



k+k information services

wir machen aus daten verwertbares wissen

Dem Wissen auf der Spur

DGQ-Regionalkreis Stuttgart

Referent: Olaf Schmidt, Geschäftsführer k+k information services GmbH

22. September 2010

Wo taucht Wissensmanagement auf?



Wo sollte Wissensmanagement auftauchen?

Natürlich überall!

Kernaufgaben des Wissensmanagement

Wie Unternehmen die Kernaufgaben des Wissensmanagement definieren ...

- Vorhandenes Wissen transparent machen
- Relevantes Wissen identifizieren
- Wissenslücken ermitteln
- Wissen nutzbar machen
- Wissen bewahren

Kernaufgaben des Wissensmanagement

... und was Unternehmen wirklich tun ...

- Wikis
- Dokumentenmanagement
- Suchmaschinen/Enterprise Search
- Data Mining/Data Warehousing
- Foren

Kernaufgaben des Wissensmanagement

... passt oft nicht zueinander!

Davon einmal abgesehen haben sich mehr als 50% der Unternehmen noch nicht mit diesem Thema beschäftigt!

Der Mitarbeiter geht – wo bleibt sein Wissen?

Mit dieser Frage sehen sich alljährlich Tausende von Unternehmen konfrontiert.

Den Betrieben entsteht ein Wissensverlust, der im schlimmsten Fall existenzbedrohend werden kann.

Wenn ein Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz verlässt, geht in der Regel wertvolles Erfahrungswissen verloren.

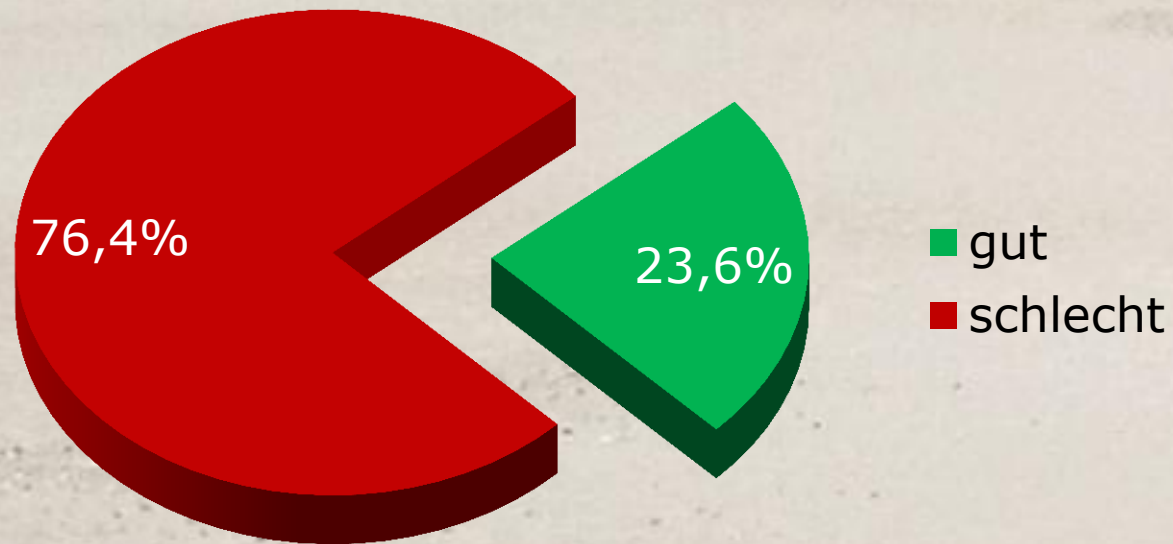
Der Mitarbeiter geht – wo bleibt sein Wissen?

Ziel muss es daher sein, möglichst viel Wissen im Unternehmen zu halten, das heißt: Wissen auf andere zu übertragen.

- Wie kann dieser Wissenstransfer gestaltet, organisiert und eingeführt werden?
- Was bringt der Wissenstransfer?
- Wie ist das Verhältnis von Aufwand zu Nutzen?

Diese und andere Fragestellungen werden im Rahmen dieses Vortrags aufgezeigt und diskutiert.

Wie gut wird das Wissen von ausscheidenden Mitarbeitern gesichert?



