

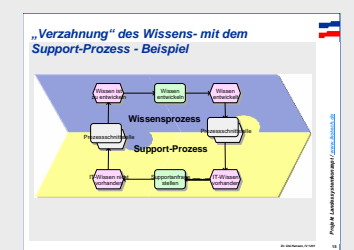
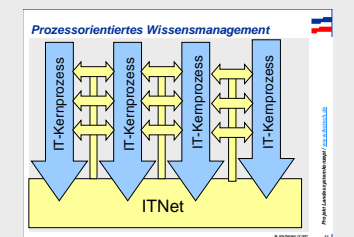
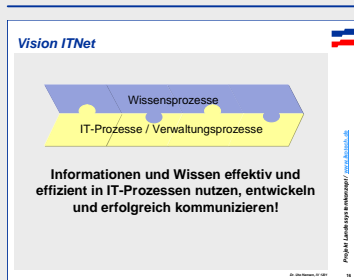


**40. Erfahrungsaustausch KoopA-ADV
ITNet-
Prozessorientiertes Wissens- und
Anfragenmanagement
(II.8) - 26. März 2003**





Agenda



- Szenario ITNet
- Prozessmanagement
- Prozessorientiertes Wissensmanagement
- Vision, Mission und Strategie ITNet
- Prototyp ITNet
- Einsatzstrategie ITNet



Szenario ITNet aus Sicht der IT-Mitarbeiter





Szenario ITNet aus Sicht der Kunden



Szenario ITNet



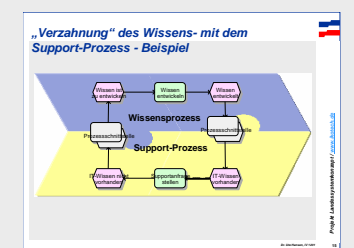
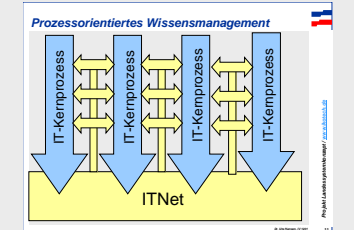
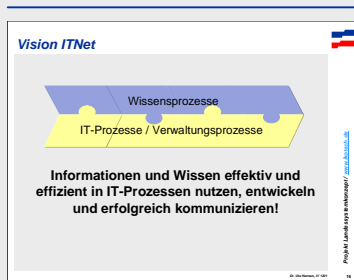
Nutzer ITNet=
Politische Entscheidungsträger, Führungskräfte, Personalvertretungen
Finanzmanager, Personalmanager, Fachreferenten,
IT-Mitarbeiter, IT-Anwender, Datenzentrale etc.



ITNet-prozessorientiertes IT-Anfragen- und Wissensmanagement



Agenda

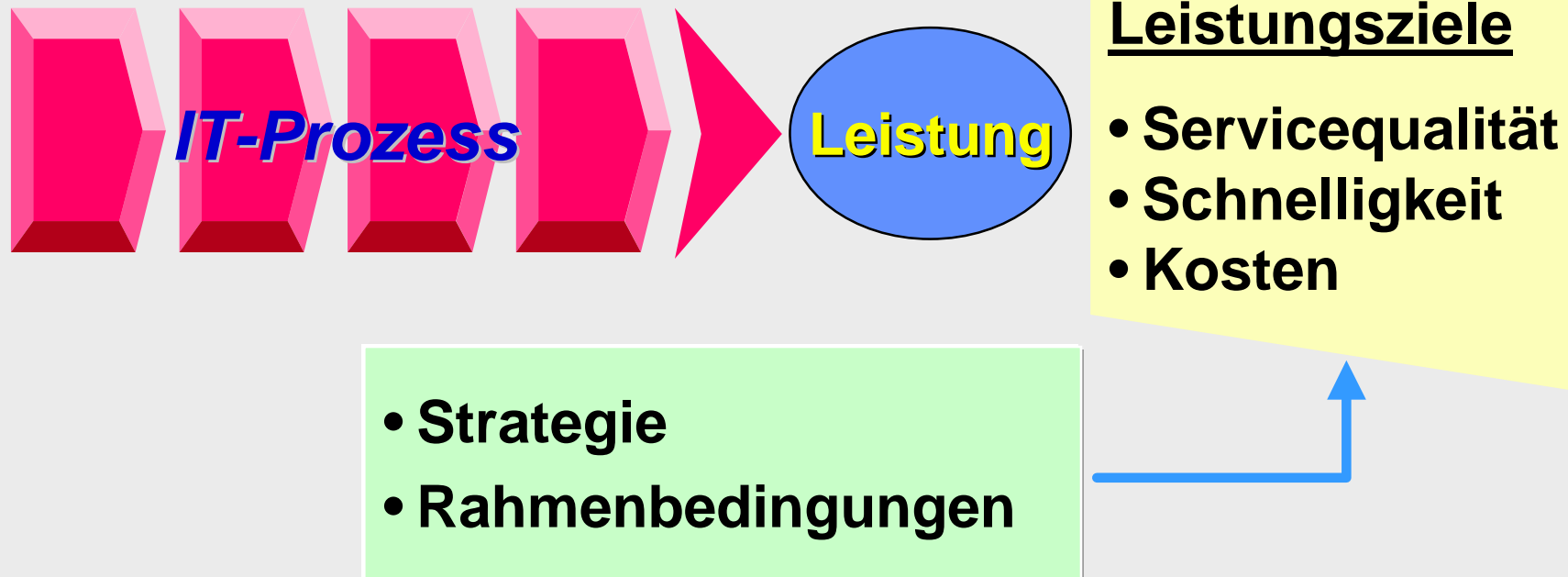


- Szenario ITNet
- **Prozessmanagement**
- Prozessorientiertes Wissensmanagement
- Vision, Mission und Strategie ITNet
- Prototyp ITNet
- Einsatzstrategie ITNet

