

## **Abstract**

Die vorliegende Dissertation zeigt auf, wie mit Hilfe eines Phasenkonzepts eine systematische Einführung wissensbasierter Informationssysteme auf Basis der bewährten Prozesse und Workflows im Unternehmen möglich ist. Die Erarbeitung der Vorgehensweise erfolgt auf der Grundlage des Forschungsstands des Wissensmanagements sowie in einer Analogiebetrachtung zu den Verfahren der Standardsoftwareeinführungen.

Das Phasenkonzept zur Implementierung wird in Form eines Projekts durchgeführt, das den Softwarehersteller als strategischen Partner einbindet, damit die Software auf die individuellen Anforderungen zugeschnitten werden kann. Das Phasenmodell beginnt mit einer Analysephase, in der die Voraussetzungen im Unternehmen analysiert und ein geeignetes Softwaresystem zur Unterstützung der Wissensprozesse ausgewählt wird. In der folgenden Pilotphase erfolgt die Erprobung der Software sowie der erarbeiteten wissensorientierten Arbeitsweisen gemeinsam mit den Mitarbeitern. Die in dieser Phase gewonnenen Erkenntnisse aus dem Praxiseinsatz werden in eine Optimierung sowohl der Software als auch der Wissensprozesse umgesetzt, bevor eine Ausweitung des System Einsatzes auf weitere Unternehmensbereiche in der Ausbauphase durchgeführt wird. In der anschließenden Vollbetriebsphase wird eine weitere Vernetzung der Informationen und Anbindung an andere DV-Systeme angestrebt.

Die Erfolge werden mittels einer neu entwickelten Implementierungs-Scorecard ermittelt. Mit diesem Instrument lassen sich die erzielten Veränderungen in der Unternehmenskultur, im Umgang der Mitarbeiter untereinander und mit dem Softwaresystem nachvollziehen sowie eventuelle Maßnahmen zur Steuerung ergreifen.