Quelle: Nordakademie, 2009

Dienstleistungen in den Bereichen:

- Technische Kommunikation
 - Textuelle Dokumentation
 - Audiovisuelle Dokumentation und Simulation
- IT-Consulting & Informationsmanagement
 - Stammdatenmanagement, Datenlogistik
 - Dokumentenmanagement und Archivierung
- Softwareentwicklung
 - WissIntra, wissaction, ...
 - Auftragsentwicklungen

Unsere Herausforderungen:

- hoher Grad an Erfahrungswissen notwendig
- lange Lernphasen (6-24 Monate)
- wenig Standard Know-how
- hohe Produkt- und Projektkomplexität

Unsere Strategie:

- kein singuläres Wissen zulässig
- kontinuierlicher Wissenstransfer
- interdisziplinäre Produktentwicklung
- Multiplikatorenprinzip

Die Umstände definieren die Herausforderungen ...

Interner Mitarbeiter

- nimmt andere Aufgaben wahr,
- verlässt das Unternehmen,
- erleidet einen Unfall,
- erkrankt,
- wird schwanger,
- stirbt oder nimmt ein Sabbatical

Externer Mitarbeiter

- Projekt/Beauftragung endet
- ...

Fünf Fragen

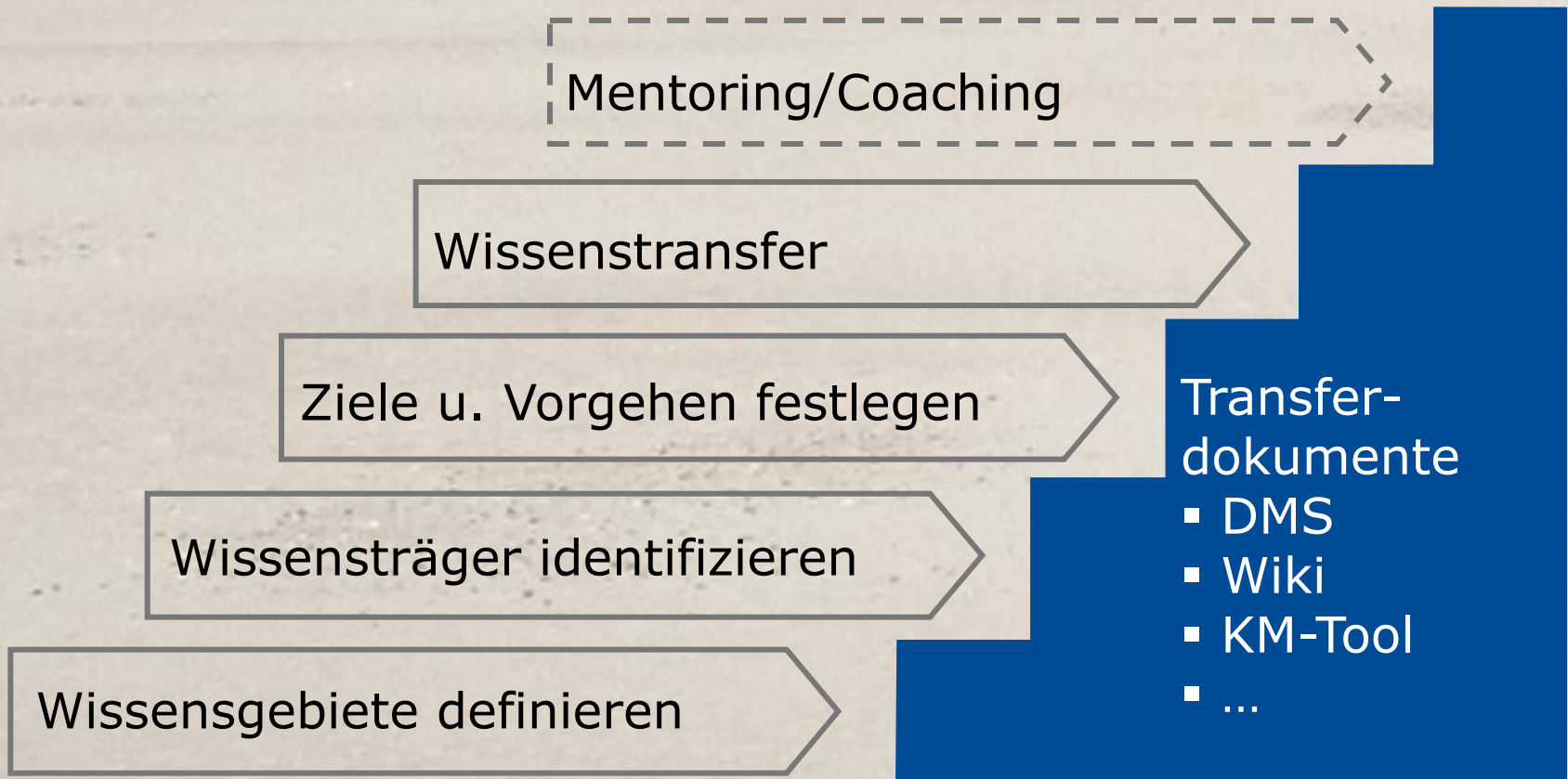
- Besitzt der Mitarbeiter ein hohes Maß an individuellen Erfahrungswissen?
- Ist das Wissen bereits auf mehrere Mitarbeiter verteilt?
- Welcher Art ist der Wechsel?
- Steht der Mitarbeiter noch zur Verfügung?
- Transferzeitraum?