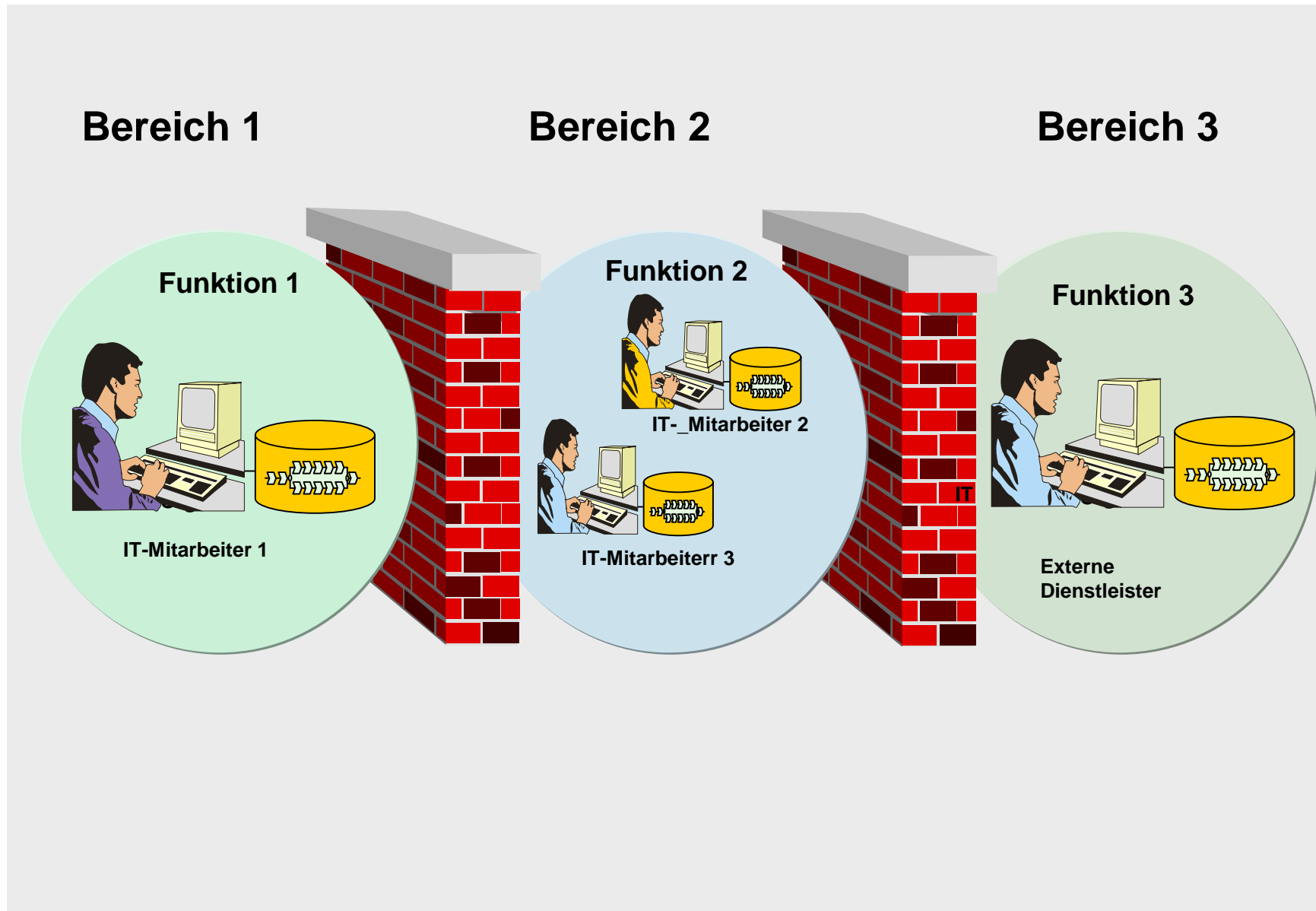


Prozessmanagement (1)

Strikte Ausrichtung Handelns einer Organisation auf Leistungen für die Kunden mit meßbaren Zielen.



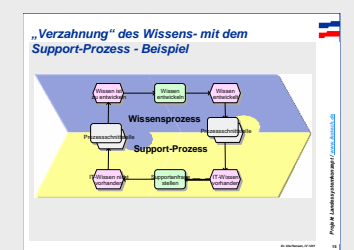
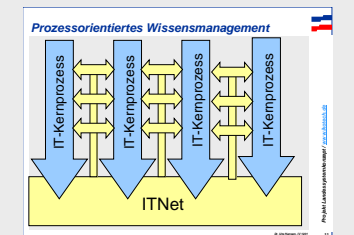
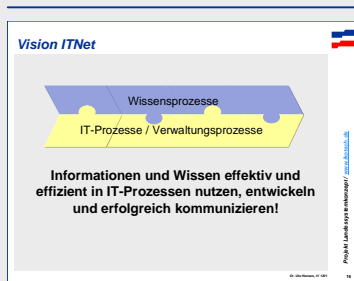
Prozessmanagement (2)



