

EggiPedia

Wissensmanagement in der EGGER IT

Ein Praxisbericht von

Erich Ebbrecht, Projektbegleitung Egger IT

Mag.(FH) Michael Danzl, Leitung IT Qualitätsmanagement und Prozessmanagement

Agenda

- EGGER und die OrgIT der EGGER Gruppe
- Herausforderungen Wissensmanagement in der IT
- Der Ansatz bei EGGER für Wissensmanagement
- Das Tool “EggiPedia”
- Fazit und Lessons Learned

DIE EGGER GRUPPE

Kurzüberblick



Ein Familienunternehmen besonderer Prägung

- Stammsitz in St. Johann in Tirol, Österreich
- 15 Werke in A, D, GB, FR, RU, RO
- Vertriebsbüros in den wichtigsten Industrienationen weltweit

- 5.500 Mitarbeiter
- 6,35 Mio m³ Produktionskapazität
- 1,503 Mio € konsolidierter Umsatz

- Eine zentrale IT Organisation als interner Dienstleister

OrgIT - Organisation und Informationstechnik

- Zentrale IT Organisation für die gesamte Firmengruppe
- Eigenes SAP Competence Center (SCC)

- derzeit 106 Mitarbeiter in den Bereichen Rechenzentrum, SCC, F&E, Support und IT Services

- konsequente Zentralisierung
 - Zentrales Rechenzentrum in St.Johann mit physisch redundanten MPLS Anbindungen in die Standorte
 - 84% Citrix Arbeitsplätze gruppenweit
 - eine der weltweit größten SAP Installationen auf LINUX

Herausforderungen in der OrgIT

- „Typische“ IT Abteilung:
 - Ausgeprägtes Expertentum
 - Wissenstransfer schwierig
 - Komplexe Zusammenhänge

- Verteilter Support Desk über ganz Europa

- Angestrebt: Entlastung des 3rd Level Supports (€)
- Nutzbarmachen von Know-How Abteilungsübergreifend

- Informationslücken vermeiden, wenn MA (Experten) nicht verfügbar

Der Ansatz der EGGER OrgIT für Wissensmanagement

1. **Nutzbarmachung von Problemlösungs-Kompetenz:**
 - Wissen aus dem laufenden Support Desk Betrieb explizieren

2. **Die in unterschiedlichen Systemen vorhandenen Daten werden (größtenteils) automatisiert verknüpft:**
 - Personen und Services als Knotenpunkte

3. **Plattform für Know How schaffen**
 - Formale Dokumentation und Betriebshandbücher (als Pflicht!) zu starr
 - unterschiedliche MA Typen verlangen unterschiedliches Wissensmanagement

4. **Mehr als die Summe seiner Teile**
 - Reine Daten sind in einer IT Abteilung genug vorhanden 😊
 - Nutzbarmachen von Daten als Informationen zur Anwendung -> Know How

Suche

Starten

All_Content

Schnellsuche

Lösungstitel durchsuchen oder alle anzeigen (*)

Person

Starten Zurücksetzen

- Navigation
- ⊕ Bibliothek
 - ⊕ IT Governance
 - Lösungen NON SAP
 - Lösungen RZ
 - Lösungen SAP
 - Lösungen SW Entwicklung
 - ⊕ OrgIT Dokumente
 - OrgIT How to ...
 - OrgIT KVP
 - OrgIT Service Liste
 - Server
 - ⊕ DynFM

- Werkzeuge
- Software versions (without manual)
 - Server Administration
 - Monitore

Redakteure

Danzl Michael

Es liegen noch keine Kommentare zu diesem Thema vor.

