



Wissensmanagement in IT-Offshore-Projekten

**Erfahrungen anhand meiner Diplomarbeit:
„Analyse der besonderen Herausforderungen
beim Wissenstransfer in IT-Offshore-Projekten“**

Diplomarbeit:

Christoph Balling

Referent:

Prof. Dr. Andreas Oberweis, Universität Karlsruhe, Institut AIFB

Betreuer:

Rolf Stephan, Institut AIFB

Agenda

Grundlagen des Wissensmanagements

Problemfelder bei IT-Offshore-Projekten

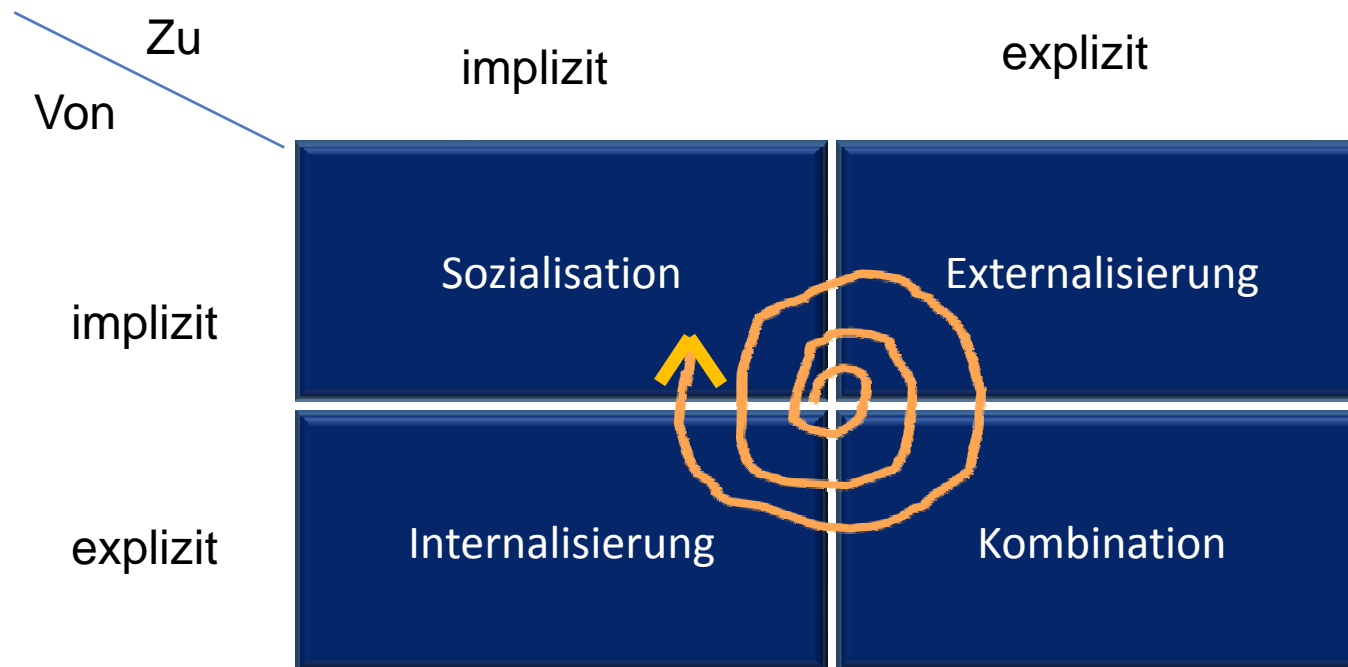
Lösungsansätze anhand der WM-Bausteine

Ausblick

Diskussion

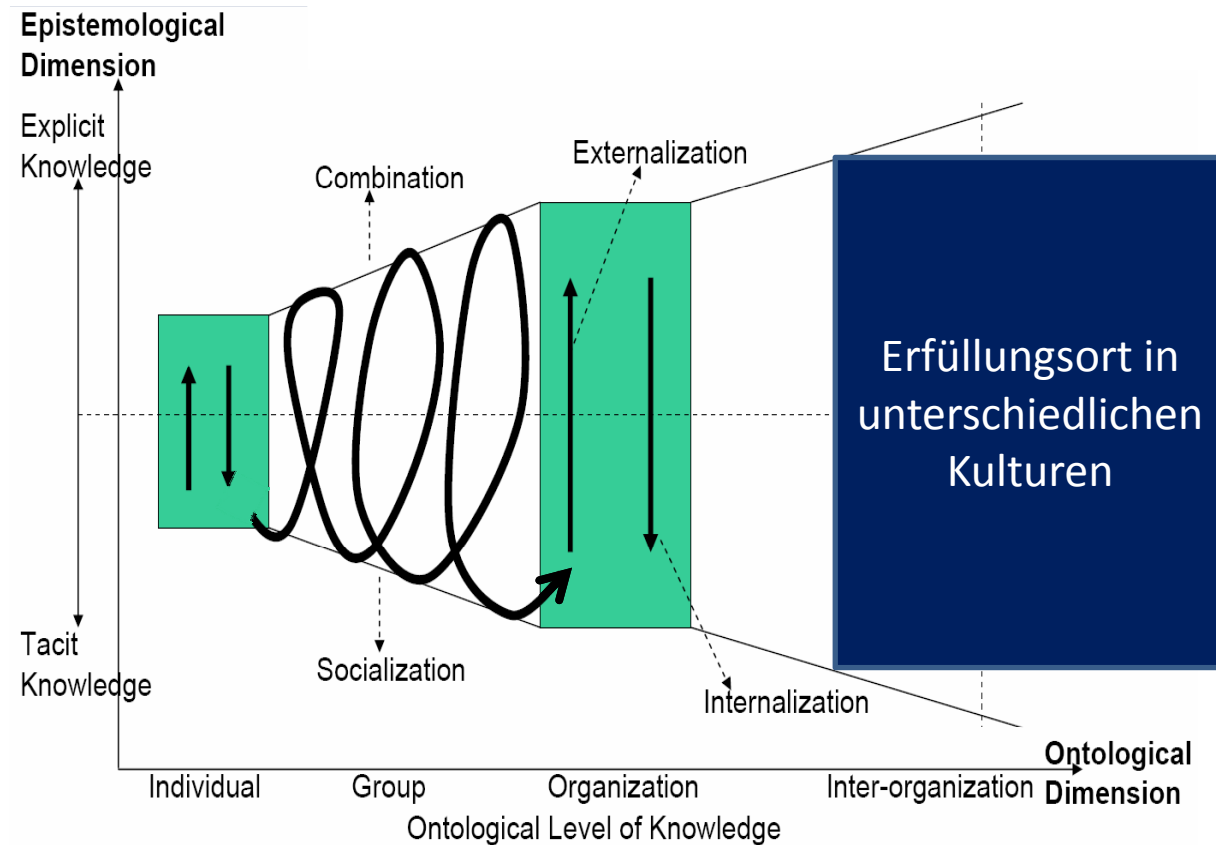
Nonaka und Takeuchi prägen das Wissensmanagement.

Das SECI-Modell:



[NoTa95]

Die unterschiedlichen Kulturen erschweren die Wissenserzeugung.



[NoTa95]

Agenda

Grundlagen des Wissensmanagements

Problemfelder bei IT-Offshore-Projekten

Lösungsansätze anhand der WM-Bausteine

Ausblick

Diskussion

Der Wissenstransfer stellt eine Schlüsselrolle bei IT-Offshore-Projekten da.



Die fünf identifizierten Problemfelder beim Wissenstransfer in IT-Offshore-Projekten

1

Unterschiedliche Zeitzonen und räumliche Distanz

Begrenztes Zeitfenster für eine synchrone Kommunikation. Hohe Reisekosten und hoher Zeitaufwand um Face to Face Kontakte zu ermöglichen.

2

Sprachliche Probleme

Unzureichende Fremdsprachenkompetenz führt zu Verständigungsproblemen. Einige Mitarbeiter scheuen sich eine Kommunikation zu starten.

3

Die Spezifikation wird beim Offshore-Dienstleister nicht verstanden

Beide Standorte verwenden unterschiedliche Terminologien. Es entsteht ein "Ping-Pong Spiel" zwischen AN und AG.

4

Wissensrückfluss findet nicht statt

Offshore Anbieter spielen ihren Wissensvorsprung gegenüber dem Kunden bei der Preisgestaltung aus.