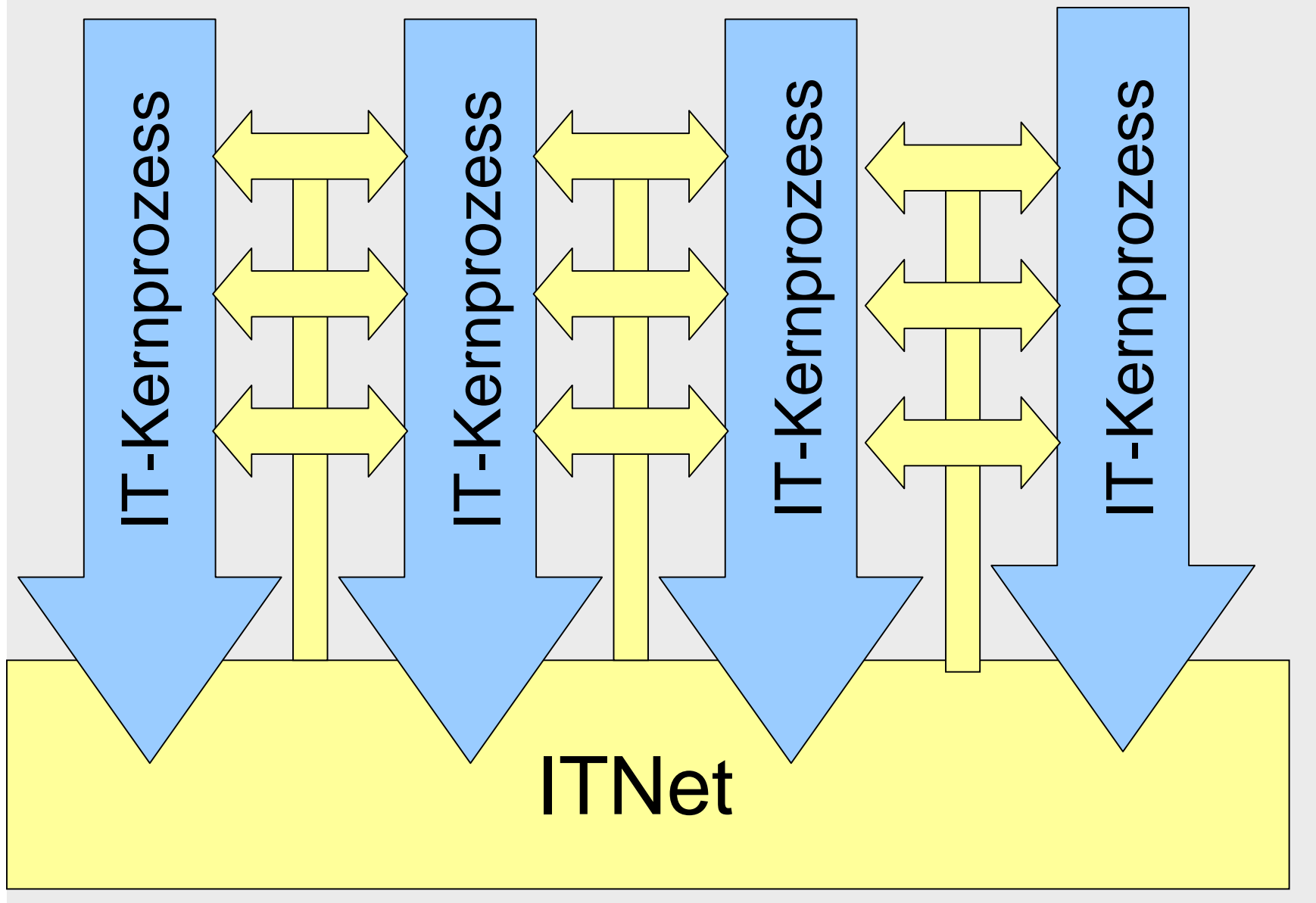


Agenda

- Szenario ITNet
- Prozessmanagement
- **Prozessorientiertes Wissensmanagement**
- Vision, Mission und Strategie ITNet
- Prototyp ITNet
- Einsatzstrategie ITNet