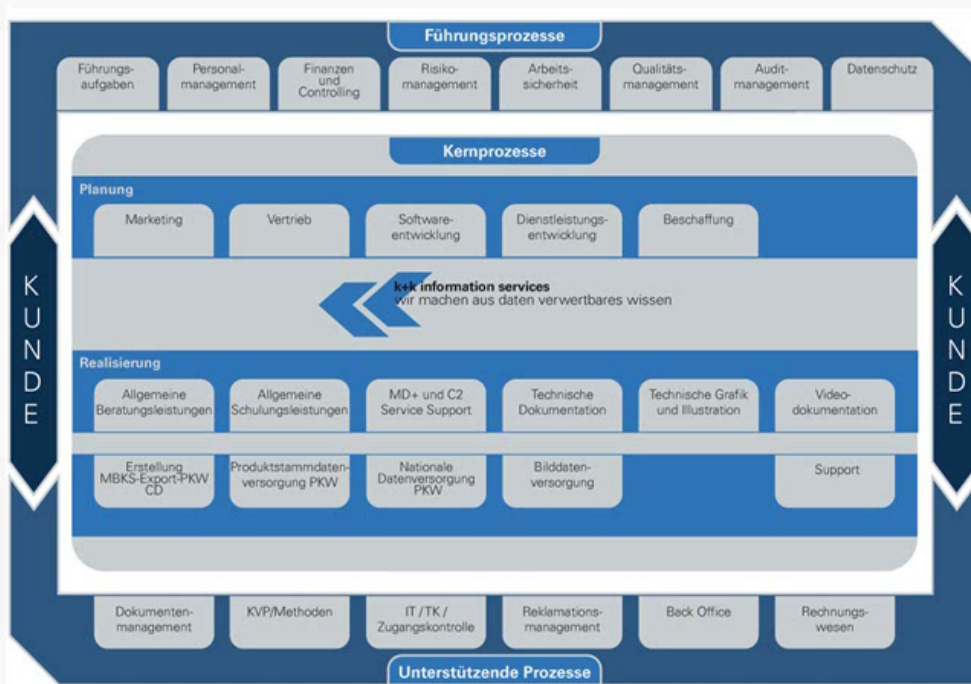
Was soll man also tun?

Eigentlich egal, Hauptsache man tut etwas ...

