



Die Mitarbeiter gehen, aber das Wissen bleibt – Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen

Peter Riehn
Dipl.-Wirtsch.-Inf. (FH)
Consulting & Product Management

bob
systemlösungen

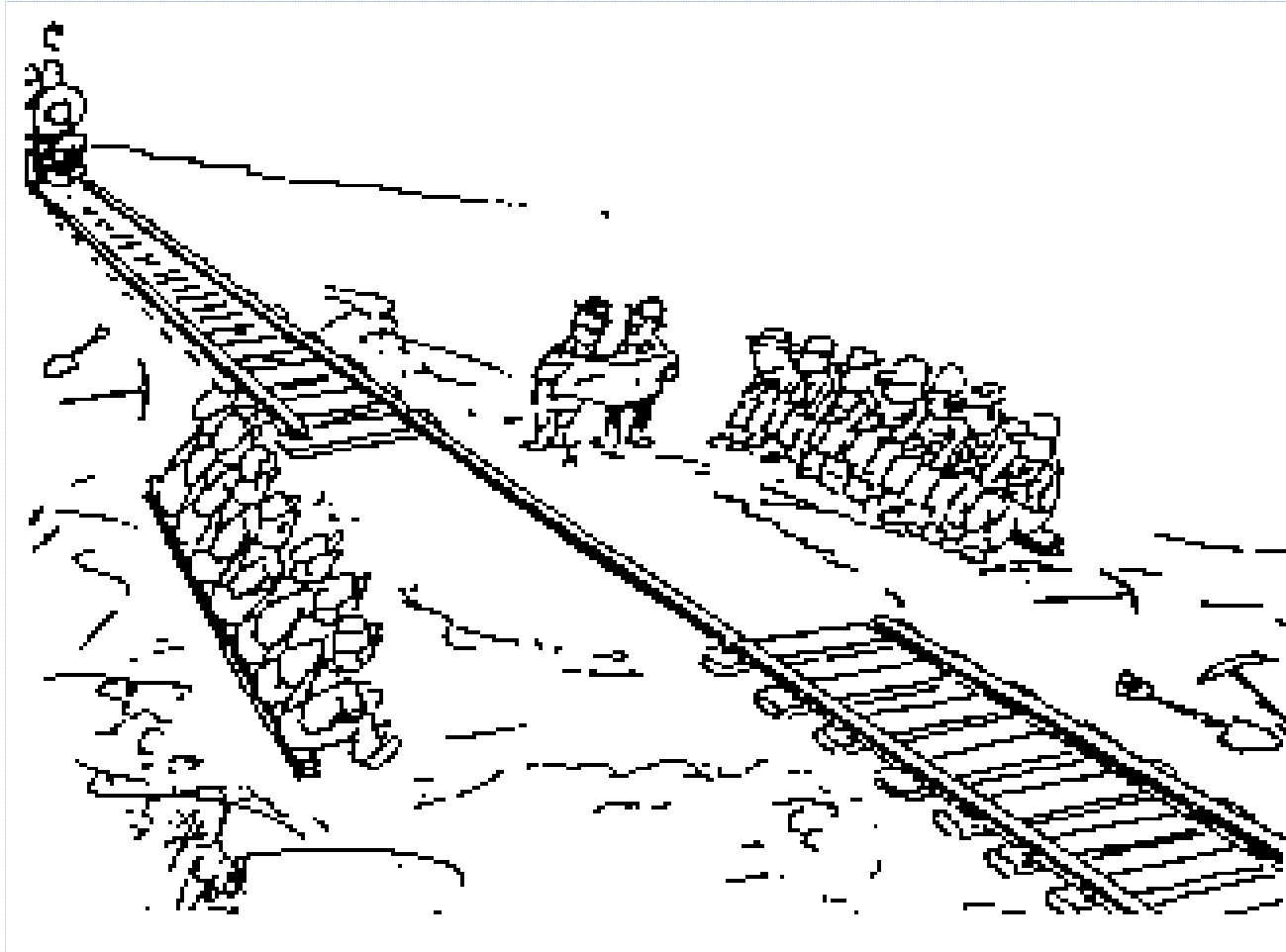
SAP
Gold
Partner

Phone + (0) 22 35 - 9 23 02-220
Fax + (0) 22 35 - 9 23 02-310
Mobile + (0) 1 73 - 7 41 15 20
E-Mail p.riehn@bobsys.com

bob Bochmann & Oborski GmbH
Max-Planck-Str.10
D-50374 Erftstadt, Germany
www.bobsys.com

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen

→ Wer weiß, wo es lang geht?