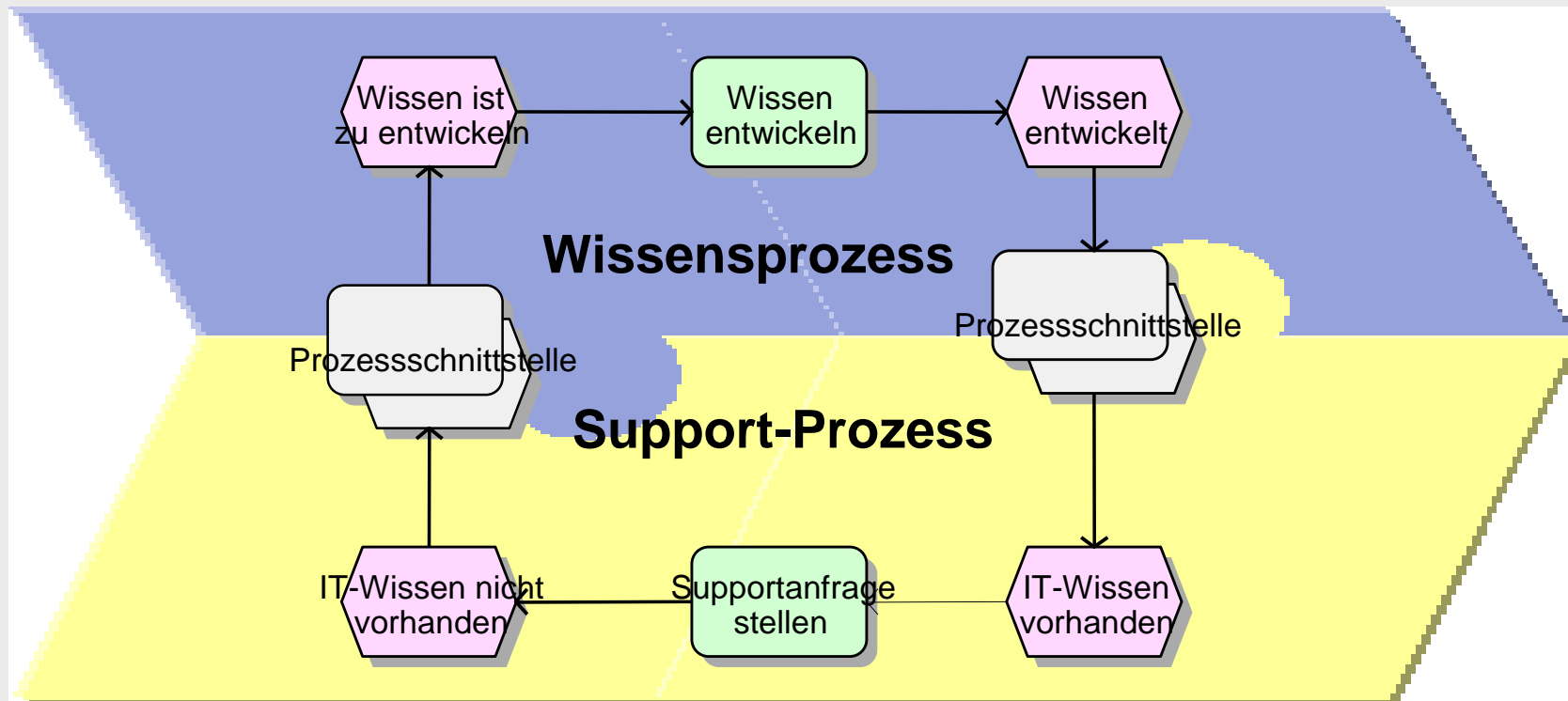


Prozessorientiertes Wissensmanagement



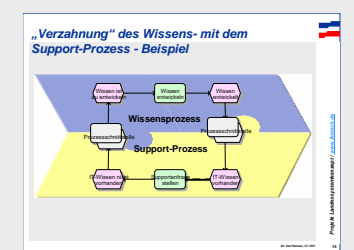
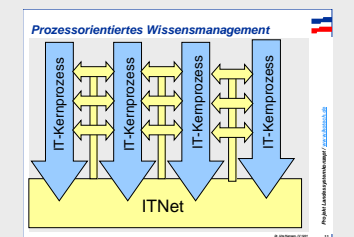
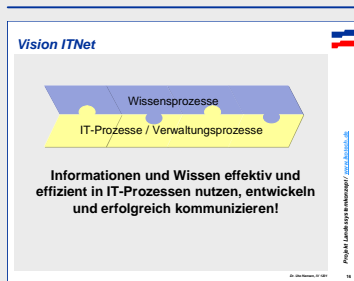


„Verzahnung“ des Wissens- mit dem Support-Prozess - Beispiel

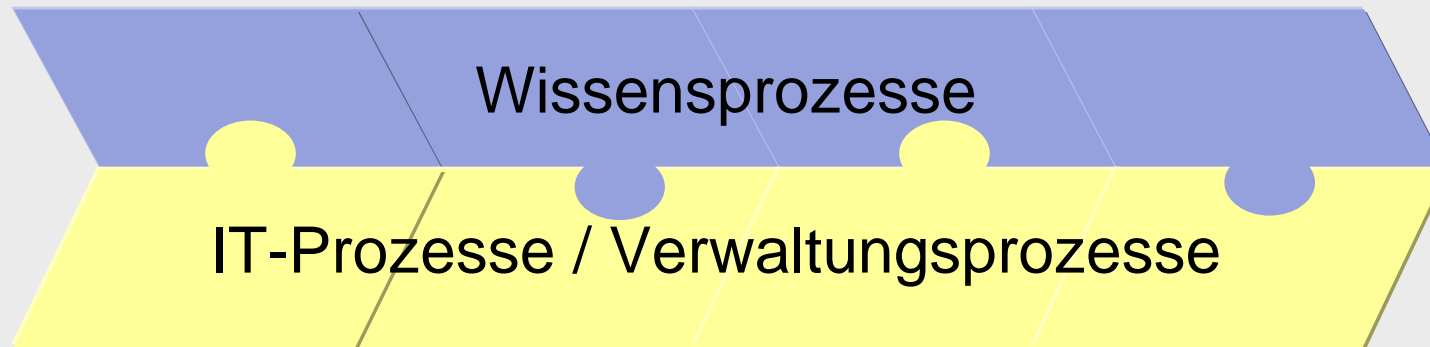




Agenda



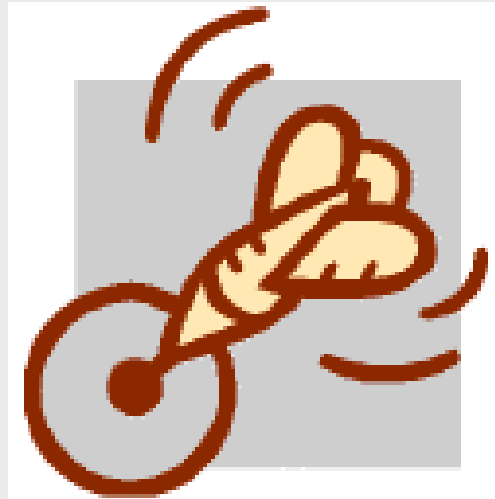
- Szenario ITNet
- Prozessmanagement
- Prozessorientiertes Wissensmanagement
- Vision, Mission und Strategie ITNet
- Prototyp ITNet
- Einsatzstrategie ITNet



Informationen und Wissen effektiv und effizient in IT-Prozessen nutzen, entwickeln und erfolgreich kommunizieren!