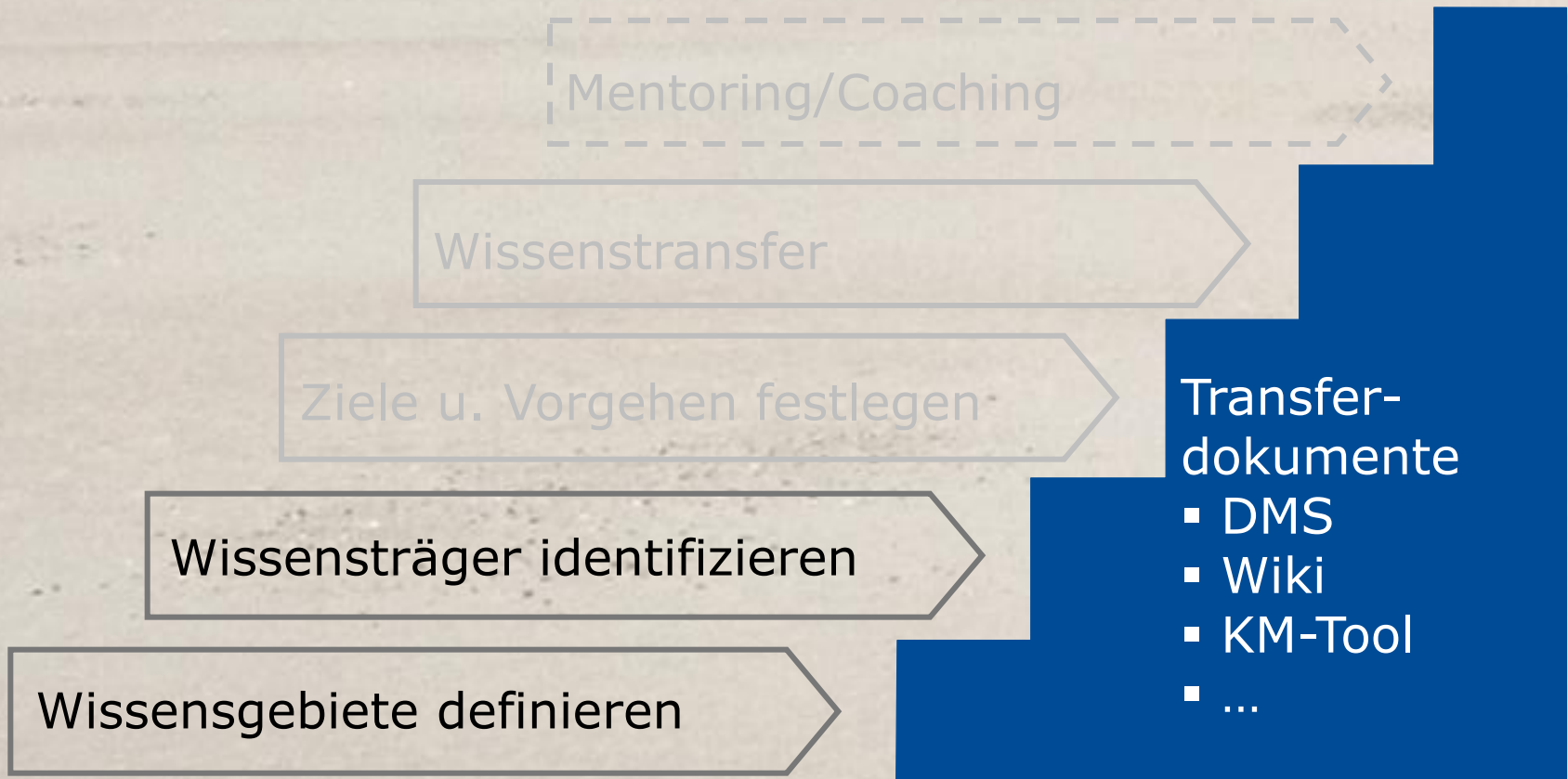
... **vorher!**

k+k Vorgehensweise





k+k Vorgehensweise



Wissen und Wissensträger identifizieren

- Aus der Unternehmensstrategie werden die strategischen Wissensgebiete abgeleitet
- Von den jeweils verantwortlichen Führungskräften werden die entsprechenden Wissensgebiete konkretisiert und personifiziert
- Risikobewertung der einzelnen Wissensgebiete
- Priorisierung der einzelnen Wissensgebiete
- Ableitung von Einzelmaßnahmen

Wichtig ist hierbei die Führungskräfte von dem Potential zu überzeugen!

Wie viele Personen betrifft es denn?

Der Anteil von Personen mit strategisch wichtigen Qualifikationen ist in jedem Unternehmen unterschiedlich und daher immer zu erheben.

Durchschnitt für produzierende Unternehmen ca. 10%, Tendenz steigend!

In Kombination mit der Fluktuation und der Quote der internen Wechsel ergibt sich das jährliche Potential.

Bsp. 2.000 MA
12% strategische Wissensträger (240 MA)
3,5% Fluktuation
4,5% interne Wechsel
20 MA p.a.