→ Warum sollte man sich gerade mit WM beschäftigen?

- **Wettbewerbsdruck** und Globalisierung ⇒ Produkte müssen State of the art sein
- Unternehmensnachfolge, Fusion ⇒ **Archivierung** von Wissen (Wissen über alte Patente)
- Beschleunigte **Produktlebenszyklen** ⇒ Schnelle Veränderung von Wissen
- Effiziente Projektabwicklung und Steuerung ⇒ **Nachhaltigkeit** (Rad nicht neu erfinden)
- Netzwerkgedanke ⇒ **Verteiltes Wissen**, Fernzugriff, Einbeziehung von Geschäftspartnern
- Zunahmen an wissensintensiven Geschäftsprozessen ⇒ **Komplexität**
- **Abhängigkeit** vom dem im Unternehmen verfügbaren Wissen

→ Betriebswirtschaftliche Betrachtung

- Werte im Unternehmen
 - Bargeld, Material, Gebäude, Verträge, Rechte, Patente, Mitarbeiter, **WISSEN**
- Wissen als Ressource
 - kann sich nicht durch Gebrauch abnutzen
 - kann beliebig vermehrt werden
 - wird durch Teilen nicht geringer
 - hat ein Problem: Kann nicht unmittelbar weitergegeben werden

⇒ **Wissen = wichtiger Produktionsfaktor!**

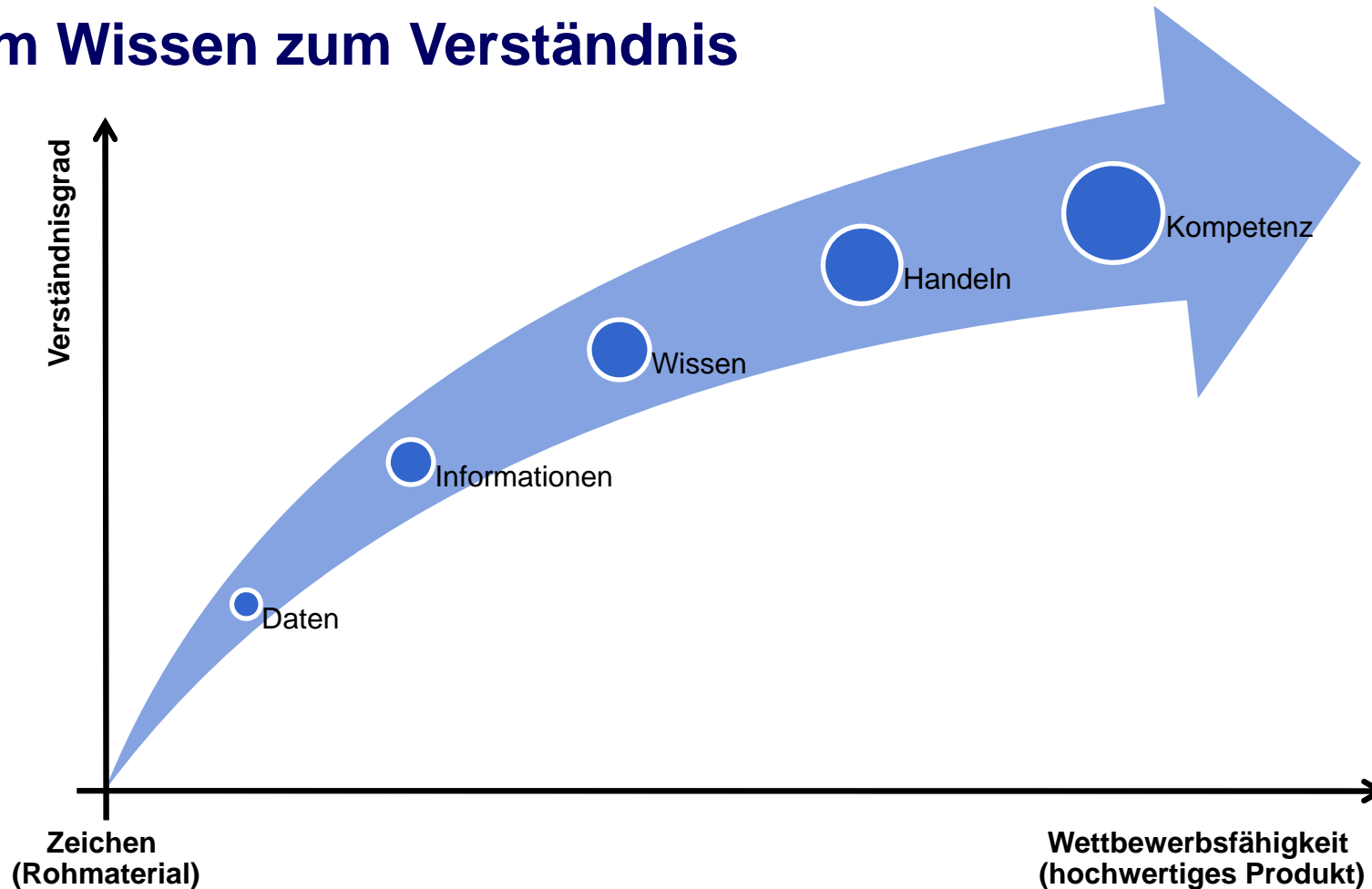
→ Wissen im Unternehmen

- Wissen ist:
 - Entscheidungsgrundlage für das Management
 - Grundpfeiler des Unternehmens
 - gebündelt in Mitarbeitererfahrungen
- Wissensbeschaffung oft schwierig
 - Weggang = Know-How Verlust / Fehler werden wiederholt gemacht
 - Mitarbeitersuche / Langwierige Einarbeitung neuer Mitarbeiter
 - Wissen ist Macht / Wissen wird nicht geteilt

⇒ **Wissen = kritischer Erfolgsfaktor**

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen

→ Vom Wissen zum Verständnis



⇒ **Wissen = Produkt = wichtiger Wettbewerbsvorteil**

Quelle: In Anlehnung an North (2002)

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen

→ Wie gelangt man an das Wissen?