Mission ITNet



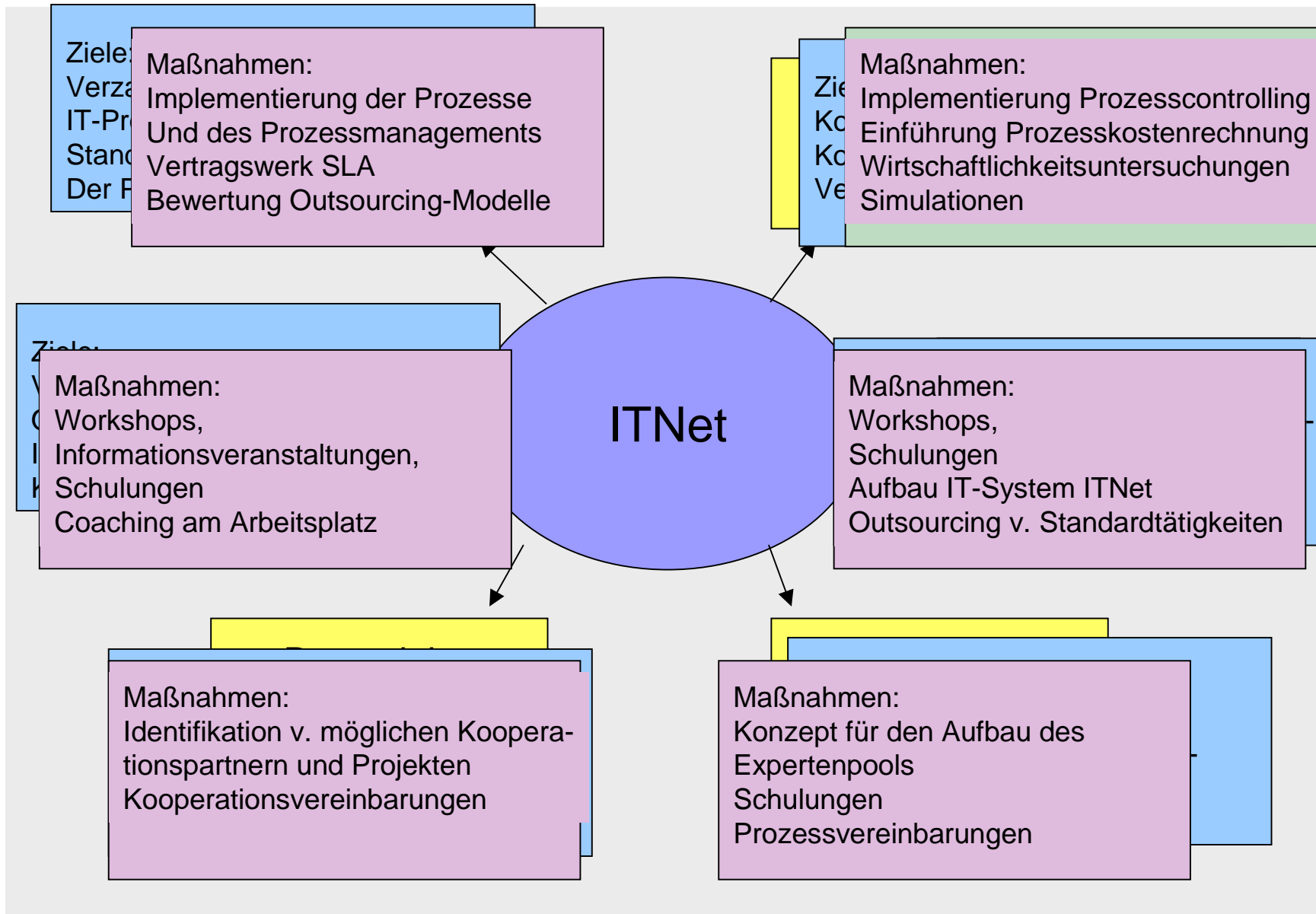
**Qualifiziert und schnell werden durch IT-
Einsatz Kundenanfragen beantwortet und
Störungen behoben!**

Strategie ITNet



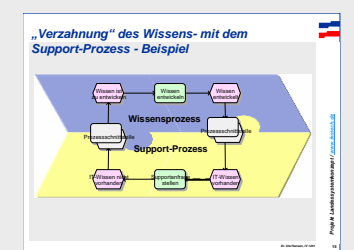
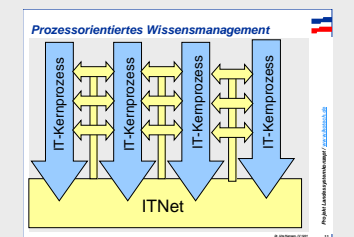
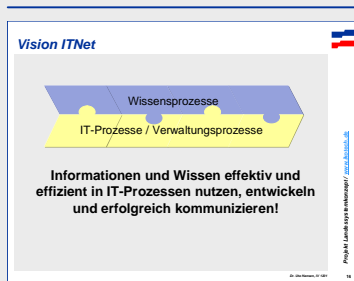
Durch ein prozessorientiertes und technisch unterstütztes IT-Wissens- u. Anfragenmanagement in einer virtuellen IT-Expertenorganisation wird das IT Service Management aus qualitativer und wirtschaftlicher Sicht verbessert.