Alias	Michael Danzl
e-mail	Michael.Danzl@egger.com
Internet	Ja
Kostenstelle	1715
Login	MIDANZL

Nation	At
Personalnummer	8179
Planstelle	Leitung IT-QM/Prozessmanagement
Telefonnummer	10622
USB	Ja
Weitere Suchbegriffe	Mike
X Änderungsdatum	17.09.2009 13:36:53
X Erfassungsdatum	11.01.2008 11:28:41
gehört zu Organisationseinheit	IT-QM/Prozessmanagement Gruppe
Ist Process Owner für	ME03 Einhaltung von Vorschriften gewährleisten ME04 IT Governance sicherstellen
Person arbeitet in	St.Johann
Person ist Ansprechpartner für	Cobit
Glossarbereich	Prozess

Cisco Phone for User(1)

SEP0014A9A06EA9

Client for User (8)

- SJOW0064
- SJOWC026
- SJOWC254
- SJOWC256
- SJOWC359
- SJOWC377
- SJOWV007
- SJOWX002

Monitor for User(7)

- 6418065811YS
- 64180658122S
- 6Y19645JACZX
- CF90181C0284
- CNC803PG86
- W86975BN2TDA
- W86975BN2TMA

Documents related to my OrgUnit(2)

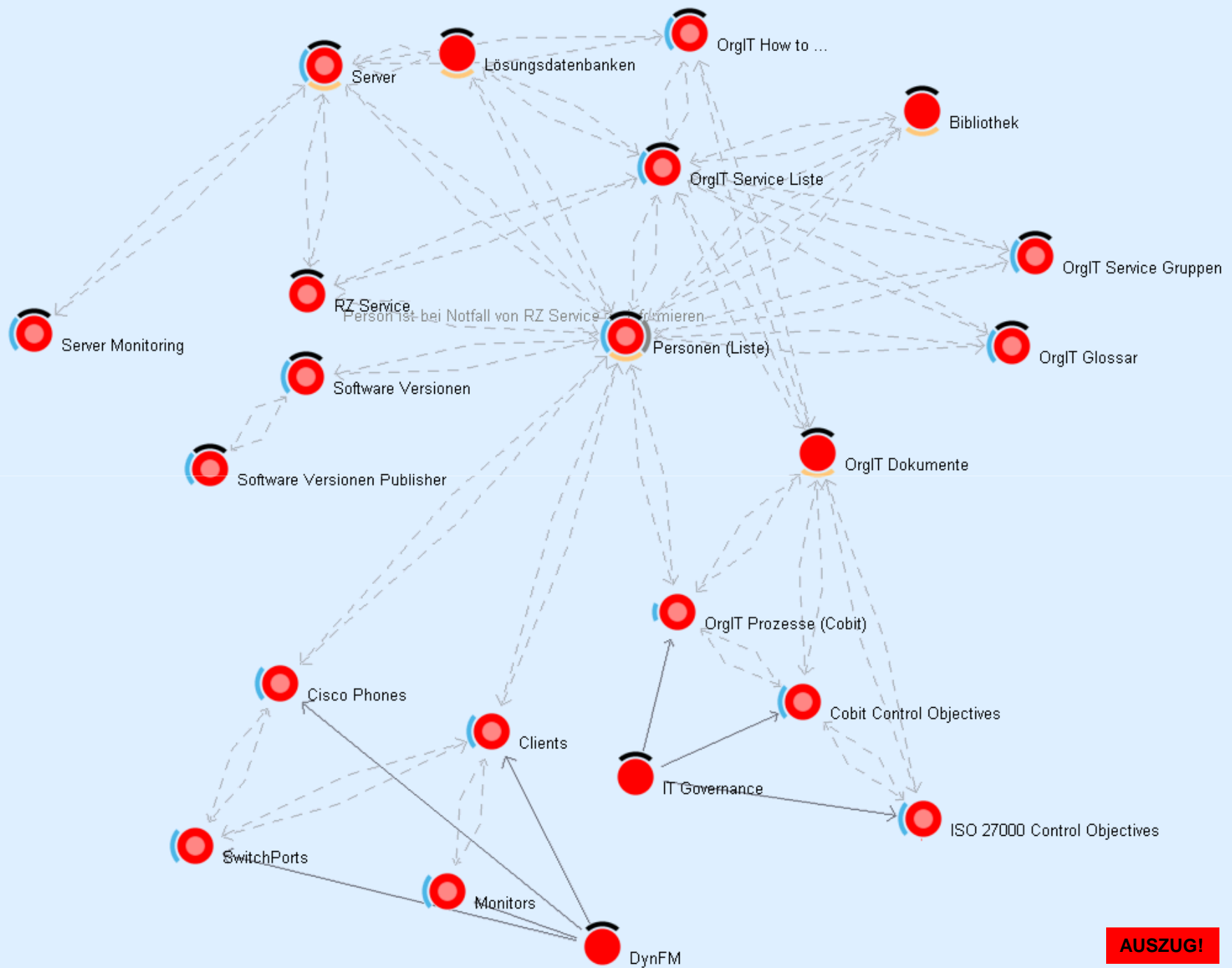
- ARIS: Konventionenhandbuch
- SVRG010 Audit

