

Knowledge Management Architecture

Workshop-Reihe & Prozess

Strukturierte Workshops zur Entwicklung einer wissensbasierten
Unternehmensarchitektur

Der Ansatz

Top-Down: Vom Gesamtbild zu den Details — in 6 Workshops + asynchronen Surveys

WS 1



Value Chain & Service Blueprint

Kundenlebenszyklus
und Aktionen

WS 2



Knowledge Domains & Business Entities

Wissensdomänen
und Entitäten

WS 3



Entity Attributes & Data Governance

Attribute, Validierung
und Aufbewahrung

WS 4



Application Landscape & Classification

~25 Applikationen
und TIMEK-Bewertung

WS 5



Integration Mapping & Quality

Schnittstellen
und Risiken

WS 6



RACI Validation & Review

Governance
und Freigabe

Zwischen den Workshops: Asynchrone Surveys zur Detaildatenerhebung

Beteiligte Rollen



KMA

**Knowledge Management
Architect**

Facilitator aller
Workshops



MGT

Top Management

CEO, COO —
strategische Freigabe



TL

Team Leads

Ein Lead pro Team —
operative Expertise



KO

Knowledge Owners

Ein Owner pro
Wissensdomäne



AO

Application Owners

Ein Owner pro
Applikation

Workshop-Beteiligung

Workshop	KMA	MGT	TL	KO	AO
WS 1: Value Chain	✓	✓	✓		
WS 2: Knowledge Domains	✓	✓	✓	✓	
WS 3: Entity Attributes	✓		✓	✓	
WS 4: Application Landscape	✓		✓		✓

Workshop 1



Value Chain & Service Blueprint

Teilnehmer

KMA, Management, alle Team Leads

Dauer

Halber Tag (3–4 Stunden)

Output

Validierter Service Design Blueprint mit allen Aktionen in 4 Swim Lanes

Ziel

Kundenlebenszyklus definieren und als Service Design Blueprint abbilden: Attract → Qualify → Order → Contract → Fulfill → Bill → Support → Engage & Renew

Agenda-Blöcke & Leitfragen

Value Chain Stages

60 min

Leitfrage: „Wenn Sie unser Geschäft einem neuen Mitarbeiter in 6–8 Schritten erklären müssten — welche Schritte wären das?“

Customer Lane

45 min

Leitfrage: „Was tut der Kunde an jedem Punkt? Wo muss er warten? Welche Informationen braucht er?“

Front- & Backstage

60 min

Leitfrage: „Wo finden Team-Übergaben statt? Welches Team übernimmt wo?“

Support Lane

45 min

Leitfrage: „Welche Systeme müssen dauerhaft laufen? Was würde bei Ausfall die größten Probleme verursachen?“

Workshop 2



Knowledge Domains & Business Entities

Teilnehmer

KMA, Management, alle Team Leads, Knowledge Owner Kandidaten

Dauer

Halber Tag (3–4 Stunden)

Output

Validierte Domänenliste mit Entitäten, Knowledge Ownern und Cross-Domain-Abhängigkeiten

Ziel

Wissensdomänen-Grenzen definieren, Knowledge Owner zuweisen und die Kern-Business-Entitäten pro Domäne identifizieren

Agenda-Blöcke & Leitfragen

Domain Landscape

45 min

Leitfrage: „Welche Daten werden teamübergreifend geteilt? Wo gibt es Unklarheiten bei der Eigentümerschaft?“

Knowledge Owner Assignment

30 min

Leitfrage: „Wer hat das tiefste Verständnis für diese Wissensdomäne? Wer sollte für Datenqualität verantwortlich sein?“

Entity Identification

90 min

Leitfrage: „Wann wird ein Lead zum Kunden? Wo liegt die Grenze zwischen Order und Contract?“

Cross-Domain Relations

30 min

Leitfrage: „Welche Entitäten werden am häufigsten domänenübergreifend referenziert?“

Workshop 3



Entity Attributes & Data Governance

Teilnehmer

KMA, alle Knowledge Owner, relevante Team Leads

Dauer

Ganzer Tag (aufgeteilt in 2 Halbtage möglich)