Strategie ITNet



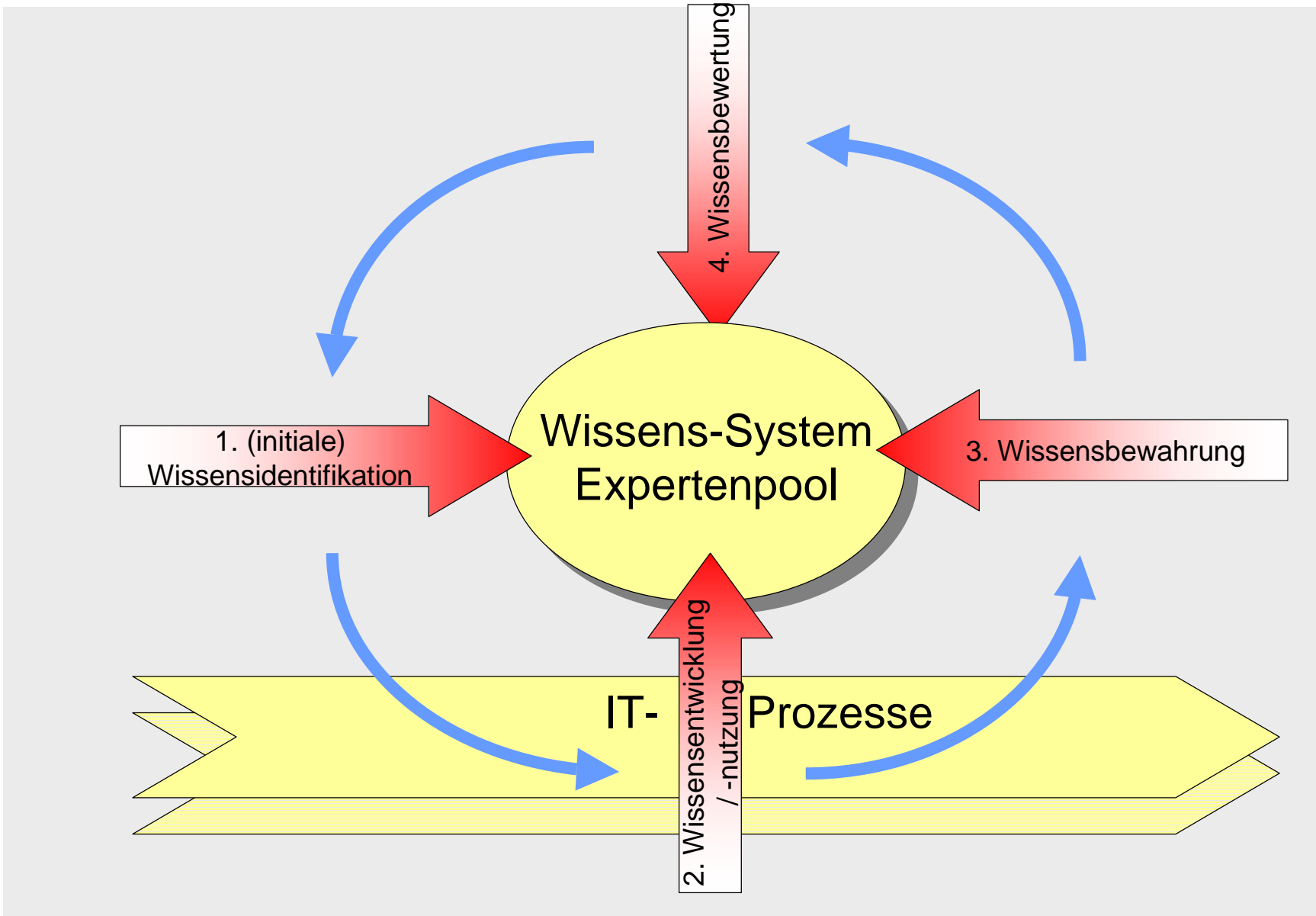


Agenda



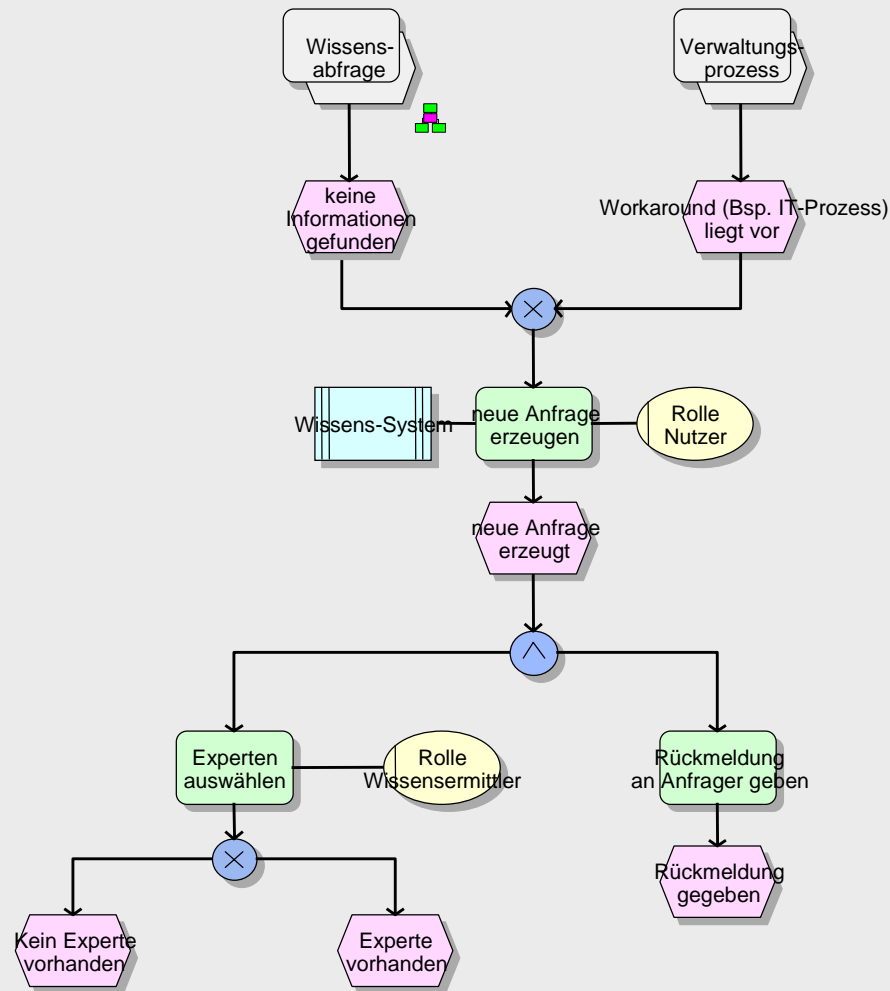
- Szenario ITNet
- Prozessmanagement
- Prozessorientiertes Wissensmanagement
- Vision, Mission und Strategie ITNet
- **Prototyp ITNet**
- Einsatzstrategie ITNet

Lebenszyklus des/der Wissens (-prozesse)