HowTos related to my OrgUnit (4)

- Archivierungsobjekt einrichten SAP Basis

Verknüpfte Informationen (Auszug)

Daten	#	Quelle
Personen	3975	Active Directory
Lösungen	1300	Support Desk (SAP)
Equipment	13000	DynFM (Eigenentwicklung Egger)
Software	350	Lansweeper (Windows Systeme)
SW Versionen	1600	Lansweeper (Windows Systeme)
Server inkl. Überwachung	363	Jazzey System Monitoring
Howto's	140	Manuell gepflegt
Bibliothek	900	Manuell gepflegt
IT Governance Inhalte	370	Manuell gepflegt
Richtlinien und Dokus	200	Manuell gepflegt
Service Management	100	Manuell gepflegt



AUSZUG!



Suche

Schnellsuche

Lösungstitel durchsuchen oder alle anzeigen (*)

Person

- Navigation
- [-] Bibliothek
 - [-] IT Governance
 - Lösungen NON SAP
 - Lösungen RZ
 - Lösungen SAP
 - Lösungen SW Entwicklung
 - [-] OrgIT Dokumente
 - OrgIT How to ...
 - OrgIT KVP
 - OrgIT Service Liste
 - Server
 - [-] DynFM

Werkzeuge

- Software versions (without manual
- Server Administration
- Monitore

Verlauf

Suchergebnisse

Suche nach „Bankverbindung“

Semantische Treffer

Lösungen SAP

<input checked="" type="checkbox"/>	Änderung Bankverbindung Lieferantenstamm
<input checked="" type="checkbox"/>	Pflege des Footers bei SD Formularen
<input checked="" type="checkbox"/>	Zahllauf – Findung der richtigen Partnerbank

Software

<input checked="" type="checkbox"/>	Клиент-Сбербанк
-------------------------------------	-----------------	------

Meinten Sie...

Keine Treffer gefunden!

Suche:

Starten

All_Content

Schnellsuche

Lösungstitel durchsuchen oder alle anzeigen (*)

Person

Starten Zurücksetzen

Navigation

- [-] Bibliothek
- [-] IT Governance
 - [-] Lösungen NON SAP
 - Lösungen RZ
 - Lösungen SAP
 - Lösungen SW Entwicklung
 - [-] OrgIT Dokumente
 - OrgIT How to ...
 - OrgIT KVP
 - OrgIT Service Liste
 - Server
 - [-] DynFM

Werkzeuge

- Software versions (without manual)
- Server Administration
- Monitore

Verlauf

Neu anlegen... (7)

- KVP EggiPedia
- KVP Software Entwicklung
- Lösungen NON SAP
- Lösungen RZ
- Lösungen SAP
- Lösungen SW Entwicklung
- OrgIT How to ...

Lösungen SAP

Abweichung zwischen Bestandskonto und MB5L Bestandswertliste (Saldendarstellung)

Es liegen noch keine Kommentare zu diesem Thema vor.