5

Höhe der Wissenstransferkosten nicht transparent

Der monetäre und zeitliche Aufwand des Wissenstransfers wird sehr häufig unterschätzt.

Agenda

Grundlagen des Wissensmanagements

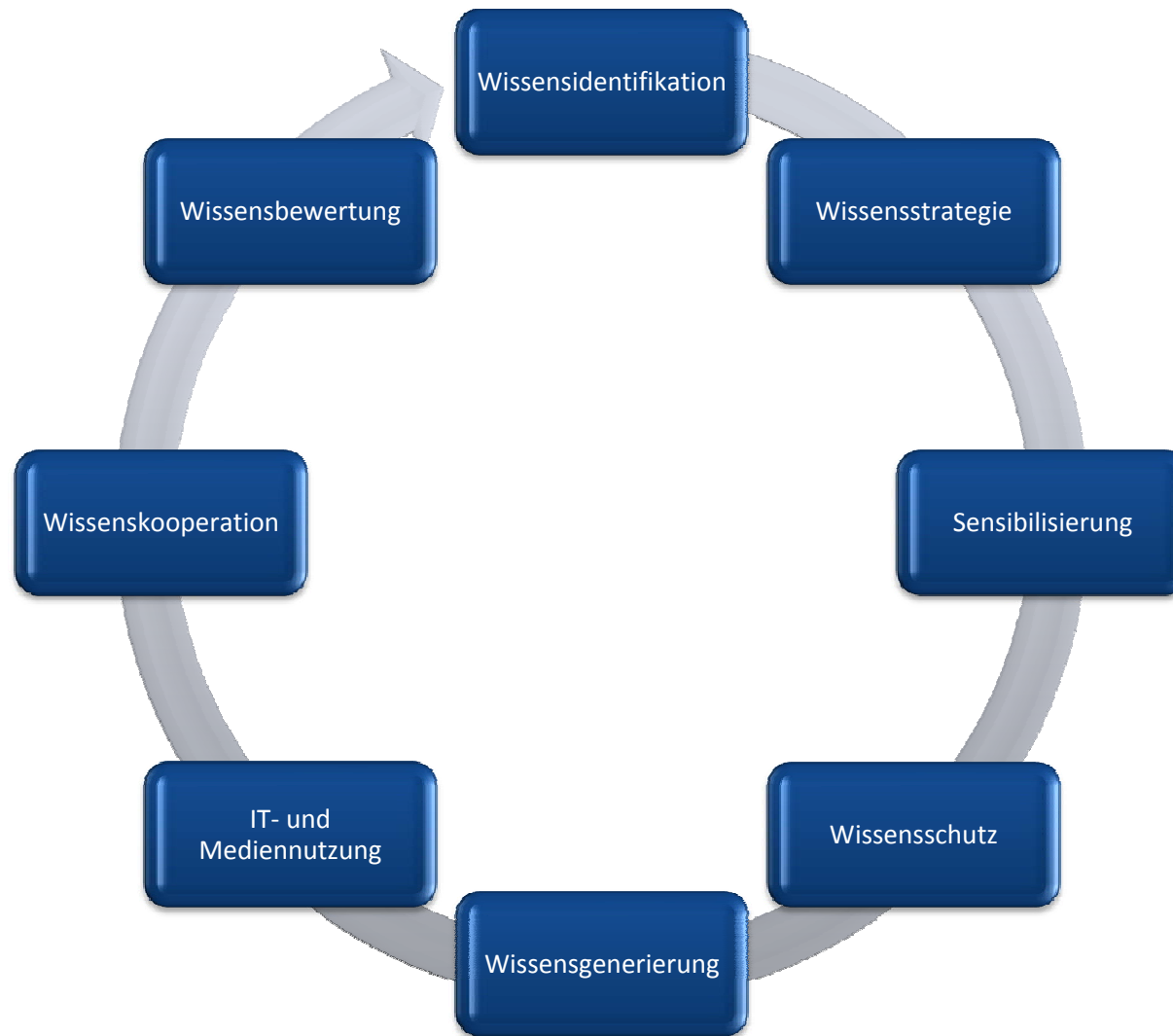
Problemfelder bei IT-Offshore-Projekten

Lösungsansätze anhand der WM-Bausteine

Ausblick

Diskussion

Anhand den Wissensmanagement-Handlungsfeldern nach Clases und Wehner werden Lösungsansätze vorgestellt.



