

## Projektbericht

### Erstellung eines Wissensmanagement-Systems für ein Stadtwerk

#### Der Kunde

Der Kunde ist ein Stadtwerk einer norddeutschen Großstadt. Es stellt die Wasser- und Energieversorgung sowie das Strom- und Wassernetz zur Verfügung.

#### Die Aufgabe/Herausforderung

Die eigene Telefon-Service-Abteilung des Kunden berät Anrufer an mehreren Standorten. An jedem der Standorte versuchen die Sachbearbeiter hereinkommende Anfragen anhand derselben Informationen in höchstmöglicher Qualität zu beantworten. Die Anzahl der dafür zu überblickenden Informationen ist gewaltig: Störmeldungen, Verlegepläne, Angebote, generelle Informationen etc.

Hier bestand hoher Bedarf nach einer neuen Applikation, mit der alle Informationen verschlagwortet abgelegt werden können. Damit wäre dann eine strukturierte und schnelle Wiederauffindbarkeit der Informationen erreicht.



#### Die Umsetzung

Das Projekt wurde agil iterativ umgesetzt. In verschiedenen Workshops mit der Kanzleileitung und den Fachabteilungen entstand ein Prototyp, welcher im Laufe des Projektes immer weiter ausgeprägt wurde.

Die Grundumsetzung des Systems geschah hier auf der Basis von SharePoint, der aber mittels clientseitiger Anpassungen massiv an die Bedürfnisse des Kunden angepasst wurde.

Nach der Erfassung von Metadaten werden die Informationen automatisch in diversen Kategorien auffindbar gemacht und zusammen mittels einer Wiki Struktur zu einem interaktiven Handbuch verwoben.

Darüber hinaus wurde eine Applikation zur sofortigen Benachrichtigung der Sachbearbeiter erstellt: Bei Eingang kritischer Informationen (z.B. „Wasserrohrbruch“ oder „Betrüger im Umlauf“) werden alle Sachbearbeiter automatisch durch eine Pop-Up Nachricht auf ihrem Rechner darüber in Kenntnis gesetzt.

#### Das Ergebnis

Der Kunde gewinnt auf diesem Weg ein Tool, mit dem er einen zentralen Zugriff auf alle Informationen hat und anhand der Historie jede Änderung an ihnen verfolgen kann. Ferner sind die Informationen durch die Schlagworte in den Metadaten einfach aufzufinden und ein langwieriges Suchen entfällt.

#### Die Projektdetails auf einen Blick

- > Gesteuerte Ablage von Informationen mit Metadaten innerhalb eines SharePoints
- > Dynamisch aufbereitete Ansicht der Informationen in einer baumartigen Übersicht. Dieselben Informationen können in verschiedenen Blättern des Baumes vorkommen.
- > Erweiterung der automatisch generierten Ansicht durch manuell gepflegte Zusatzinformationen in Wikis
- > Erweiterung der Suche auf Fremdsysteme (d.h. Störmeldungssysteme oder Internetquellen können auch durchsucht werden)
- > Verteilung von Benachrichtigungen bei Eingang kritischer Informationen.
- > Einfaches Wiederfinden von Informationen.

#### Die eingesetzten Technologien (Auswahl)

- > SharePoint
- > React
- > SPFx
- > C#

#### Ansprechpartner

Sven Sieverding  
E | [sven.sieverding@hec.de](mailto:sven.sieverding@hec.de)  
T | 0421 20 750 0