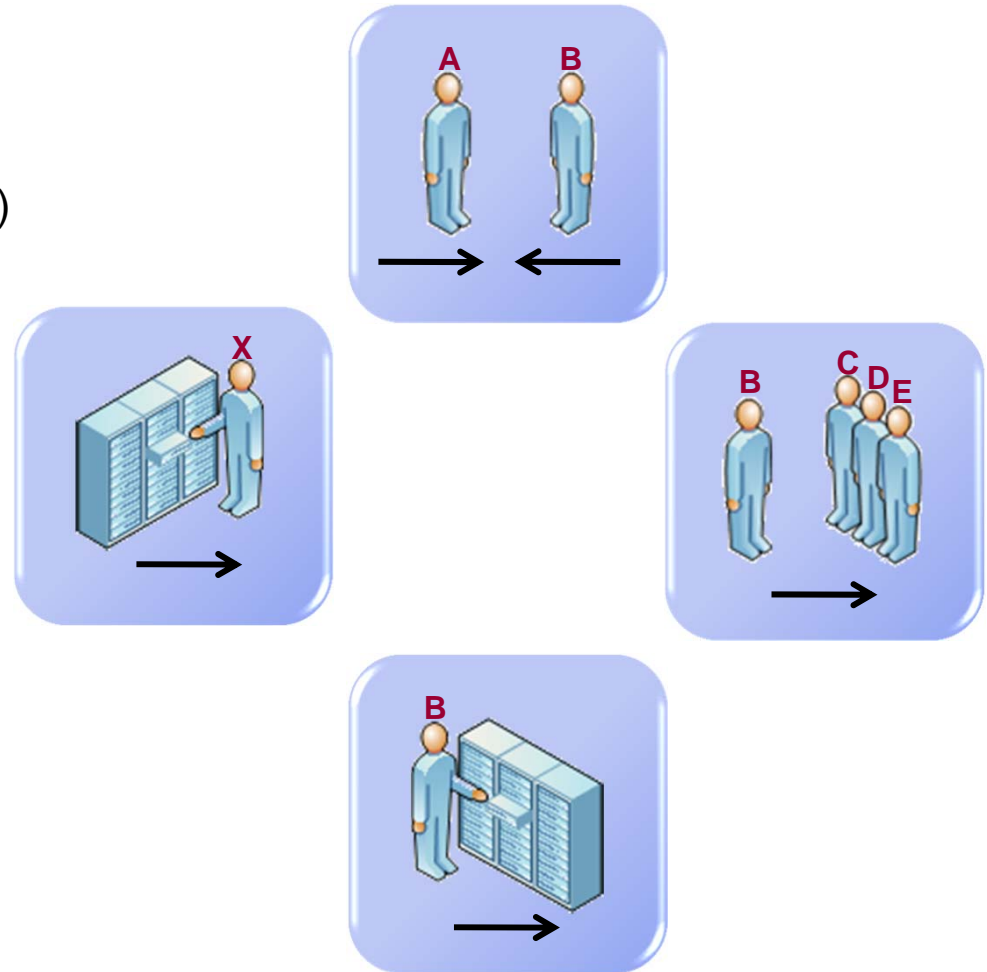


„Je spezieller mein eigenes Know-How, desto wichtiger bin ich für das Unternehmen.“

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen

→ Management von Wissen

- Strukturierte Speicherung (⇒ Explizierung)
 - zentralisiert abgelegt
 - verständlich formuliert
 - wiederverwendbar
 - nicht überfrachtet
- Strukturierte Anwendung (⇒ Implizierung)
 - leicht zu finden
 - leicht zu verstehen
 - leicht zu erlernen
 - leicht umzusetzen



→ Mögliche Konzepte & Werkzeuge

- Prozessdefinition ⇒ Aufbau- und Ablauforganisation
- Dokumentation ⇒ Arbeitsschritte, Programme, Funktionen
- IT-Systeme
 - Warenwirtschaft, CRM ⇒ Abbildung des Unternehmens und seiner Prozesse
 - Dokumenten Management System ⇒ Papierloses Büro
 - Knowledge Base ⇒ Wiki-System, FAQ-Datenbank, Assistenten/Wizards
- Weitere Ansätze ⇒ Produktfilme
- Mitarbeiterschulungen & Fortbildung ⇒ Direkte Übertragung des Wissens

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen

→ Darauf kommt es an:



→ 5 sinnvolle Ziele von Wissensmanagement

- 1. Optimierung des Wissens ⇒ Produktverbesserung, Prozessoptimierung
- 2. Optimierung der Flexibilität ⇒ Minimierung der Reaktionszeit
- 3. Optimierung des Kundennutzens ⇒ Verbesserung Servicegrad
- 4. Optimierung der Zeit ⇒ Durchlaufzeiten, effektives Zeitmanagement
- 5. Optimierung der Kostenstruktur ⇒ Kostenminimierung

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen

→ 5 konkrete Tipps für den Erfolg

- 1. Verantwortlichkeiten festlegen ⇒ „Chief Knowledge Officer“ ☺
- 2. Sensibilisierung der Mitarbeiter auf das Thema ⇒ Einbindung in den Prozess
- 3. Wissensweitergabe ⇒ Wollen und Können ⇒ Akzeptanz
- 4. Dynamische Interaktion ⇒ Kommunikation fördern
- 5. Kontrolle ⇒ Überprüfung der Ergebnisse und Ziele



Quelle: www.scherztabletten.com

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor im Unternehmen

Vielen Dank!



Peter Riehn
Dipl.-Wirtsch.-Inf. (FH)
Consulting & Product Management

Phone + (0) 22 35 - 9 23 02-220
Fax + (0) 22 35 - 9 23 02-310
Mobile + (0) 1 73 - 7 41 15 20
E-Mail p.riehn@bobsys.com

bob Bochmann & Oborski GmbH
Max-Planck-Str.10
D-50374 Erftstadt, Germany
www.bobsys.com



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP

© P. Riehn / bob Systemlösungen 2011 Folie 13 / 13