Output

Vollständige Attribut-Definitionen mit Validierung, Retention und Archivierung für alle Entitäten

Ziel

Schlüsselattribute für alle Business Entities definieren: Validierungsregeln, Aufbewahrungsfristen und Archivierungsrichtlinien

Agenda-Blöcke & Leitfragen

Methodik

30 min

Leitfrage: „Fokus auf governance-relevante Attribute oder jedes Feld in jedem System?“

Attribut-Workshop

3–4 h

Leitfrage: „Wo wird dieses Attribut zuerst erstellt? Wird es manuell in ein anderes System übertragen?“

Quality Criteria

45 min

Leitfrage: „Welche 2–3 Attribute sind am kritischsten? Was bricht, wenn sie falsch sind?“

Workshop 4



Application Landscape & Classification

Teilnehmer

KMA, IT Manager, alle Application Owner,
relevante Team Leads

Dauer

Halber Tag (3–4 Stunden)

Output

Vollständige App-Landschaft mit TIMEK-
Klassifizierung und Value-Chain-Mapping

Ziel

Alle ~25 Applikationen erfassen, Application Owner zuweisen, strategisch klassifizieren (TIMEK) und mit Value Chain verknüpfen

Agenda-Blöcke & Leitfragen

Inventory Completion

60 min

Leitfrage: „Gibt es Shadow-IT, freie Tools oder Spreadsheets, die als Systeme genutzt werden?“

Strategic Classification

60 min

Leitfrage: „Invest, Keep, Tolerate, Migrate oder Eliminate — und warum?“

Value Chain Mapping

60 min

Leitfrage: „Welche Applikationen tauchen in den meisten Stages auf? Das sind die Backbone-Systeme.“

Workshop 5



Integration Mapping & Quality Assessment

Teilnehmer

KMA, IT Manager, alle Application Owner,
relevante Team Leads

Dauer

Halber Tag (3-4 Stunden)

Output

Vollständige Integrationskarte mit Maturity,
Reliability und priorisierter Risiko-Liste

Ziel

Alle Integrationen zwischen Applikationen erfassen, Reife und Zuverlässigkeit bewerten,
Qualitätsrisiken identifizieren

Agenda-Blöcke & Leitfragen

Integration Inventory

60 min

Leitfrage: „Gibt es Datenflüsse per E-Mail oder Chat? Das sind „unsichtbare Integrationen“.“

Quality Assessment

90 min

Leitfrage: „Vollautomatisiert, semi-automatisiert, manuell mit Template oder ad-hoc?“

Entity & Risk Mapping

60 min

Leitfrage: „Welche Entitäten werden manuell in mehrere Systeme eingegeben? Das sind die höchsten Risiken.“

Workshop 6



RACI Validation & Architecture Review

Teilnehmer

KMA, Management, alle Team Leads, alle Knowledge & Application Owner

Dauer

Halber Tag (3-4 Stunden)

Output

Validierte RACI-Matrix, priorisierte Risiken und vereinbarter Governance-Prozess

Ziel

Alle RACI-Zuweisungen im Service Blueprint validieren, Gesamtarchitektur überprüfen, Governance-Prozess vereinbaren

Agenda-Blöcke & Leitfragen

Blueprint Walk-Through

60 min

Leitfrage: „Ist der Accountable korrekt? Gibt es Aktionen, bei denen heute niemand wirklich verantwortlich ist?“

Risk Review

60 min

Leitfrage: „Wo sind die kritischen Risiken? Welche sollten in den nächsten 3 Monaten adressiert werden?“

Governance & Maintenance

60 min

Leitfrage: „Wie oft soll die Architektur überprüft werden? Wer hält die Daten aktuell?“

Asynchrone Surveys

Zwischen den Workshops: Detaildaten von Application Ownern, Knowledge Ownern und Team Leads erheben

