# Wissensorganisation im Netzwerkmanagement

## Schlecht organisiert – Wissen in der IT ist zu oft personengebunden, handschriftlich, statisch und dezentral

**Kassel, 21.02.2018**

Gute Mitarbeiter sind wertvoll – und sie sind umso wertvoller, je mehr Knowhow sie besitzen. Das ist solange gut, bis der Mitarbeiter plötzlich das Unternehmen verlässt und eine kritische Wissenslücke hinterlässt. Beim Thema Netzwerkmanagement ist das in 39 Prozent der Unternehmen potentiell der Fall, in denen Wissen maßgeblich an Personen und nicht an Datenbanken gebunden ist, lautet das Ergebnis einer aktuellen Studie, die das Netzwerkmanagement in mittelständischen und großen Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern untersucht hat.

Wissen ist Macht. Und das ist oft auch der Grund, warum viele Menschen an ihrem Wissen hängen und es nicht abgeben möchten. Zum Problem wird das, wenn ein Unternehmen auf dieses Wissen angewiesen ist, weil es unternehmensspezifisch ist. Zum Beispiel beim Troubleshooting: Wer könnte ein akutes Netzwerkproblem besser lösen als der IT-Mitarbeiter, der die Anlagen regelmäßig pflegt, sie mit aufgebaut und eingerichtet hat, Veränderungen des Netzwerks begleitet und vielleicht ähnliche Probleme schon mehrmals gelöst hat?

### Organisation von Wissen ist häufig zu unorganisiert

Dieses Wissen ist im operativen Alltag und für Business Continuity essentiell, weshalb Unternehmen technische und organisatorische Maßnahmen treffen müssten, um es zu bewahren. Der Realität sieht in der Regel anders aus. Häufig fehlen die Rahmenbedingungen, die es Mitarbeitern ermöglichen würden, ihr Wissen effizient zu dokumentieren und zu teilen.

Tatsächlich ist in den befragten Unternehmen Netzwerkwissen häufiger an einzelne Personen gebunden als an Datenbanken. In 15 Prozent der Unternehmen wird Wissen sogar noch überwiegend handschriftlich dokumentiert, um dann in Ordnern abgelegt zu werden – gegenüber 61 Prozent, in denen hauptsächlich IT-gestützt erfasst wird. Aber auch das ist nicht generell positiv, denn häufig wird zweckentfremdete Software wie Excel dafür genutzt statt spezielle Wissensdatenbanken. Die Vorteile dieser Datenbanken, wie bessere Durchsuchbarkeit, Tagging, zentrale Datenhaltung und dynamische Anpassungen an den aktuellen Wissensstand, bleiben aus. Stattdessen werden in jedem vierten Unternehmen Aktenordner und Excel-Dateien dezentral an für andere Mitarbeiter unbekannten oder schwer erreichbaren Stellen gelagert.

SIEHE GRAFIK „Netbrain\_PM2\_Netzwerk\_Organisation“

*Abbildung: In 15 Prozent der befragten Unternehmen wird Netzwerkwissen noch handschriftlich dokumentiert. Zwei Drittel finden es wichtig die Problemdiagnose zu automatisieren, um schnell und gezielt reagieren zu können. (Bildnachweis: techconsult / NetBrain 2017, CC-BY-SA)*

### Automatisierung von Wissenserfassung und Wissensanwendung

Daraus resultieren Probleme wie Wissensverlust und ineffiziente, unnötig langwierige Troubleshootings, die sich mit der richtigen Wissensorganisation erübrigen würden. Zudem eröffnet organisiertes Wissen den Weg hin zur Automatisierung, also der automatischen Bearbeitung sich wiederholender Prozesse. Und hohes Automatisierungs-Potential im Kontext des Netzwerkwissens gibt es aus Sicht der Studienteilnehmer an einigen Stellen – vor allem mit dem Ziel der besseren Zusammenarbeit, die von jedem dritten Unternehmen als sehr wichtig angesehen wird. Das umfasst nicht nur die Konzentration von Wissen und Erfahrungen verschiedener Teams mit der gleichen Aufgabe, sondern auch die Kombination des Wissens verschiedener Schwerpunkte wie Netzwerkbetrieb und Netzwerksicherheit. Diese Zusammenarbeit wird gefördert durch die Automatisierung gemeinsamer Problemdiagnosen, also die Umsetzung des Wissens in sich selbständig abarbeitende Prozessketten, und der Dokumentation, die nebenbei vereinheitlicht und zentralisiert wird.

### Über die Studie

Die Studie „Network Automation: Die Bedeutung eines professionellen Netzwerkmanagements in der Ära von Massenkonnektivität und systematischer Cyber-Kriminalität“ wurde von der techconsult GmbH im Auftrag von NetBrain Technologies konzipiert und durchgeführt. Im August 2017 wurden 200 Unternehmen ab 250 Mitarbeitern zum Thema IT-Netzwerkmanagement befragt. Ansprechpartner waren in erster Linie leitende IT-Verantwortliche und Mitarbeiter der IT-Abteilungen, die Angaben zu Organisation und Prozessen im Netzwerkmanagement machen konnten.

**Das vollständige Whitepaper steht bei NetBrain zum kostenfreien Download zur Verfügung:**

<http://info.netbraintech.com/Report_Network-Automation_techconsult.html>

### Über techconsult

Als Research und Analystenhaus ist techconsult seit 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews pro Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themenspezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.

Marco Becker

- Analyst -

www.techconsult.de

marco.becker@techconsult.de

Tel.: +49-561-8109-180

Fax: +49-561-8109-101

### Weitere Informationen für Journalisten und PR:

Nancy Weddig

- Public Relations -

www.techconsult.de

nancy.weddig@techconsult.de

Tel.: +49-561-8109-140

Fax: +49-561-8109-101

### Impressum

Verantwortlich für den Inhalt:

techconsult GmbH

Baunsbergstraße 37

D-34131 Kassel

Registergericht:

HRB 7123 Amtsgericht Kassel

Ust. ID Nr.: DE 203 368 546

Geschäftsführer: Dipl. Oec. Peter Burghardt