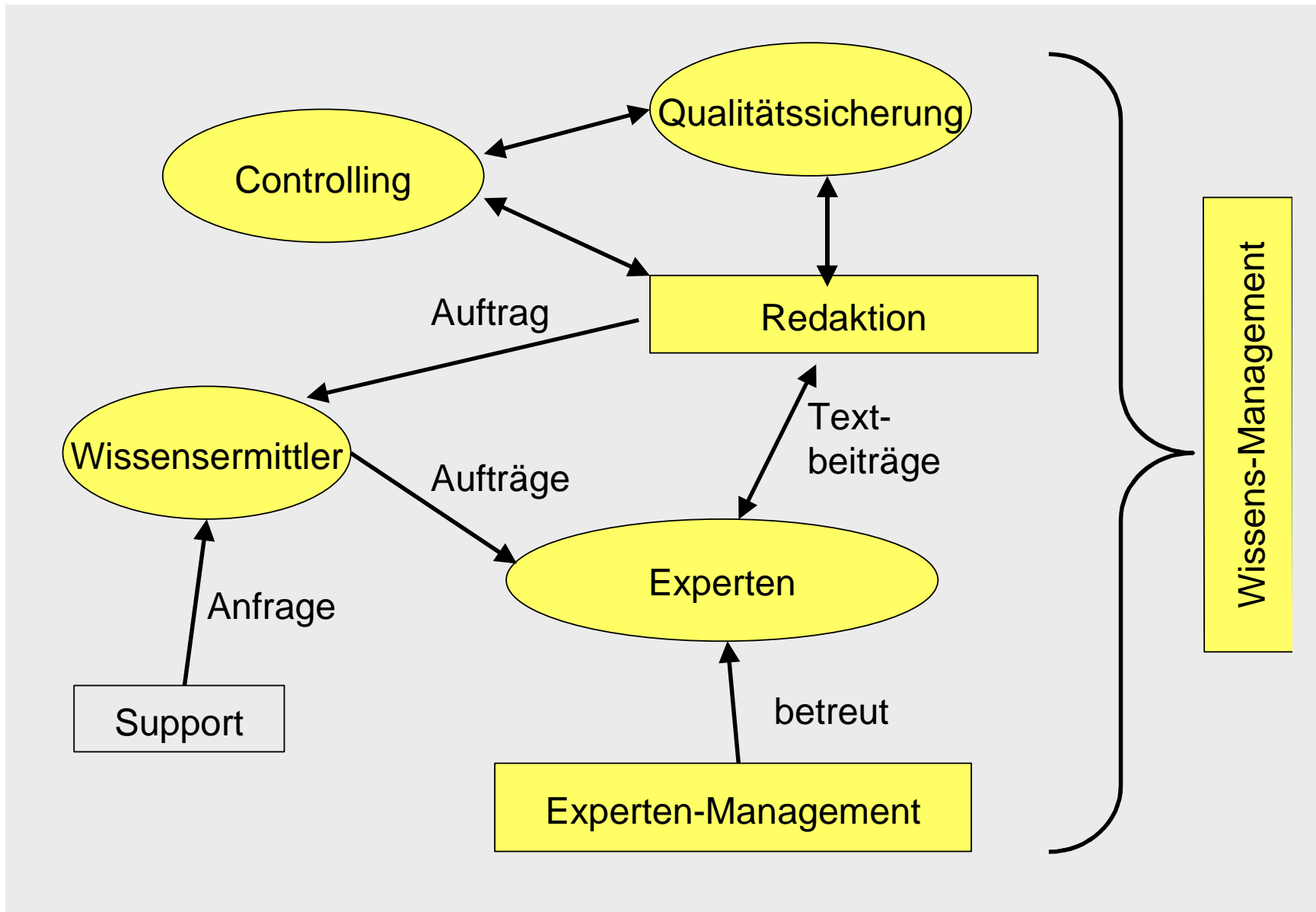




Ausschnitt Wissensentwicklung

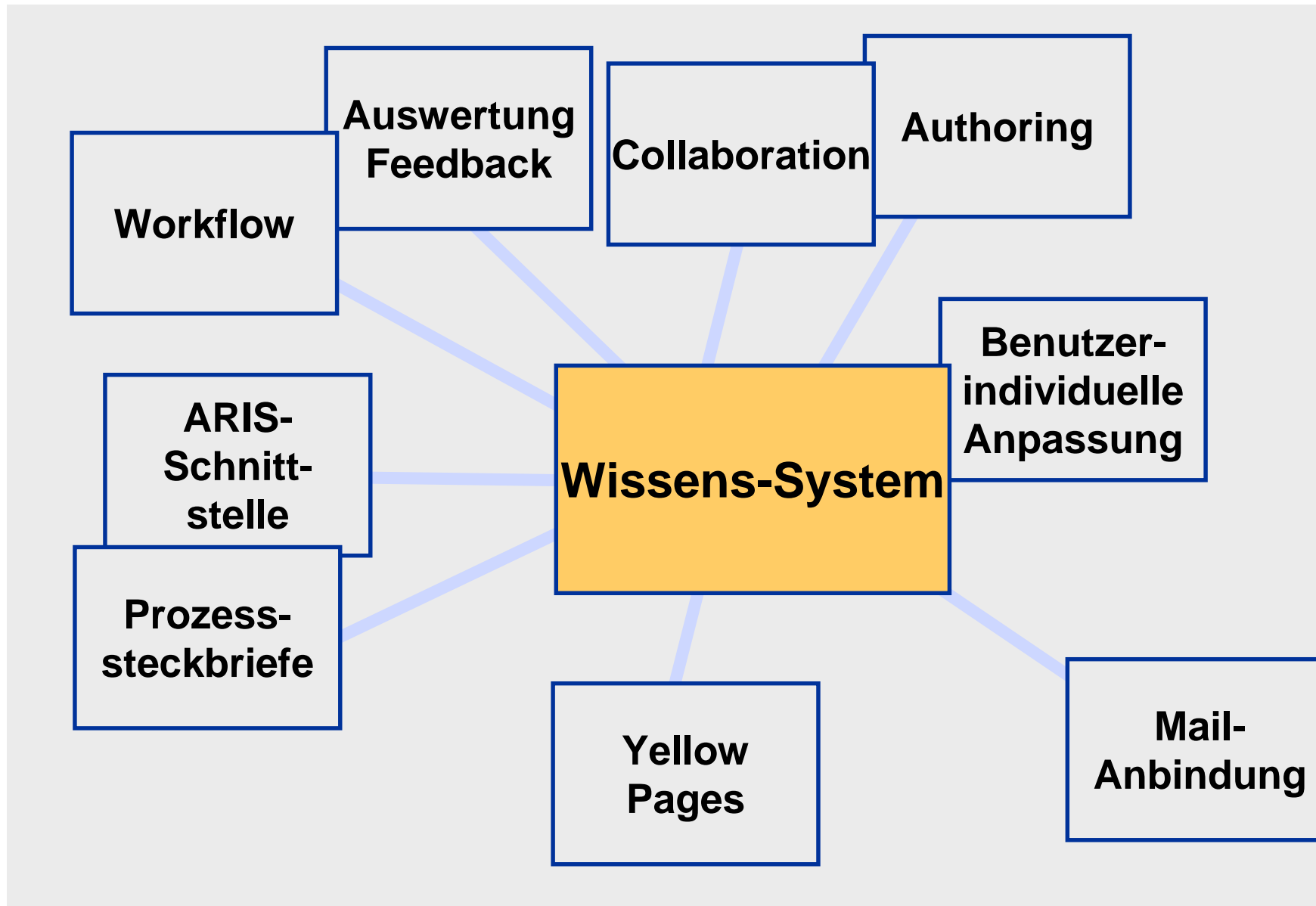


Rollen im Wissensprozess



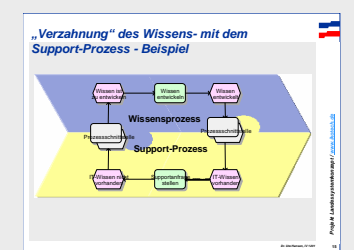
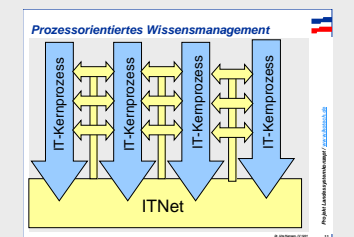
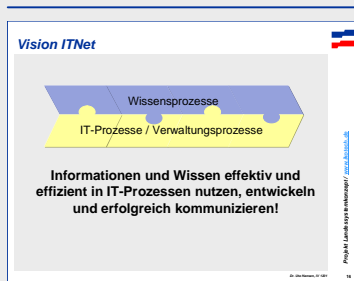


IT-Komponenten für die Wissensprozesse