- | | |
|---------------|--|
| 1 Symptom | Für ein Werk gibt es eine Abweichung zwischen dem Bestandswert der Materialien (MB5L) und dem Wert auf den Bestandskonten in der Buchhaltung. |
| 2 Lösung | Solche Differenzen können bei Umbuchungen von Material an Material über Kundeneinzelbestand entstehen welche über GBB / ZKU das Bestandskonto ansprechen oder aber durch nicht korrekt durchgeführte Änderungen der Kontenfindung. Die Kontrolle von Differenzen kann außer mit der MB5L noch mit folgenden Reports durchgeführt werden: „MBSEGBSX“ -> für den Check ob Buchungen auf dem Bestandskonto ohne BSX gemacht wurden. „RMD7MMFI“ MM/FI Saldenabgleich bis ins VVJahr zurück. Zur Korrektur müssen die Differenzen auf ein manuelles Bestandskonto ausgebucht werden, dazu muss das Bestandskonto kurz für manuelle Buchungen geöffnet werden (WICHTIG: zu diesem Zeitpunkt keine Buchung im MMV möglich!!!). Prinzipiell sollte monatlich kontrolliert werden ob es zu Differenzen kommt, damit diese aktuell korrigiert werden können. |
| 3 Symptom EN | For a plant there is a deviation between the stock value of the material (MB5L) and the value of the stock costs in the accounting. |
| 4 Solution EN | Such differences can develop at repostings of material to material about sales order stock, which respond about GBB / ZKU the balance sheet account or because of changes of the account determination, which weren't accomplished correctly. Except with the MB5L the control of differences can be accomplished with the following reports: "MBSEGBSX" -> for checking if the postings were done on the balance sheet account without BSX. "RMD7MMFI" MM/FI balance comparison back to the VV year. For the correction the differences must be charged off for a manual balance sheet account, therefore the balance sheet account must be opened for manual postings (IMPORTANT: at this moment no posting in the MM is possible!). In principle one should check every month if there are any differences, that they are corrected actually. |

Bearbeitungsstatus	freigegeben
Qualitätscheck 2009 erfolgt	Ja
Ticketnummer (nur für Import)	1500030539
Weitere Suchbegriffe	MRN9 Z758 BEstandskonto Bestandsmaterialien stock account stock value
X Änderungsdatum	13.11.2007 08:00:58
X Erfassungsdatum	05.06.2007 17:12:09
Erfasser	Schreder Josef
Lösung betrifft OrgIT Service	SAP FI

NONSAP Solutions without Check 2009(7)

- Druckausgabe auf EY21 nicht wie in Plotv
- hydra terminal illegal status
- Lamination 626 Fork truck charging cradl
- MARWC008 unbd
- MARWC017 fehler beim Start
- MII RZ-Filter Konfiguration für Prod.IQ Systeme
- testsolution
- wood buying

SAP Solutions without Check 2009(256)

- Ahnliche Themen(49)
- Abbruch in LOKEAT00 bei Merkmalspflege in der KES1
 - Abweichungen auf Konten nach Buchungen einer Eingangsrechnung
 - Anzeigenmaske FB03 Beleg anzeigen - Text wird nicht angezeigt
 - Aufteilung
 - Produktionsabweichung bei PCK1
 - BRIW0214
 - [Alles zeigen...]

Volumen derzeit

- Ca. **23.000 Einträge** (Individuen) vorhanden,
- die über ca. 395 mögliche semantische Verknüpfungen strukturiert werden können.
- Gesamt sind etwas über 60.000 Verknüpfungen gepflegt
- Die Inhalte wachsen sowohl durch automatische Schnittstellen als auch durch manuelle Einträge ständig – es handelt sich um ein „lebendes System“, das auch **nie „fertig“** gestellt sein wird.

