



# WM Rollen im ITSM

Das offizielle ITIL Handbuch Foundation ITIL 4 Edition beschreibt Wissensmanagement als allgemeine Management **Practice** – mit dem Ziel, Informationen und Wissen über den gesamten Service Lifecycle hinweg nutzbar zu machen.

*"Die Knowledge Management Practice stellt einen strukturierten Ansatz bereit, um Wissen (d.h. Informationen, Kompetenzen, Practices, Lösungen und Probleme) in verschiedensten Formen zu definieren, aufzubauen, wiederzuverwenden und weiterzugeben."*

Die Rolle **Knowledge Manager:in** wird dabei nicht explizit beschrieben.

Das Rollenbild kann aus der Bedeutung von Wissensmanagement in Bezug auf die anderen Praktiken in Verbindung mit den einzelnen Aktivitäten der Wertschöpfungskette abgeleitet werden.

Der/die Knowledge Manager:in trägt die Gesamtverantwortung für das Wissensmanagement im IT Service Management. Er/sie sorgt dafür, dass Wissen:

- als strategische Ressource verstanden,
- systematisch gepflegt,
- kontinuierlich genutzt
- und organisationseinheitlich verfügbar gemacht wird.

Im Fokus stehen Strukturen, Steuerung, Qualität und Wirksamkeit des Wissensmanagements über alle Practices hinweg.

Innerhalb von ITSM (ein Managementansatz, kein festes Framework) sind Rollen nicht formal definiert. Spezialisierungen der Rolle entstehen in der praktischen Umsetzung in Abhängigkeit des ITIL4 Reifegrad der Organisation.

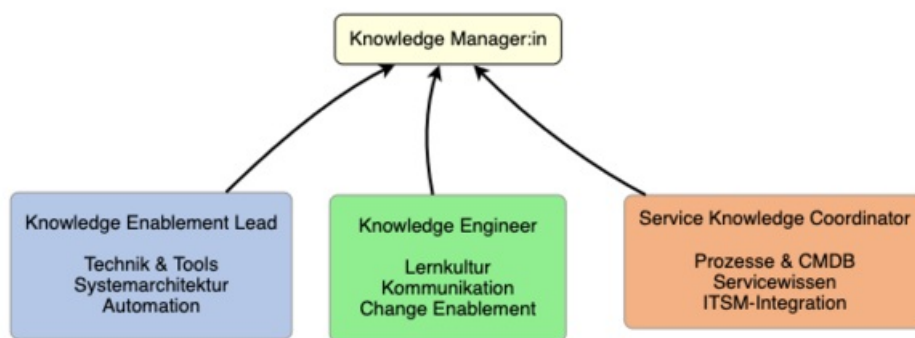
Wie hier im Folgenden die Rollen des:

- Knowledge Engineer
- Knowledge Enablement Lead
- Service Knowledge Coordinator

weitere Rollen könnten sein:

- **Wissenseditor:in**
- **KCS Coach** (KCS® Knowledge-Centered Service)

## Überblick



Der/die Knowledge Manager:in ist die zentrale, koordinierende Rolle, die den Überblick über alle wissensbezogenen Aktivitäten im ITIL-Umfeld behält.

Im Vergleich zu den Spezialrollen liegt der Fokus auf Balance, Integration und Steuerung – weniger auf Tiefe in einzelnen Bereichen, dafür mit breitem Horizont über Prozesse, Tools, Kultur und Strategie hinweg.