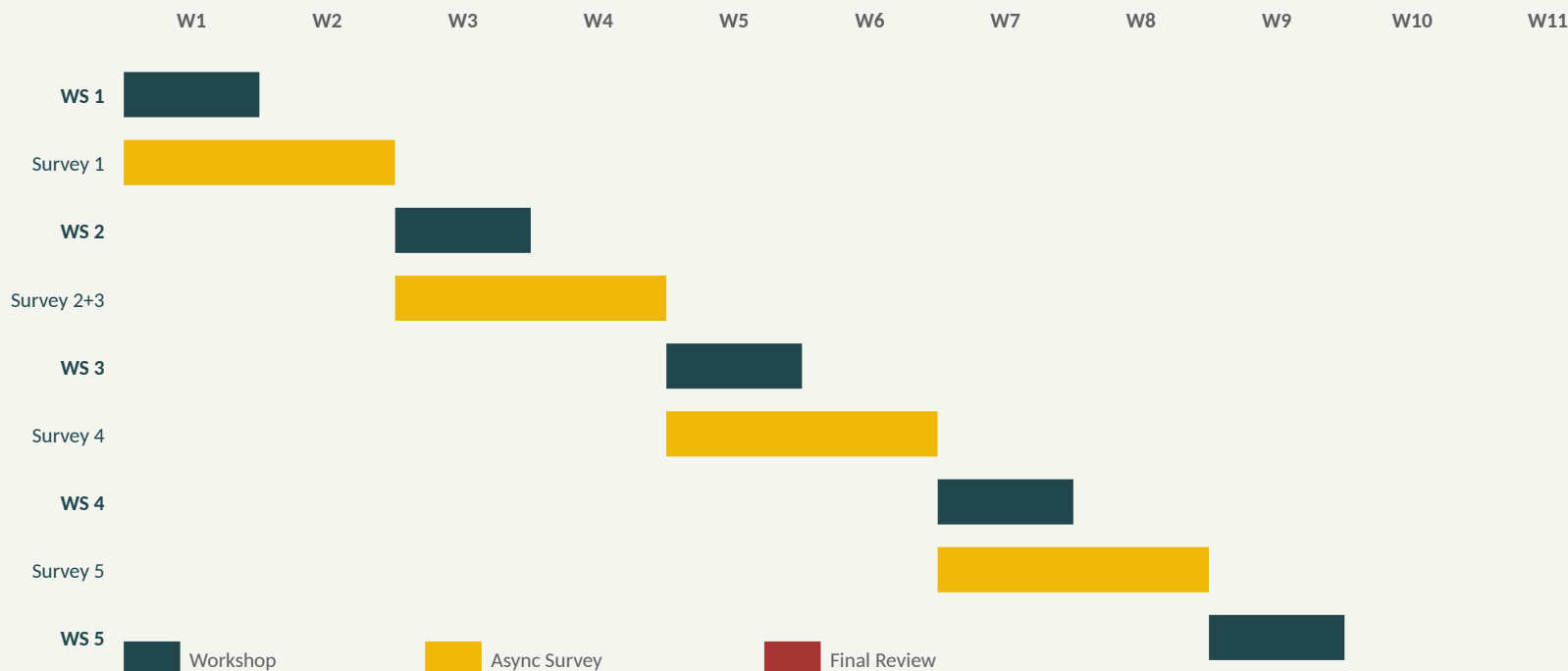
Survey	Verteilt nach	Ergebnisse für	Zielgruppe	Dauer
Team & Role Survey	WS 1	WS 2	Team Leads	20–30 min
Knowledge Owner Survey	WS 2	WS 3	Knowledge Owner	30–45 min
Business Entity Detail Survey	WS 2	WS 3	Knowledge Owner	45–60 min
Application Owner Survey	WS 3	WS 4	Application Owner	20–30 min
Integration Detail Survey	WS 4	WS 5	Application Owner	15–20 min/Int.

Tipps für hohe Rücklaufquoten

Mindestens 5 Arbeitstage Zeit geben. Erinnerung 2 Tage vor Deadline. Klarmachen: unvollständige Antworten sind besser als keine. Für die detaillierten Surveys (Entity Detail, Integration) optionale 15-Minuten Office Hours anbieten.

Timeline

11 Wochen vom Kickoff bis zur validierten Architektur



Nächste Schritte

- Kickoff-Termin für Workshop 1 festlegen
- Team Leads informieren und Vorbereitung kommunizieren
- Draft-Value-Chain als Diskussionsgrundlage vorbereiten
- Technisches Tool parallel aufbauen (statische React-App)