Ziele und Vorgehensweise definieren

- Auftraggeber ist in der Regel die betreffende Führungskraft.
- Im Vorfeld der eigentlichen Transferleistung ist es notwendig die Ziele und Erwartungshaltungen aller Beteiligten zu hören und festzulegen.
- Die Vorgehensweise mit der verantwortlichen Führungskraft, dem bisherigen Arbeitsplatzinhaber und dem Nachfolger vereinbaren.
- Zeitlichen Aufwand und Zeitleiste festschreiben, wichtig für die Nachbetrachtung und Budgetierung.

Vorgehen beim Wissenstransfer

Einarbeitung

Vermittlung von explizitem Wissen

- Dokumente
- Tutorials
- Schulung
- etc.

Transferphase

Moderierte Vermittlung von implizitem Wissen

- Erfahrungen
- Informelle Strukturen
- etc.

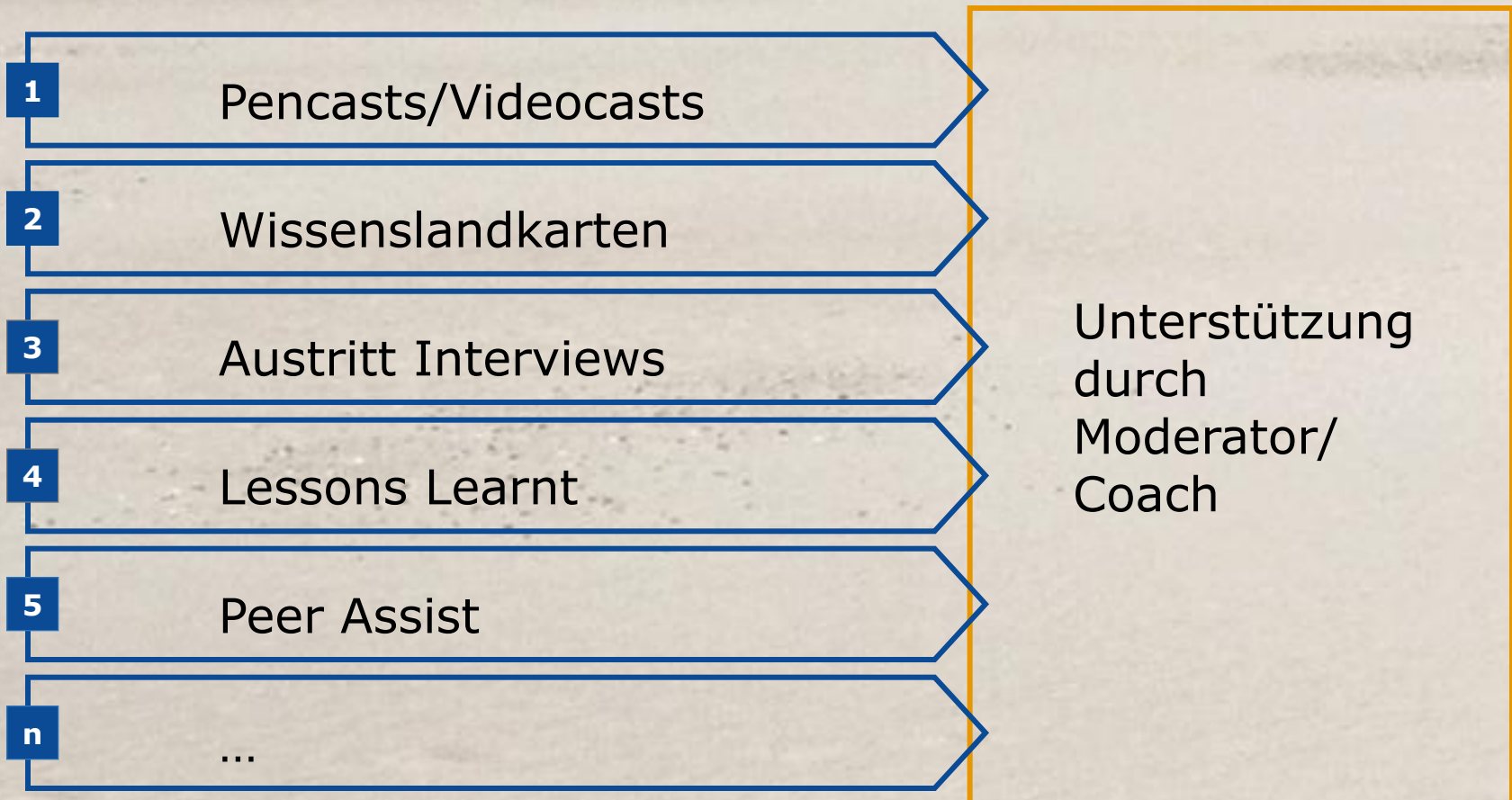
Mentoring

Vertiefung des implizierten Vorgängerwissen

„Meister/
Schülerprinzip

In der Regel reichen 6 – 12 Sitzungen verteilt auf 2- 4 Monate aus

Passende Methoden gibt es viele, es ist eine Frage der Unternehmenskultur und der persönlichen Vorlieben



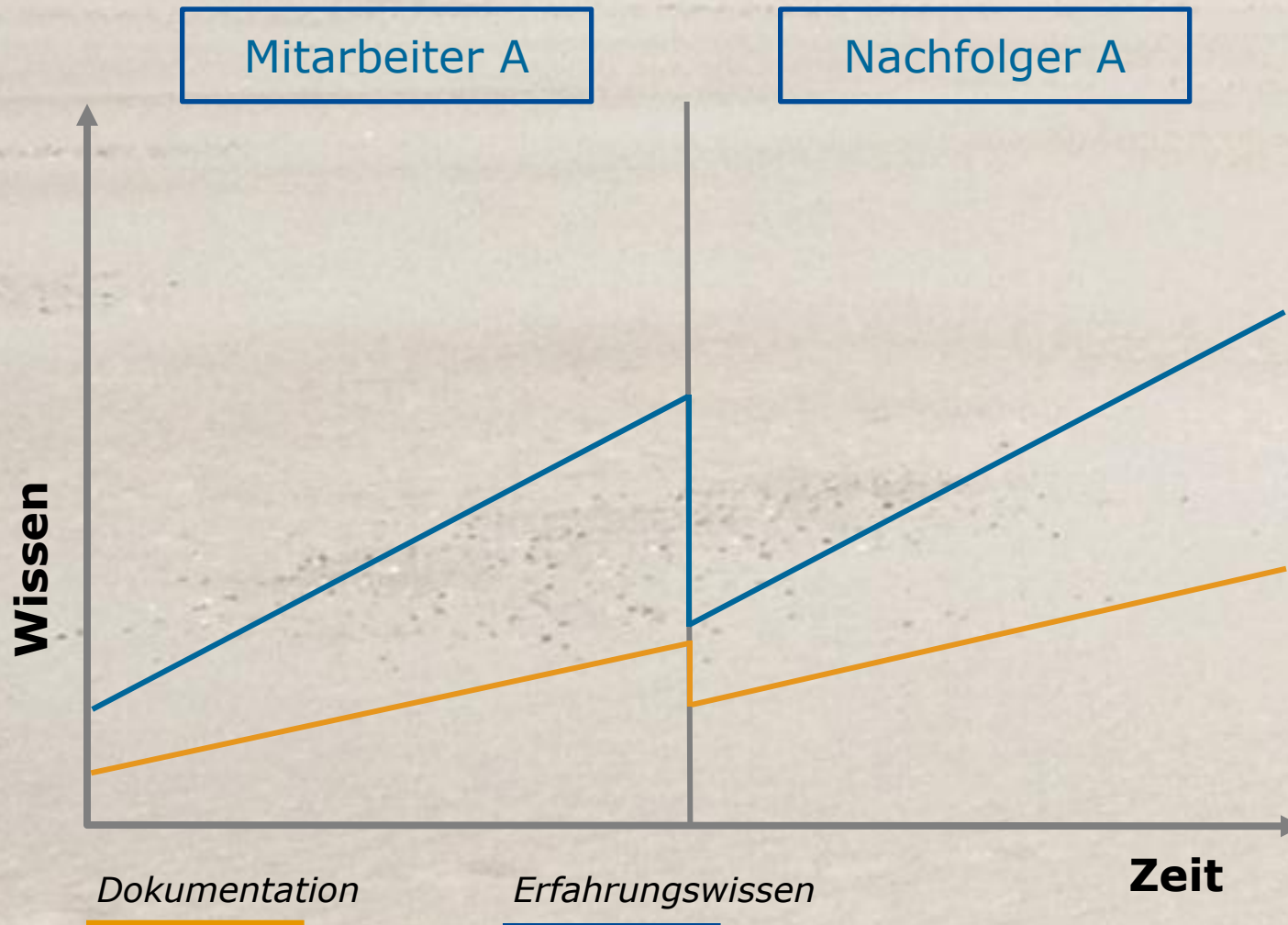
Sicherung von Wissen bei Ausscheiden von Mitarbeitern

Wie soll das Wissen von ausscheidenden Mitarbeitern gesichert werden?