## Abgrenzung der einzelnen Rollen

| Aspekt               | Knowledge Manager:in                                                                                        | Knowledge Enablement Lead                                                                                   | Knowledge Engineer                                                                                    | Service Knowledge Coordinator                                                                                                 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fokus</b>         | <b>Steuerung &amp; Governance des Wissensmanagements</b><br>(Strategie, Steuerung, Wirksamkeit)             | <b>Kulturwandel &amp; Befähigung</b><br>(Kultur, Verhalten, Lernkultur, Enablement)                         | <b>Technik &amp; Automatisierung</b><br>(Technische Umsetzung, Tooling, Automatisierung)              | <b>Operative Integration in Prozesse und CMDB</b><br>Integration in ITSM-Prozesse & CMDB                                      |
| <b>Zielgruppe</b>    | alle Stakeholder, Practice Owner, Management                                                                | Mitarbeitende, Führungskräfte                                                                               | ITSM-Tool-Admins, IT Ops                                                                              | Service Owner, Change/Incident Mgt                                                                                            |
| <b>Verantwortung</b> | Gesamtverantwortung für Wissensstrategie und Wirkungssteuerung.<br>(Governance, Methoden, Wissensstrategie) | Verankerung von Wissensarbeit im Mindset der Mitarbeitenden (Schulungen, Communities, Change-Kommunikation) | Umsetzung technischer Lösungen und Infrastruktur<br>(Architektur, Suchalgorithmen, Systeme)           | Aktualität und Nutzbarkeit des operativen Service-Wissens sichern.<br>(Aktualität & Konsistenz operativer Wissensdaten)       |
| <b>Hauptfragen</b>   | „Wie fließt Wissen durch das Unternehmen?“<br>„Wie schaffen wir organisationale Wissenswirkung?“            | „Wie lernen Menschen besser im Alltag?“<br>„Wie motivieren und befähigen wir Menschen, Wissen zu teilen?“   | „Wie wird Wissen systemisch erschlossen?“<br>„Wie bauen wir ein funktionierendes, smartes KM-System?“ | „Wie hängen Wissen und Services technisch zusammen?“<br>„Wie halten wir das Service-Wissen im Alltag aktuell und zugänglich?“ |



| Aspekt                           | Knowledge Manager:in                                                                           | Knowledge Enablement Lead                                              | Knowledge Engineer                                                                    | Service Knowledge Coordinator                                                                                  |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Typische Deliverables</b>     | Wissensstrategie, KPIs, Governance-Modell, Wirkungsevaluierung                                 | Trainingspläne, Retros, Coaching, Feedbackprozesse                     | Wissensplattform, Automatisierungen, Metadatenmodell, Suchfunktionen, Artikelvorlagen | Service-Wissen verknüpft mit Configuration Items (CIs) und Tickets Release-Doku, aktualisierte Service-Artikel |
| <b>Kompetenzprofil</b>           | Breit: analytisch, kommunikativ, methodisch, strategisch (Strategie + Organisation + Methodik) | Tief kulturell: Didaktik, Change, Facilitation (HR-/Change-fokussiert) | Tief technisch: IT, Daten, Systemlogik (IT-fokussiert bzgl. ITSM + Tooling)           | Tief prozess und datenorientiert: (Serviceverständnis, ITSM-Logik)                                             |
| <b>Zusammenspiel mit anderen</b> | Koordiniert Engineer, Enablement Lead und Coordinator im Zusammenspiel                         | Unterstützt mit Kultur- und Lernformaten                               | Arbeitet dem Wissensmanager technisch zu                                              | Liefert operativ gepflegtes Wissen für die IT-Prozesse                                                         |
| <b>Geeigneter Reifegrad</b>      | Ab ITIL Reifegrad 3+ / 4+ (Kultur & Governance werden bewusst gestaltet)                       | Reifegrad 3–5 (Kulturentwicklung, Lernorganisation)                    | Reifegrad 2–4 (IT-Prozesse strukturiert, aber noch wissensarm)                        | Reifegrad 2–4 (Tool-Ebene)                                                                                     |

## Zusammenspiel – ein Beispiel

Ein Incident zeigt ein wiederkehrendes Problem.

- Knowledge Engineer sorgt dafür, dass der Workaround sofort im Self-Service erscheint.
- Service Knowledge Coordinator aktualisiert die zugehörigen CMDB-Einträge & Artikel.
- Knowledge Enablement Lead moderiert ein Learning-Team, das das Wissen vertieft.
- Knowledge Manager:in analysiert, wie diese Wissensflüsse systemisch verbessert werden können – und aktualisiert die Methodik für „Lessons Learned“.

## Fazit:

Der/die Knowledge Manager:in ist die steuernde Klammer über den drei spezialisierten Rollen:  
Er/Sie sorgt für:

- Koordination (Koordiniert alle Rollen entlang der Wissensstrategie)
- Rahmenbedingungen (Rahmen, Kennzahlen, Evaluierung)
- Wirkungsanalyse (Achtet auf Wirkung, nicht nur auf Technik, Prozess oder Kultur)
- und strategische Weiterentwicklung des Wissensmanagements in der IT-Organisation.

## Rollenprofil Knowledge Manager (ITIL 4)

### Rollenbezeichnung

Wissensmanager:in im IT Service Management (ITIL 4)



## Ziel

Sicherstellung des systematischen Aufbaus, der Pflege und der aktiven Nutzung von Wissen im gesamten Service-Lifecycle nach ITIL 4 – zur Unterstützung von Effizienz, Qualität, Innovation und kontinuierlicher Verbesserung.

