Doppelarbeiten unter Umständen den Projekterfolg insgesamt. „Uns wurde daher sehr schnell klar: Wir brauchen ein zentrales Wissensmanagement, auf das von überall auf der Welt zugegriffen werden kann“, so Peter Keller. „OpenText ist der Experte auf diesem Gebiet und hat seine Wissensmanagementlösung bereits

## BRANCHE

IT Dienstleistung

## KUNDE

msg global solutions

## HERAUSFORDERUNGEN

- Internationales Wachstum erschwerte den Informationsfluss und Wissensaustausch über Zeitzonen und Kontinente hinweg
- Zeitverluste durch langwieriges Suchen und Doppelarbeiten bei der Informationsbeschaffung minderten die Prozessproduktivität

## LÖSUNGEN

- OpenText Content Server 10

## GESCHÄFTSVORTEILE

- Weltweiter Zugriff auf zentral vorgehaltene Informationen macht Doppelarbeiten und Rückfragen überflüssig
- Informationen werden mit Kontextangaben geliefert und fördern daher die Generierung neuen Wissens
- Die integrierte Workflowsteuerung erhöht die Projekttransparenz und Prozessproduktivität

**„Wer als Projektmitglied eine Frage hat, die in einem anderen Projekt vielleicht ähnlich gestellt und gelöst wurde, findet nun die Antwort ganz schnell in unserem Knowledge Management System. Kontext, Informationsfluss, Austausch, gegenseitiges Lernen in einem unternehmensweitem System – das macht uns zu einer Wissensorganisation. OpenText Content Server 10.0 als technische Basis macht dies möglich.“**

PETER KELLER,  
ASSOCIATE DIRECTOR,  
COMPETENCE CENTER BPM ECM  
MOBILITY BEI  
MSG GLOBAL SOLUTIONS  
DEUTSCHLAND GMBH

seit Mitte der 1990er-Jahre für dieses Szenario gebaut. Dadurch wird Information auf Knopfdruck verfügbar – genau was wir brauchten.“

### Unterstützung rund um die Uhr: OpenText schlägt OpenSource

Die lange erfolgreiche Produkthistorie der Knowledge Management-Lösung von OpenText war einer der Gründe, warum sich msg global solutions für den OpenText Content Server entschieden hat. „Hinzu kamen aber auch ganz handfeste Überlegungen, die für OpenText sprachen. Vor allem die internationale Präsenz des Herstellers ist mit der unsrigen fast deckungsgleich. Das ist ein großer Pluspunkt, denn der Support wird in der Regel vor Ort benötigt“, betont Peter Keller. Die Alternative zu OpenText wäre der Einsatz eines quelloffenen Systems gewesen.

Doch das hätte einen enormen Aufwand für den Aufbau internen Produkt- und Entwicklungs-Know-hows bedeutet. „Die Einsparungen bei den Lizenzkosten wären dann schnell in den Hintergrund getreten“, ist Peter Keller überzeugt. „Betrachtet man die Gesamtbetriebskosten, wäre eine Open Source-Lösung am Ende nicht billiger gewesen.“

### Jenseits von Dokumentenmanagement: Wissensmanagement mit OpenText

Der OpenText Content Server ist mehr als ein Dokumentenmanagementsystem. Denn den Kern des Funktionsumfangs bildet nicht nur die Ablage und Versionierung von Dokumenten. Vielmehr umfasst die OpenText-Lösung seit jeher weitere Komponenten z.B. zur Unterstützung der Kollaboration in Projekten, eine performante Volltextsuche, Wikis und Workflowsteuerung. Neues Wissen entsteht kontextabhängig aus vorhandenen Informationen. Nur wenn diese frei zugänglich sind unterstützen diese Informationen jedoch Mitarbeiter bei der Generierung neuer Ideen und Lösungen. Das bedeutet, dass der Entstehungskontext von Informationen ebenfalls gefunden und bei Suchanfragen mitgeliefert werden muss. Deshalb verschlagwortet der OpenText Content Server nicht nur Dokumente und ihre Inhalte, sondern bietet auch die Suche in den Metadaten der Dokumente und macht selbst Diskussionsbeiträge auffindbar, die bei der Entstehung von Dokumenten eine Rolle gespielt haben. „Wer als Projektmitglied eine Frage hat, die in einem anderen Projekt vielleicht ähnlich gestellt und gelöst wurde, findet die Antwort im OpenText Content Server aber auch die Überlegungen und Diskussionen zur Antwortfindung bei seinen Kollegen“, erläutert Peter Keller. „Kontext, Informationsfluss, Austausch, gegenseitiges Lernen – das macht uns zu einer Wissensorganisation.“

### Integrierte Workflowsteuerung: Transparenz für mehr Prozesseffizienz

Sofortiger und ortsunabhängiger Informationszugriff sind zwar ein wesentlicher, aber eben nur ein Faktor, um die Prozesseffizienz in Projekten zu erhöhen. Ein anderes entscheidendes Mittel ist die Transparenz,

insbesondere hinsichtlich des Projektstatus und -ablaufs. Aus dieser Erkenntnis heraus haben die msg-Verantwortlichen für das OpenText-Projekt in ihren Planungen und Arbeiten ab August 2011 auf die Nutzung der Funktionalitäten Projekträume und Workflowsteuerung des OpenText Content Servers größten Wert gelegt. „Wir haben in OpenText unsere beiden Projektmethodiken – Wasserfallmodell und agile Projektstruktur – in Form einer vordefinierten Ordnerstruktur abgebildet. Natürlich ist diese nicht völlig starr, sondern kann um projektspezifische Besonderheiten ergänzt werden. Aber jeder findet sich durch die Vorgaben sofort in einem laufenden oder neuen Projekt zurecht“, erklärt Peter Keller. „Außerdem haben die jeweiligen Leiter und Knowledge Manager in einem Projekt die Möglichkeit, die einzelnen Projektschritte über Workflows oder Tasklisten steuern zu lassen. Zudem halten sie automatische Statusmeldungen stets auf dem neuesten Stand. In komplexen Projekten, die eine Laufzeit von mehreren Jahren haben können, sind das wesentliche Erfolgsfaktoren. Workflows und Tasklisten beschleunigen den Informationsfluss und sichern den Projekterfolg.“

### Motivation erschließt das Wissen in den Köpfen

„Wissen ist die einzige Ressource, die mehr wird, wenn sie geteilt wird“, weiß Peter Keller. „Voraussetzung ist allerdings, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Wissen teilen wollen. Daher haben wir von Anfang an auf die Motivation geachtet und die Anwender in das Projekt über Schulungen und direkte Planungsbeteiligung einbezogen. Seit dem Projektstart Anfang Juli 2012 sind die Social-Media-Komponenten im OpenText Content Server eine weitere Antriebsfeder.“ Mit der Komponente Pulse, einer Art „Facebook light“, und dem Wiki-Modul stehen den Beteiligten zwei ideale Mittel zur Verfügung, um ihre Projekte und damit verbundenen Erfahrungen und Erfolge einem größeren Kreis auf einfache Art und Weise bekannt zu machen. Dazu Peter Keller: „Bei über 400 Mitarbeitern weltweit, die direkt oder indirekt in Projekten arbeiten, kennt nicht mehr jeder jeden. Da ist es gut, wenn man sich als Experte für bestimmte Gebiete präsentieren kann. Das schafft Reputation und löst Nachahmereffekte aus. So wird Wissen lebendig.“ ■