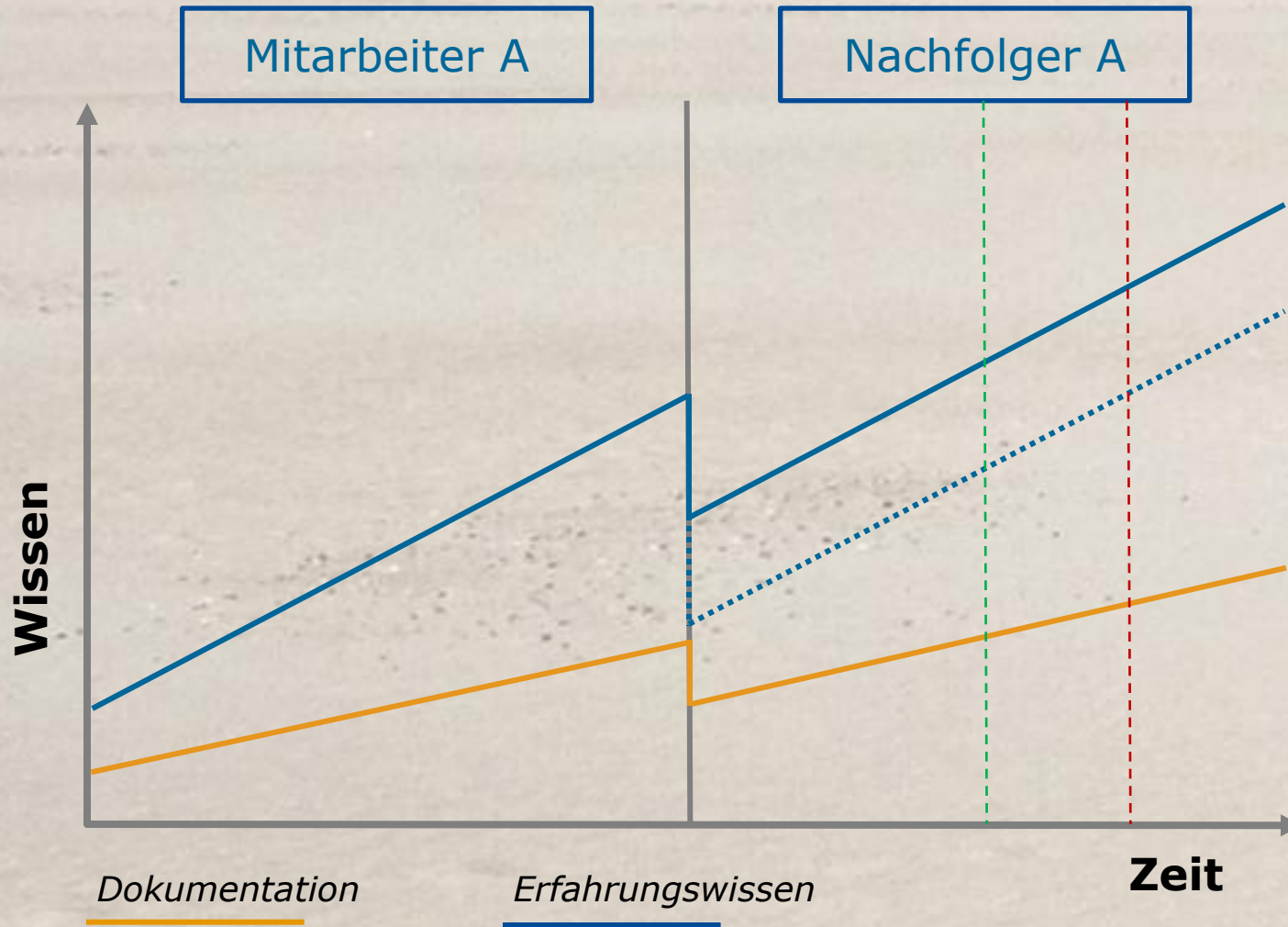


Quelle: Nordakademie, 2009

Eine Steigerung der operativen Exzellenz erreicht man ...