## Aufgaben und Verantwortlichkeiten

- **Wissensbedarfe identifizieren**  
Analyse, welche Informationen und Erfahrungen in Prozessen, Services oder Teams fehlen – oder ungenutzt bleiben.
- **Wissensquellen systematisch erschließen**  
Identifikation, Strukturierung und Pflege von Wissen aus Vorfällen, Changes, Projekten, Releases, Tests, Kundenfeedback und Meetings.
- **Zusammenarbeit mit Practice Ownern**  
Enge Abstimmung mit Verantwortlichen aus ITIL Practices wie Incident, Change, Problem, Service Catalog, Asset Management, etc.
- **Methoden & Werkzeuge einführen und betreuen**  
Etablierung von Wissensmanagement-Prozessen (z. B. Knowledge-Centered Service, Lessons Learned, Wissensdatenbanken).
- **Wissen im Service Lifecycle verankern**  
Unterstützung aller Phasen – von Design über Transition bis Betrieb – durch verfügbare, aktuelle und verständliche Wissensbausteine.
- **Nutzung und Wirkung von Wissen messen**  
Entwicklung und Monitoring von KPIs für Wissensverfügbarkeit, -nutzung und -wirkung (z. B. Wiederverwendung, Erstlösungsquote, Response-Zeit).
- **Wissensgemeinschaften fördern (Communities of Practice)**  
Moderation, Begleitung und Aktivierung von Austauschformaten zwischen Expert:innen.

## Kompetenzprofil

| Kompetenz                             | Stufe | Begründung / Beispiel                                                      |
|---------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------|
| Analytische Fertigkeit                | 3     | Analyse von Wissenslücken, Informationsflüssen und Nutzungsmustern.        |
| Strategische Fertigkeit               | 4     | Ausrichtung des Wissensmanagements an Unternehmens- und IT-Strategien.     |
| Lernkompetenz                         | 3     | Förderung einer lernenden Organisation und Reflexion von Erfahrungswissen. |
| Digitale Kompetenz                    | 3     | Umgang mit Wissensmanagement-Tools und ITSM-Plattformen.                   |
| Wissensorientierung                   | 4     | Zentraler Fokus der Rolle – Sichtbarmachung und Nutzbarmachung von Wissen. |
| Qualitäts- und Sicherheitsbewusstsein | 3     | Sicherstellung von Datenschutz, Konsistenz und Aktualität von Wissen.      |
| Kommunikationskompetenz               | 3     | Vermittlung von Wissen über Teams und Hierarchien hinweg.                  |
| Didaktische Kompetenz                 | 2     | Strukturierte Aufbereitung von Wissen für unterschiedliche Zielgruppen.    |
| Umsetzungskompetenz                   | 4     | Integration von Wissen in Prozesse, Tools und Arbeitsabläufe.              |
| Veränderungskompetenz                 | 4     | Begleitung von Veränderungen durch gezielten Wissensfluss.                 |
| Beratungskompetenz                    | 4     | Unterstützung von Fachbereichen und Projekten in Wissensfragen.            |
| Organisationskompetenz                | 4     | Koordination von Wissensträgern, Themen und Kanälen.                       |



| Kompetenz                           | Stufe | Begründung / Beispiel                                                     |
|-------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| Grundlagen Wissensmanagement        | 4     | Tiefes Verständnis von Prozessen, Zielen und Nutzen von WM.               |
| WM-Methoden                         | 3     | Anwendung erprobter Methoden (z. B. KCS, Wissensbilanz, Lessons Learned). |
| WM-spezifische Evaluierungsmethoden | 3     | Bewertung der Wirkung von Wissen und Transfermaßnahmen.                   |
| WM-spezifische IT-Kompetenz         | 3     | Sicherer Umgang mit ITSM-Tools, KM-Systemen und Integrationen.            |

## Einordnung in die Organisation

- Enge Zusammenarbeit mit: Service Ownern, Practice Ownern, Prozessmanagern, Experten, Service Desk, Continual Improvement
- Berichtslinie: z. B. ITSM Lead, Service Quality Management, IT Governance oder CIO

## Zusätzliche Rollenbezeichnungen

(je nach Reifegrad/Organisation):