Quelle: [CIWe07]

Es existieren Lösungsansätze, um die Offshore Problematik zu lindern.

1	Wissensidentifikation	Workflow für Wissenserzeugung Wissenslandkarten
2	Wissensstrategie	“Kodifizierungs-Strategie” Wissen auf breiter Basis
3	Sensibilisierung	Verstehen der anderen Kultur “Alle in einem Boot”
4	Wissensschutz	Einheitliches Datenschutzkonzept Wissensschutz nicht übertreiben
5	Wissensgenerierung	Mitarbeiterwissenslandkarten Onshore-Modelle
6	IT und Medien- nutzung	Technisches Upgrade der IT-Infrastruktur Kulturspezifischer Wissensaustausch
7	Wissenskooperation	Rollenverteilung Reverse Presentation
8	Wissensbewertung	Dokumentation des Zeitaufwands Bewertungsmodelle

Eignung der Lösungsansätze.

	Distanz	Sprache	Spezifikation	Rückfluss	Transparenz
1 Wissensidentifikation	+	0	+	++	++
2 Wissensstrategie	++	+	+	+++	+
3 Sensibilisierung	+	+	++	+	0
4 Wissensschutz	0	0	+	+	0
5 Wissensgenerierung	+	+	++	0	+
6 IT und Medien-nutzung	+++	+++	+++	+	0
7 Wissenskooperation	+	+	+++	+	+
8 Wissensbewertung	0	0	+	++	+++

Agenda

Grundlagen des Wissensmanagements

Problemfelder bei IT-Offshore-Projekten

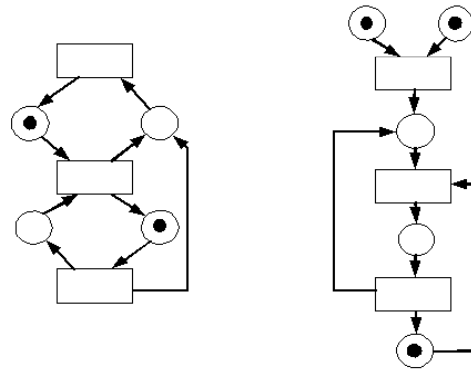
Lösungsansätze anhand der WM-Bausteine

Ausblick

Diskussion

Der Umsetzungsgrad des Wissenstransferprozesses im Unternehmen soll festgestellt werden können.

Weitere Ziele der Diplomarbeit



Um den Wissenstransferprozess bewerten zu können, bietet es sich an, einen idealen Prozess zu modellieren und von Experten zu validieren.

Dieser ideale Wissenstransferprozess kann herangezogen werden, um den Umsetzungsgrad im Unternehmen festzustellen.

Diskussion

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie Fragen?

Haben Sie Anregungen?

Literaturverzeichnis

- [BuWP97]** Bullinger, H.; Wörner, K.; Prieto, J.: Wissensmanagement heute – Daten, Fakten, Trends, Ergebnisse einer Unternehmensstudie des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation, 1997
- [NoTa95]** Nonaka, S.; Takeuchi, N.: The knowledge-creating company – How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford, 1995

BACKUP

Der Wissenstransfer stellt eine Schlüsselrolle bei IT-Offshore-Projekten da.



Die fünf identifizierten Problemfelder beim Wissenstransfer in IT-Offshore-Projekten

- 1 Unterschiedliche Zeitzonen und räumliche Distanz
- 2 Sprachliche Probleme
- 3 Spezifikation wird nicht verstanden
- 4 Wissensrückfluss findet nicht statt
- 5 Höhe der Wissenstransferkosten nicht transparent

Zuordnung der Handlungsfeldern zu den Problemfeldern.

