

WissensStand ist ein Beispiel für eine wissensorientierte Geschäftsprozessanalyse. Es wird angewendet, um Wissensbedarfe und Wissensquellen zu identifizieren und den Prozessschritten zuzuordnen. Nach der Identifikation der Bedarfe erfolgt die Analyse des im Prozessschritt entstehenden Wissens. WissensStand dient auch zur Identifikation von Wissenslücken und bildet das in den jeweiligen Prozessen enthaltene Kernwissen ab. Bereiche mit entsprechendem Handlungsbedarf werden farbig markiert. Die Analyse erfolgt im Unternehmen und wird gemeinsam mit den beteiligten Mitarbeitern/-innen erarbeitet.

Informations- bzw. Wissensbedarf		Prozessschritt	Informations- bzw. Wissensentstehung
Informations- bzw. Wissensquelle	Welches Wissen wird benötigt?		Welches Wissen entsteht?
Datenbank (unternehmensintern und -extern)	Kontaktdaten	Vorbereitung Kontakt	Wissen über genutzte Informationsquellen
Kooperationspartner	persönliche Kontakte		Netzwerkeinbindung (Kaltakquise oder pers. Kontakt dritter)
Schulung	effektive Recherche		
Geschäftsführer/-innen bzw. Projektleiter/-innen	Zielgruppendefinition		
Rechercheumgebung/Datenbasis	Wissen über Markt (Entwicklung, Trends, Konkurrenz)	Erstkontakt (Telefon, Mailing, Messe, Kongress etc.)	Interesse des/der Gesprächspartners/-innen zum Thema
	Allg. Wissen über Kontaktpartner		persönliche Einschätzung des/der Gesprächspartners/-innen
Schulung	Ansprache von Neukunden/-innen		
Rechercheumgebung/Datenbasis	Projektspez. Wissen über Kontakt	Vorbereitung persönlicher Termin	
Geschäftsführer/-innen bzw. Projektleiter/-innen	Projektzusammenhänge		
Schulung	Erfolgreiches Präsentieren		
	Informationen aus Erstkontakt		
Schulung	Argumentationstraining	Durchführung persönlicher Termin	
Kunde/-innen	Hintergrundinformationen Markt / Partner/-innen		Informationen über Kundensituation
Projektleiter/-innen und Mitarbeiter/-innen	Projektinformationen		Synergiemöglichkeiten
Kunde/-innen	Problemstellung	Analyse Kundensituation	Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten (Neuer Prozess)
	Zusammenwirken Projekt/Kundenproblem		