- Knowledge Enablement Lead (fokus auf Change & People)
- Knowledge Engineer (technisch orientiert)
- Service Knowledge Coordinator (in Kombination mit CMDB & ITSM-Tools)

## Typisches Zielbild

„Der Wissensmanager schafft Transparenz über vorhandenes Wissen, macht es auffindbar, wiederverwendbar und anschlussfähig – damit alle schneller bessere Entscheidungen treffen und aus Erfolgen wie Fehlern lernen.“

## Rollenprofil Knowledge Enablement Lead

(Fokus auf Change, Kulturwandel und Befähigung von Menschen)

### Ziele

Kulturelle Verankerung von Wissensaustausch, Lernen und aktiver Wissensnutzung innerhalb der Organisation – Förderung einer nachhaltigen Wissenskultur.

### Fokus

- Veränderung der Wissenskultur
- Befähigung von Mitarbeitenden zum aktiven Wissensaustausch
- Etablierung von Learning-Communities und KCS®-Methoden

### Aufgaben

- Aufbau und Moderation von Communities of Practice.
- Entwicklung und Durchführung von Schulungen, Trainings und Awareness-Programmen.
- Etablierung und Pflege von Wissensmanagement-Methoden.
- Enablement von Führungskräften und Teams im Bereich Wissensarbeit.



- Erfolgsmessung und kontinuierliche Verbesserung der Wissensnutzung.

## Anforderungen

- Ausgeprägte Kommunikations- und Coaching-Kompetenz.
- Erfahrung im Change Management und in Lernkulturprojekten.
- Methodensicherheit im Wissensmanagement (z. B. Wissensbilanz, KCS®).
- Erfahrung im Aufbau und Management von Communities.

## KPIs / Erfolgskriterien

- Beteiligungsrate in Communities / Lernprogrammen.
- Wissensartikel pro User / pro Team.
- Wissenswiederverwendungsquote (First Contact Resolution, Lösungszeit).
- Engagement Scores (z. B. Pulse Surveys).

## Entwicklungsperspektiven

- Head of Knowledge Enablement
- Change and Learning Lead
- Organizational Development Manager

## WM Kompetenzprofil

| Kompetenz                             | Stufe | Begründung / Beispiel                                            |
|---------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------|
| Analytische Fertigkeit                | 3     | Analyse von Kulturbarrieren und Veränderungsfaktoren.            |
| Strategische Fertigkeit               | 4     | Gestaltung langfristiger Enablement-Strategien.                  |
| Lernkompetenz                         | 3     | Vorleben und Fördern von Lernprozessen.                          |
| Digitale Kompetenz                    | 2     | Nutzung von Kollaborationsplattformen und sozialen Lernsystemen. |
| Wissensorientierung                   | 4     | Wissensarbeit als Mindset etablieren.                            |
| Qualitäts- und Sicherheitsbewusstsein | 2     | Sicherstellung respektvollen Umgangs mit Wissen und Feedback.    |
| Kommunikationskompetenz               | 4     | Inspirieren, moderieren, begleiten – intern wie extern.          |
| Didaktische Kompetenz                 | 3     | Entwicklung von Lernreisen, Workshops, Trainingsformaten.        |
| Umsetzungskompetenz                   | 3     | Durchführung von Enablement-Initiativen.                         |
| Veränderungskompetenz                 | 3     | Aktive Steuerung kultureller und organisationaler Veränderung.   |
| Beratungskompetenz                    | 3     | Coaching von Führungskräften und Teams in Wissensarbeit.         |
| Organisationskompetenz                | 2     | Aufbau von Netzwerken und Communities.                           |
| Grundlagen Wissensmanagement          | 4     | Anwendung auf Kultur-, Rollen- und Teamentwicklung.              |
| WM-Methoden                           | 3     | Anwendung sozialer Wissensmanagement-Methoden.                   |
| WM-spezifische Evaluierungsmethoden   | 3     | Messen von Engagement, Wissensaustausch und Enablement-Wirkung.  |
| WM-spezifische IT-Kompetenz           | 1     | Nutzung von Plattformen wie MS Viva, Yammer, Confluence.         |

## Praxisbeispiel:

Ein Knowledge Enablement Lead führt in einem IT-Unternehmen eine Lernkultur-Offensive ein, moderiert Retrospektiven und unterstützt Teams, ihre Erfahrungen strukturiert zu dokumentieren und zu teilen.