1

Unterschiedliche Zeitzonen und räumliche Distanz

1

Wissensidentifikation

Workflow für Wissenserzeugung
Wissenslandkarten

2

Wissensstrategie

“Kodifizierungs-Strategie”
Wissen auf breiter Basis

3

Sensibilisierung

Verstehen der anderen Kultur
“Alle in einem Boot”

4

Wissensschutz

Einheitliches Datenschutzkonzept
Sicherheitskonzepte

5

Wissensgenerierung

Mitarbeiterwissenslandkarten
Onshore-Modelle

6

IT und Medien-
nutzung

Technisches Upgrade der IT-Infrastruktur
Kulturspezifischer Wissensaustausch

7

Wissenskooperation

Rollenverteilung
Reverse Presentation

8

Wissensbewertung

Dokumentation des Zeitaufwands
Bewertungsmodelle

Zuordnung der Handlungsfeldern zu den Problemfeldern.

2

Sprachliche Probleme

1

Wissensidentifikation

Workflow für Wissenserzeugung
Wissenslandkarten

2

Wissensstrategie

“Kodifizierungs-Strategie”
Wissen auf breiter Basis

3

Sensibilisierung

Verstehen der anderen Kultur
“Alle in einem Boot”

4

Wissensschutz

Einheitliches Datenschutzkonzept
Sicherheitskonzepte

5

Wissensgenerierung

Mitarbeiterwissenslandkarten
Onshore-Modelle

6

IT und Medien-
nutzung

Technisches Upgrade der IT-Infrastruktur
Kulturspezifischer Wissensaustausch

7

Wissenskooperation

Rollenverteilung
Reverse Presentation

8

Wissensbewertung

Dokumentation des Zeitaufwands
Bewertungsmodelle

Zuordnung der Handlungsfeldern zu den Problemfeldern.

3

Spezifikation wird nicht verstanden

1

Wissensidentifikation

Workflow für Wissenserzeugung
Wissenslandkarten

2

Wissensstrategie

“Kodifizierungs-Strategie”
Wissen auf breiter Basis

3

Sensibilisierung

Verstehen der anderen Kultur
“Alle in einem Boot”

4

Wissensschutz

Einheitliches Datenschutzkonzept
Sicherheitskonzepte

5

Wissensgenerierung

Mitarbeiterwissenslandkarten
Onshore-Modelle

6

IT und Medien-
nutzung

Technisches Upgrade der IT-Infrastruktur
Kulturspezifischer Wissensaustausch

7

Wissenskooperation

Rollenverteilung
Reverse Presentation

8

Wissensbewertung

Dokumentation des Zeitaufwands
Bewertungsmodelle

Zuordnung der Handlungsfeldern zu den Problemfeldern.

4

Wissensrückfluss findet nicht statt

1

Wissensidentifikation

Workflow für Wissenserzeugung

Wissenslandkarten

2

Wissensstrategie

“Kodifizierungs-Strategie”

Wissen auf breiter Basis

3

Sensibilisierung

Verstehen der anderen Kultur

“Alle in einem Boot”

4

Wissensschutz

Einheitliches Datenschutzkonzept

Sicherheitskonzepte

5

Wissensgenerierung

Mitarbeiterwissenslandkarten

Onshore-Modelle

6

IT und Medien-
nutzung

Technisches Upgrade der IT-Infrastruktur

Kulturspezifischer Wissensaustausch

7

Wissenskooperation

Rollenverteilung

Reverse Presentation

8

Wissensbewertung

Dokumentation des Zeitaufwands

Bewertungsmodelle

Zuordnung der Handlungsfeldern zu den Problemfeldern.

5

Höhe der Wissenstransferkosten nicht transparent

1

Wissensidentifikation

Workflow für Wissenserzeugung

Wissenslandkarten

2

Wissensstrategie

"Kodifizierungs-Strategie"

Wissen auf breiter Basis

3

Sensibilisierung

Verstehen der anderen Kultur

"Alle in einem Boot"

4

Wissensschutz

Einheitliches Datenschutzkonzept

Sicherheitskonzepte

5

Wissensgenerierung

Mitarbeiterwissenslandkarten

Onshore-Modelle

6

IT und Medien-
nutzung

Technisches Upgrade der IT-Infrastruktur

Kulturspezifischer Wissensaustausch

7

Wissenskooperation

Rollenverteilung

Reverse Presentation

8

Wissensbewertung

Dokumentation des Zeitaufwands

Bewertungsmodelle