

## Management Summary

Das Knowledge Management hat seit einer wahren Euphorie in den neunziger Jahren einen festen und dauerhaften Einzug in zahlreichen Unternehmen gefunden. Aus den Aufgaben vorhandenes Wissen zu ermitteln, neues Wissen zu erzeugen und das gesamte Wissen zu kodifizieren ergeben sich Synergien, da Wissen weitergegeben, geteilt und genutzt werden kann. Diesem Wissenskreislauf wird permanent neues Wissen zugeführt. Dieses entsteht durch die Verwendung und Verknüpfung von existierendem Wissen mit individuellen Erfahrungen.

Die SAP AG nutzt diese Vorteile an verschiedenen Stellen, unter anderem zur Unterstützung des Vertriebs. In der Vorvertragsphase entstehen Kundenanfragen aus dem Vertrieb zur Firmengeschichte, zur Technik oder zu Produktinformationen. Diese werden an zentraler Stelle durch die Abteilung Knowledge Management Services mit Hilfe des Expertennetzwerkes beantwortet. Hier werden Informationen in ein zentrales Verzeichnis aufgenommen, welches es Vertriebsmitarbeitern ermöglicht, nach bereits beantworteten Fragen zu suchen. Dieses Verzeichnis bietet nur englischsprachige Inhalte an. Vorhandene Antworten in anderen Sprachen werden im Prozess nicht berücksichtigt und stehen nicht für die globale Nutzung bereit.

Um auch anderssprachige Inhalte in das Verzeichnis aufzunehmen und Übersetzungen in andere Sprachen, ausgehend von einer zentralen Datenbasis, anzubieten, werden in einer ersten Phase die bestehenden Prozesse erfasst und modelliert. Nach der Ermittlung der Anforderungen, die aus der Mehrsprachigkeit entstehen, fließen diese in neue Prozesse ein. Für die technische Unterstützung der neuen Prozesse werden verschiedene Möglichkeiten mit der aktuell verwendeten Software, sowie einer Eigenentwicklung und Software von Drittanbietern vorgestellt und bewertet. Als Ergebnis wird die Empfehlung für eine detailliertere Betrachtung der Produkte RFPMaster, StreetSmarts und einer Eigenentwicklung ausgesprochen.

Abschließend werden die notwendigen Schritte von der installierten Software-Lösung bis zur finalen Umsetzung des erarbeiteten Konzepts beschrieben, ausgehend von der Datenübernahme bis zum Beginn regelmäßiger Prozesse und damit der Sicherung der Datenkonsistenz.