# Rollenprofil Service Knowledge Coordinator

(Schnittstellenrolle zwischen CMDB, ITSM-Prozessen und Wissensmanagement)

## Ziele

Sicherstellung der vollständigen Integration von Servicewissen in ITSM-Prozesse und CMDB-Strukturen – Verbesserung von Servicequalität, Effizienz und Transparenz.

## Fokus

- Sicherstellung der Verknüpfung von Servicewissen, Konfigurationsdaten (CMDB) und operativen ITSM-Prozessen
- Sichtbarmachung der Beziehungen zwischen Services, Changes, Incidents und Wissen
- Pflege von Knowledge Artifacts entlang der Service Value Chain

## Aufgaben

- Pflege der Service Knowledge Management System (SKMS).
- Sicherstellen, dass Wissen und CMDB-Daten aktuell und konsistent sind.
- Koordination von Updates in Wissen und Konfigurationsdaten nach Changes und Releases.
- Unterstützung der Incident, Problem und Change Prozesse mit aktuellem Servicewissen.
- Analyse von Gaps zwischen Servicewissen und tatsächlicher Serviceerbringung.

## Anforderungen

- Sehr gute Kenntnisse von ITIL 4, speziell Service Knowledge Management.
- Erfahrung mit ITSM- und CMDB-Tools (z. B. ServiceNow, Micro Focus, Ivanti).
- Analytisches Denken und Verständnis komplexer Servicezusammenhänge.
- Grundkenntnisse im Wissensmanagement.

## KPIs / Erfolgskriterien

- Aktualität und Integrität von Wissens- und CMDB-Daten.
- Reduzierung von Eskalationen aufgrund fehlender Serviceinformationen.
- Steigerung der Erstlösungsquote durch verbesserten Wissenszugriff.
- Anteil aktualisierter Wissensartikel nach Changes.

## Entwicklungsperspektiven

- Service Knowledge Manager
- Service Configuration and Knowledge Lead
- ITSM Process Manager (Knowledge und CMDB)

---

## WM Kompetenzprofil

| Kompetenz               | Stufe | Begründung / Beispiel                                                                |
|-------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Analytische Fertigkeit  | 2     | Verstehen komplexer Zusammenhänge zwischen Services, CMDB-Daten und Wissensobjekten. |
| Strategische Fertigkeit | 2     | Ableiten operativer Verbesserungen aus Service-Wissenstransparenz.                   |



| Kompetenz                             | Stufe | Begründung / Beispiel                                                    |
|---------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| Lernkompetenz                         | 4     | Lernen aus Service-Fällen und Betriebsdaten.                             |
| Digitale Kompetenz                    | 3     | Arbeit mit ITSM-Tools, CMDBs, Knowledge-Modulen.                         |
| Wissensorientierung                   | 3     | Aufbau vollständiger Service Knowledge Management Systems (SKMS).        |
| Qualitäts- und Sicherheitsbewusstsein | 4     | Einhaltung von Integrität und Aktualität der Daten.                      |
| Kommunikationskompetenz               | 2     | Koordination zwischen IT-Operations, Service Ownern und Support.         |
| Didaktische Kompetenz                 | 1     | Erstellung serviceorientierter Knowledge Articles.                       |
| Umsetzungskompetenz                   | 2     | Pflege und Aktualisierung von Wissen entlang operativer Prozesse.        |
| Veränderungskompetenz                 | 2     | Anpassung von Wissensobjekten an geänderte Services und CI-Daten.        |
| Beratungskompetenz                    | 2     | Beratung zu Wissensnutzung innerhalb der Service-Lifecycle-Phasen.       |
| Organisationskompetenz                | 1     | Steuerung der Zusammenführung von Service-, CI- und Wissensdaten.        |
| Grundlagen Wissensmanagement          | 1     | Servicewissen als integralen Teil des IT-Betriebs verstehen und steuern. |
| WM-Methoden                           | 2     | Anwendung strukturierter Dokumentations- und Transfermethoden.           |
| WM-spezifische Evaluierungsmethoden   | 2     | Bewertung der Wissensverfügbarkeit und CMDB-Integration.                 |
| WM-spezifische IT-Kompetenz           | 2     | Nutzung und Pflege von ITSM- und CMDB-Systemen.                          |

## Praxisbeispiel

Ein Service Knowledge Coordinator sorgt dafür, dass nach jedem erfolgreichen Change automatisch ein Update der Wissensdatenbank und der zugehörigen Konfigurationsobjekte erfolgt, um Fehler und Eskalationen zu vermeiden.