Anwendungsbeispiele

- MA Ebbrecht auf Urlaub, MA Danzl kann mit kurzem Hinweis auf das Howto in EggiPedia den wöchentlichen Report aussenden
- Support MA aus Rumänien hat Anfrage für Acrobat Writer und findet bei der Suche nach „PDF“ die bei Egger eingesetzte alternative Software
- In Frankreich ein neu installierter Server bei Produktionsanlage – Über Auswertung werden der fehlende Owner und eine Beschreibung eingefordert
- Beim Stöbern über Thema Wissensmanagement „gestolpert“ und gleich verknüpftes Buch gefunden

Reporting und QM

- wöchentlichen Reports per email an Redakteure zur Qualitätssicherung

- EggiPedia Reporting ist (auch) Basis für
 - Asset Management,
 - Software Management,
 - Server Management,
 - Problem Management,
 - Audit Status
 - etc.

Motivation für MA

- Permanente Informations- und Überzeugungsarbeit
 - Projektmarketing! Gute Beispiele hervorheben!
 - Integration der User in die Mission Wissensmanagement (Workshops für jeden MA)
 - Transparenz schaffen -> offenes Klima soll Weitergabe von Wissen fördern
 - Wissensmanagement ist Ziel für Führungskräfte (im Mitarbeitergespräch definiert)

- Flexible Lösungen bieten für individuelle Anfragen (Nutzen schaffen für den MA)
 - Neue Bereiche und Strukturen schaffen (Bsp.: „Howtos“ erst später entstanden)
 - Anbindung von Systemen (Bsp.: Anzeige der Freigabe von USB Ports und Internet Zugang für User als Mehrwert für Support Desk)

- Langfristiges Ziel: eine zentrale Informationsquelle für OrgIT MA, dadurch kürzere Lösungszeiten für Incidents

„Probleme“

- Dubletten: das System erkennt doppelte Inhalte (noch) nicht – manuelle Qualitätssicherung
- Sprachen: Englisch als Standard Sprache (noch) nicht umsetzbar – immenser Aufwand für doppelte Pflege DE / EN
- Laufender Aufwand für Wartung und QS
- Frontend nicht state of the art („Web 2.0“, AJAX, etc) – die Anwendung muss „cooler“ werden 😊
- Weniger ist mehr – die Verlockung ist groß, „Alles“ abzubilden

Wissensmanagement EGGER OrgIT heute

- Mittlerweile sind in den Lösungsdatenbanken mehr Inhalte manuell erfasst als automatisch importiert = positive Akzeptanz und Unterstützung des Wissensmanagements bei OrgIT Mitarbeitern
- Nach 3 Jahren Entwicklung, Diskussion, technischen Problemen wird nun erstmals das Wissen und die Technik anderen Abteilungen (Produktion, HR Management) als IT Service angeboten
- Nach Missverständnissen, Kämpfen und viel Überzeugungsarbeit wird Wissensmanagement mittlerweile als Erfolg angesehen 😊

Lessons Learned 1

- Das Tool ist nicht entscheidend (wie immer 😊).
- Motivation von außen (positiv und negativ) funktioniert langfristig nicht. Aber: Wissensweitergabe und Wissensmanagement sollte als strategisches Ziel für Mitarbeiter verankert sein.
- Jeder einzelne Mitarbeiter muss einen (kurzfristigen, persönlichen) Nutzen erkennen.
- Der Nutzen für die Organisation stellt sich erst nach Jahren ein.

Lessons Learned 2

- Wissensmanagement ist Arbeit, für die Ressourcen geschaffen werden müssen.
- Permanente Qualitätssicherung der Inhalte ist entscheidend. Fragwürdige Inhalte gefährden das Commitment der Mitarbeiter.
- Wissensmanagement lebt – das Projekt ist nie „fertig organisiert“.
- „Klein“ anfangen, Projekt permanent weiterentwickeln. (Die Komplexität steigt schneller als man annimmt.)
- Lösungen für individuelle Wissens-Bedürfnisse kann Schlüssel zum Erfolg im Wissensmanagement sein.

- Danke für Ihre Aufmerksamkeit.
- Fragen, Diskussion?

michael.danzl@egger.com
erich.ebbrecht@egger.com



doIT 2009: Erfolgsfaktor Wissen
Wie sichern KMUs ihr Unternehmens-Know how?
Innsbruck/Igls, 6.10.2009