... ganz automatisch



Welche Potentiale sind möglich

- Reduzierung der Einarbeitungszeit (20%-40%)
- Wissen in der Organisation halten
- Steigerung der operativen Exzellenz
- Reduzierung des Unternehmensrisikos
- Motivation der Mitarbeiter durch Wertschätzung
- Erhöhte Transparenz über Abläufe und Informationsflüsse
- Mitarbeiter- und Organisationsentwicklung

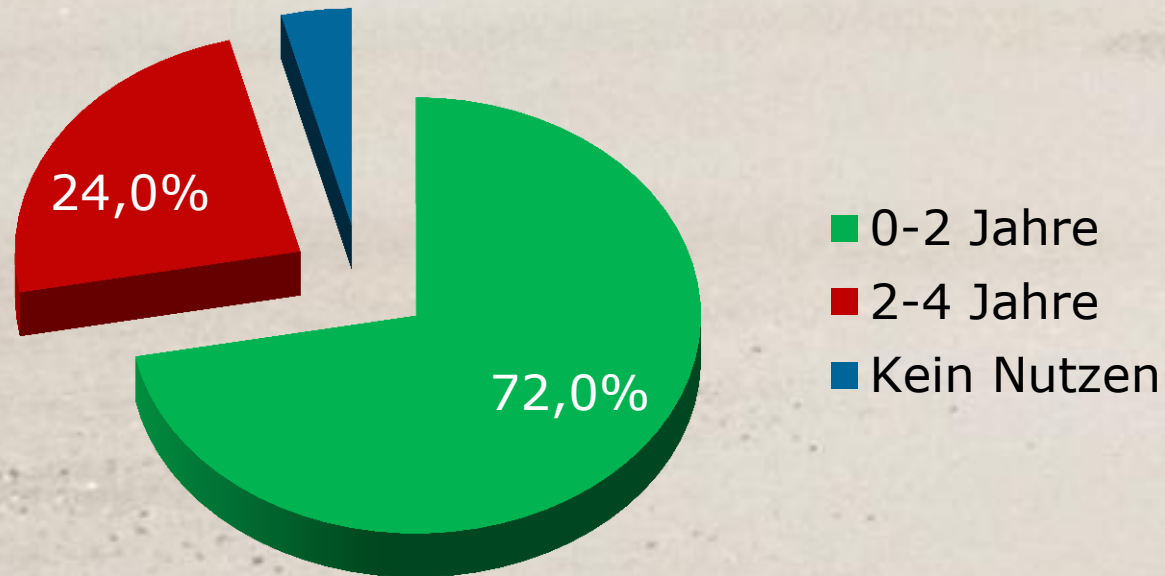
Wissensmanagement ist keine Eintagsfliege

Wissensmanagement ist ein laufender Prozess und keine einmalige Maßnahme, daher sind ...

- Planung,
- Umsetzung und
- Überprüfung

... von Wissensmanagement-Aktivitäten kontinuierliche Aufgaben im operativen Unternehmensalltag!

Dauer von der Einführung bis zum Nutzen des Wissensmanagements in den Unternehmen



Quelle: DHBW-Stuttgart, 2010

Wissensmanagement ist keine Eintagsfliege

Weiterführende Informationen

Livescribe-Stift: <http://www.livescribe.com/de/>

Hilfreiche Studien: [Nordakademie](#)

[Know Center Graz](#)

Werkzeuge: [Knowledge Management Toolkit \(eng\)](#)

[Wissensmanagement Toolkit](#)

[WissIntra](#)

[Methodfinder \(eng\)](#)

Verbände: [Gesellschaft für Wissensmanagement](#)

[Heinrich Böll Stiftung](#)



Kontakt:

Olaf Schmidt
Geschäftsführer

k+k information services GmbH

Höhenstr. 16
70736 Fellbach

Tel.: +49 711 578813-0

Fax: +49 711 578813-77

E-Mail: olaf.schmidt@kuk-is.de

<http://www.kuk-is.de>