



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8090 Zürich

Knowledge Management

Diplomandin: Annette Wirz
Klasse: ITSE17a
Schulexperte: Gerd Gesell
Firmenexperte: Christian Brügger
Firma: Swiss Life AG



Ausgangslage

Derzeit sind bei Swiss Life mehrere dezentrale Knowledge Bases im Einsatz. Dies erschwert den teamübergreifenden Wissensaustausch. Es sollen Massnahmen und Tools implementiert werden, um den Ablauf des internen IT-Supports zu optimieren.

Projektauftrag und Ziele

Im Rahmen des Projekts sollen die vorhandenen Tools und Prozesse ermittelt und dokumentiert werden. Ziel des Projekts ist es,

eine Knowledgebase zu evaluieren und zu implementieren. Für das Knowledge Management soll ein passendes Framework gewählt und auf die Organisation angewendet werden.

Vorstudie

Die ermittelten Tools wurden einander in der gegenübergestellt und einer Nutzwertanalyse unterzogen. Die Kriterien waren unter anderem:

- Konfigurationsaufwand



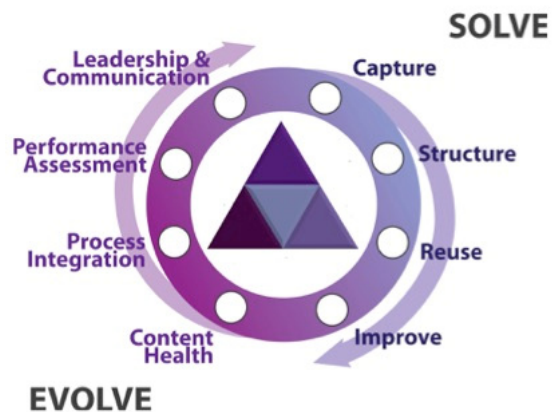
- Wartungsaufwand
- Suchfunktion
- Lizenzkosten
- Benutzerfreundlichkeit

Dokumentation detaillierter beschrieben werden.

KCS

Der Knowledge Centered Service (KCS) ist ein Ansatz zum Wissensmanagement, der vor über 25 Jahren vom Consortium for Service Innovation ins Leben gerufen wurde. Das Consortium for Service Innovation ist ein Zusammenschluss von Serviceorganisationen, welche gemeinsam einen umfangreichen Satz von Prinzipien und Methoden entwickelt haben, die dazu dienen, das Wissensmanagement in komplexen Umgebungen erfolgreich zu gestalten. Das KCS Framework ist in vielen gängigen Knowledge Bases bereits integriert. Dies ist auch bei der gewählten Knowledge Base der Fall. Im Rahmen der Hauptstudie wurden Ansätze erarbeitet, wie dieses Framework ideal auf die Supportstruktur von Swiss Life angewendet werden können.

KCS Double Loop Process



Hauptstudie

Im Rahmen der Hauptstudie habe ich mich intensiv mit verschiedenen Frameworks und Practices für das Knowledge Management auseinandergesetzt. Die beiden bekanntesten Frameworks für das Knowledge Management sind ITIL und KCS.

ITIL Knowledge Management Practice

Der Prozess Knowledge Management wurde in ITIL erst 2011 mit der Version 3 von ITIL eingeführt. Auch in der Version 4 wurde diese Practice übernommen. Bei der ITIL Knowledge Management Practice stehen zwei Modelle mit den klangvollen Namen DIKW und SKMS im Fokus, welche in der

