

Berichte aus der Betriebswirtschaft

**André Maassen**

**Prozesssicherheit durch Wissensmanagement  
in der mittelständischen Metallverarbeitung**

D 82 (Diss. RWTH Aachen)

Shaker Verlag  
Aachen 2006

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Aachen, Techn. Hochsch., Diss., 2005

Copyright Shaker Verlag 2006

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN-10: 3-8322-5651-2

ISBN-13: 978-3-8322-5651-7

ISSN 0945-0696

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: [www.shaker.de](http://www.shaker.de) • E-Mail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

Je selbständiger und sicherer ein Mitarbeiter seine Arbeitsschritte erledigen kann, desto höher ist wahrscheinlich die Qualität. Dies gilt umso mehr für den Fall, dass besondere Situationen den vom Qualitätsmanagement-Handbuch vorgesehenen Ablauf stören. In der Arbeit soll daher eine konkrete Hilfestellung zur Umsetzung von Wissensmanagement im Unternehmen geben werden. Dies geschieht durch die Entwicklung konkreter Wissensmanagementmethoden, die helfen sollen, Probleme im Prozessablauf zu beheben oder zumindest zu lindern.

Anstelle also einer universellen und eher abstrakten Darstellung von Methoden sollen in dieser Arbeit detaillierte, teilweise mit geringerem Übertragungsaufwand anwendbare Methoden entwickelt werden. Diese Entwicklung benötigt konsequenterweise einen relativ konkreten Unternehmenskontext. Daher wird das Untersuchungsobjekt über die Unternehmensgröße, die Branche, den Auftragsabwicklungstyp und dann im weiteren Verlauf auf einzelne typische und für die Wertschöpfung relevante Prozesse eingegrenzt. Wissensmanagement wird hier im Kontext eines mittelständischen Unternehmens (Unternehmensgröße) der Metallverarbeitung (Branche) betrachtet, wobei die Methoden für die Prozesse eines Auftragsfertigers (Auftragsabwicklungstyp) in den Bereichen Entwicklung/Konstruktion und Werkzeugbau den Schwerpunkt bilden. Es wird exemplarisch Bezug zu realen Unternehmenssituationen und Arbeitsabläufen genommen. Mit der konkreten Darstellung in der Arbeit wird auch den Eigenschaften des Untersuchungsobjekts entsprochen.