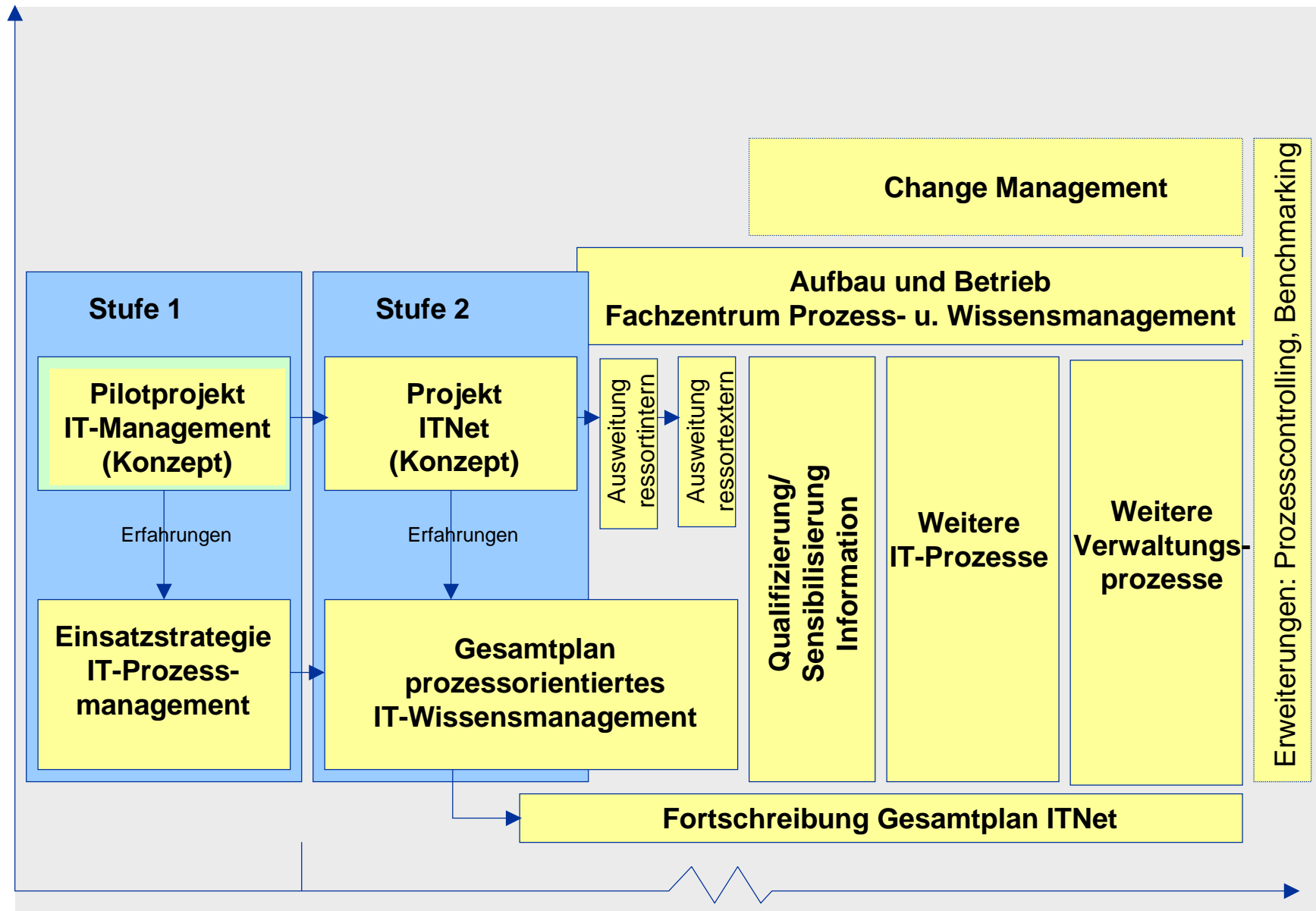


Agenda



- Szenario ITNet
- Prozessmanagement
- Prozessorientiertes Wissensmanagement
- Vision, Mission und Strategie ITNet
- Prototyp ITNet
- **Einsatzstrategie ITNet**

Einsatzstrategie ITNet



Projekt Landessystemkonzept / www.ikotech.de



Vielen Dank!
Ihre Ansprechpartnerin:
Dr. Ute Hansen