## Rollenprofil Knowledge Engineer

(Technisch orientiert – Fokus auf Systeme, Datenmodelle, Automatisierung)

### Ziele

Technischer Aufbau, Pflege und Weiterentwicklung der Wissensinfrastruktur (Datenbanken, Suchsysteme, Automatisierung) zur Unterstützung der IT-Services entlang des Service Lifecycles.

### Fokus:

- Aufbau und Betrieb von Wissenssystemen
- Technische Pflege von Wissensdatenbanken, Metadaten, Suchfunktionen
- Unterstützung von Knowledge Automation (z. B. KI, Bots, Self-Service)

### Aufgaben

- Design und Pflege von Wissensstrukturen, Taxonomien und Suchalgorithmen.
- Implementierung und Administration von Knowledge Management-Tools.
- Sicherstellung der technischen Integration von Wissensmanagement in ITSM-Systeme.
- Automatisierung von Wissensflüssen (z. B. Auto-Tagging, intelligente Suchvorschläge).
- Unterstützung von Knowledge Automation (z. B. KI, Bots, Self-Service)
- Technisches Monitoring der Nutzung und Qualität von Wissensdatenbanken.





## Anforderungen

- Sehr hohe Digitalkompetenz (Systemintegration, Datenmodellierung, APIs).
- Analytische Stärke (Suchlogiken, Machine Learning Basics von Vorteil).
- Kenntnisse in ITSM-Tools (z. B. ServiceNow, BMC Remedy, Jira).
- Grundlegendes Verständnis für Wissensmanagementprozesse.

## KPIs / Erfolgskriterien

- Verfügbarkeit und Aktualität der Wissensplattformen.
- Suchtrefferqualität (Precision, Recall).
- Anzahl der automatisierten Wissenstransfers / Workflows.
- Nutzerfeedback zur Wissensnutzung (Usability, Auffindbarkeit).

## Entwicklungsperspektiven

- Senior Knowledge Engineer
- Technical Knowledge Architect
- AI Knowledge Systems Lead

## WM Kompetenzprofil

| Kompetenz                             | Stufe | Begründung / Beispiel                                                  |
|---------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| Analytische Fertigkeit                | 2     | Entwicklung von Wissensmodellen für Suchalgorithmen und Strukturen.    |
| Strategische Fertigkeit               | 3     | Fokus auf Umsetzung technischer Strategien, nicht deren Entwicklung.   |
| Lernkompetenz                         | 3     | Nutzung neuer Technologien und kontinuierliches Tech-Lernen.           |
| Digitale Kompetenz                    | 4     | Expertise in ITSM-Tools, Suchmaschinen, Wissensdatenbanken, APIs.      |
| Wissensorientierung                   | 4     | Technische Strukturierung von Wissen.                                  |
| Qualitäts- und Sicherheitsbewusstsein | 3     | Berücksichtigung von Datenschutz und Datenqualität in Systemen.        |
| Kommunikationskompetenz               | 2     | Fokus auf technische Abstimmung, weniger auf Change-Kommunikation.     |
| Didaktische Kompetenz                 | 1     | Erstellung von systemtechnischen Dokumentationen.                      |
| Umsetzungskompetenz                   | 3     | Realisierung von Automationen und technischen Wissensflüssen.          |
| Veränderungskompetenz                 | 3     | Technische Änderungen begleiten, aber kein Change-Treiber.             |
| Beratungskompetenz                    | 2     | Beratung zu technischen Möglichkeiten, nicht zu Organisationsdesign.   |
| Organisationskompetenz                | 1     | Organisation technischer Tasks, nicht übergreifender Wissenstrukturen. |
| Grundlagen Wissensmanagement          | 1     | Anwendung auf technische Systeme und Taxonomien.                       |
| WM-Methoden                           | 2     | Fokus auf technische Werkzeuge, weniger auf methodische Entwicklung.   |
| WM-spezifische Evaluierungsmethoden   | 2     | Metriken wie Suchtrefferqualität, Antwortzeiten.                       |
| WM-spezifische IT-Kompetenz           | 4     | Betrieb von Knowledge Management Modulen und Integrationen.            |



## Praxisbeispiel:

Ein Knowledge Engineer richtet ein semantisches Suchsystem in ServiceNow ein und sorgt dafür, dass neue Artikel automatisch korrekt verschlagwortet werden.