

Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Herzlich Willkommen

zum

Kick Off-Workshop

Erfurt, 22. März 2006



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Ziele des Workshops

- **Sensibilisierung der handelnden Personen für den Prozess**
- **Darstellung des Projekts mit seinen Möglichkeiten und Grenzen**
- **Vereinbarung weiterer Umsetzungsschritte**



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Was ist Wissen?

„Wissen bezeichnet die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge.“

G. Probst, 1997



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Die Bedeutung von Wissen im Unternehmen

Durch den steigenden Wissensanteil in den Geschäftsprozessen wird Wissen immer deutlicher zur Grundlage der Wettbewerbsfähigkeit, die die Innovationsgeschwindigkeit, die Effizienz von Prozessen, die Qualität der Produkte, das Erkennen von Kundenpotenzialen usw. bestimmt.

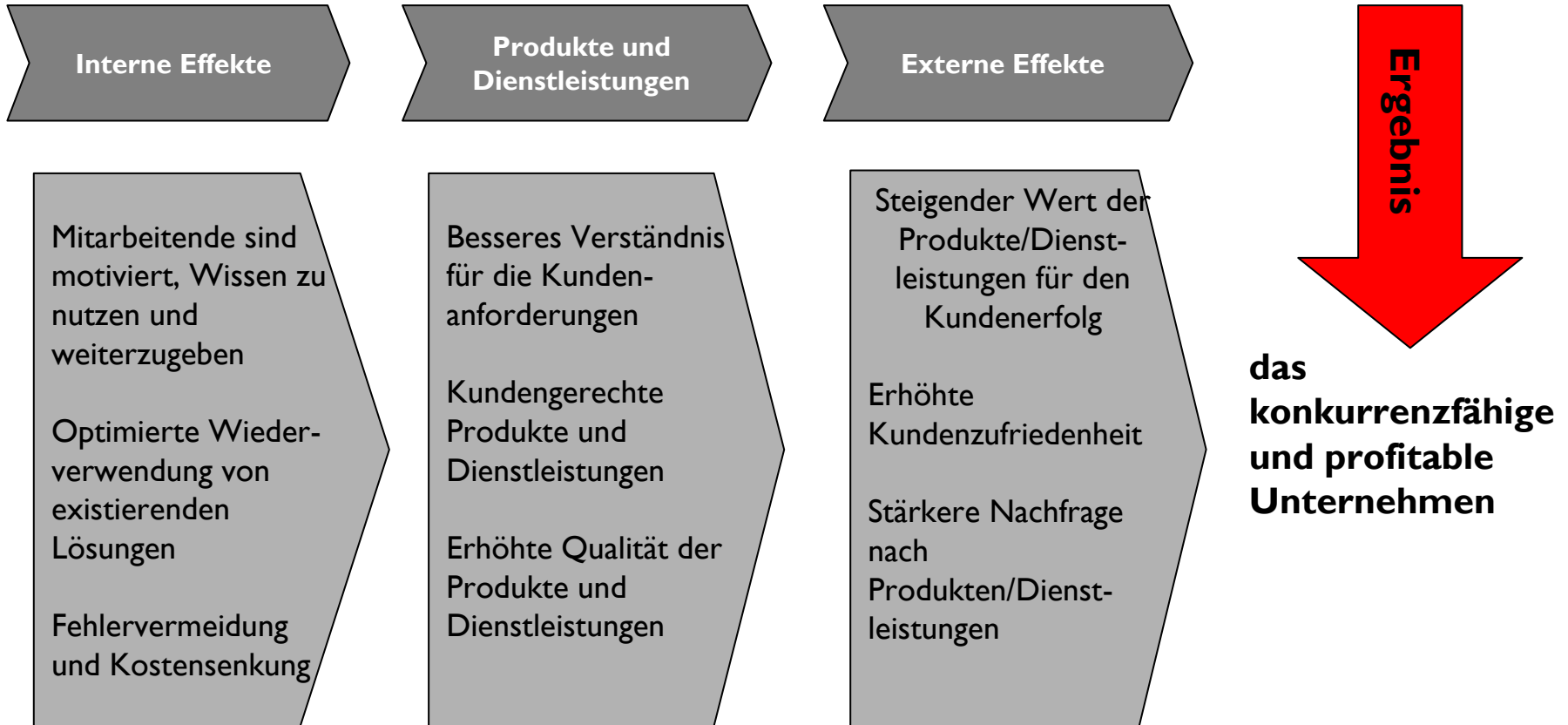
Der Umgang mit unterschiedlichen Wissensbereichen hat entscheidenden Einfluss auf den langfristigen Geschäftserfolg:

- Kundenwissen
- Wissen in Produkten und Dienstleistungen
- Wissen in Personen
- Wissen in Prozessen
- Wissen als wieder verwendbare Erfahrung
- Wissen in Beziehungen zu Lieferanten und Partnern
- Wissen als immaterielles Vermögen



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Wissen gezielt im Unternehmen einsetzen



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Der paradoxe Umgang mit Wissen

Wir haben hoch qualifizierte Beschäftigte,

aber setzen sie nicht nach ihren Qualifikationen ein

Wir sind in allen Bereichen spezialisiert,

aber wir fördern nicht die interne Kommunikation

Wir haben alles gründlich dokumentiert,

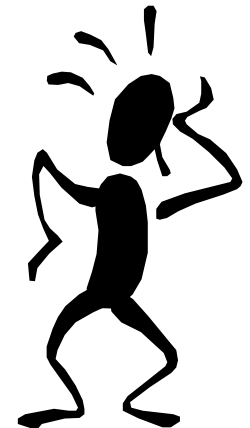
aber der Zugriff auf die Daten ist nicht möglich (vom Austausch ganz zu schweigen)

Jeder Beschäftigte wird zur Weitergabe von Wissen angehalten,

aber die Führungsebene behält ihr Wissen für sich

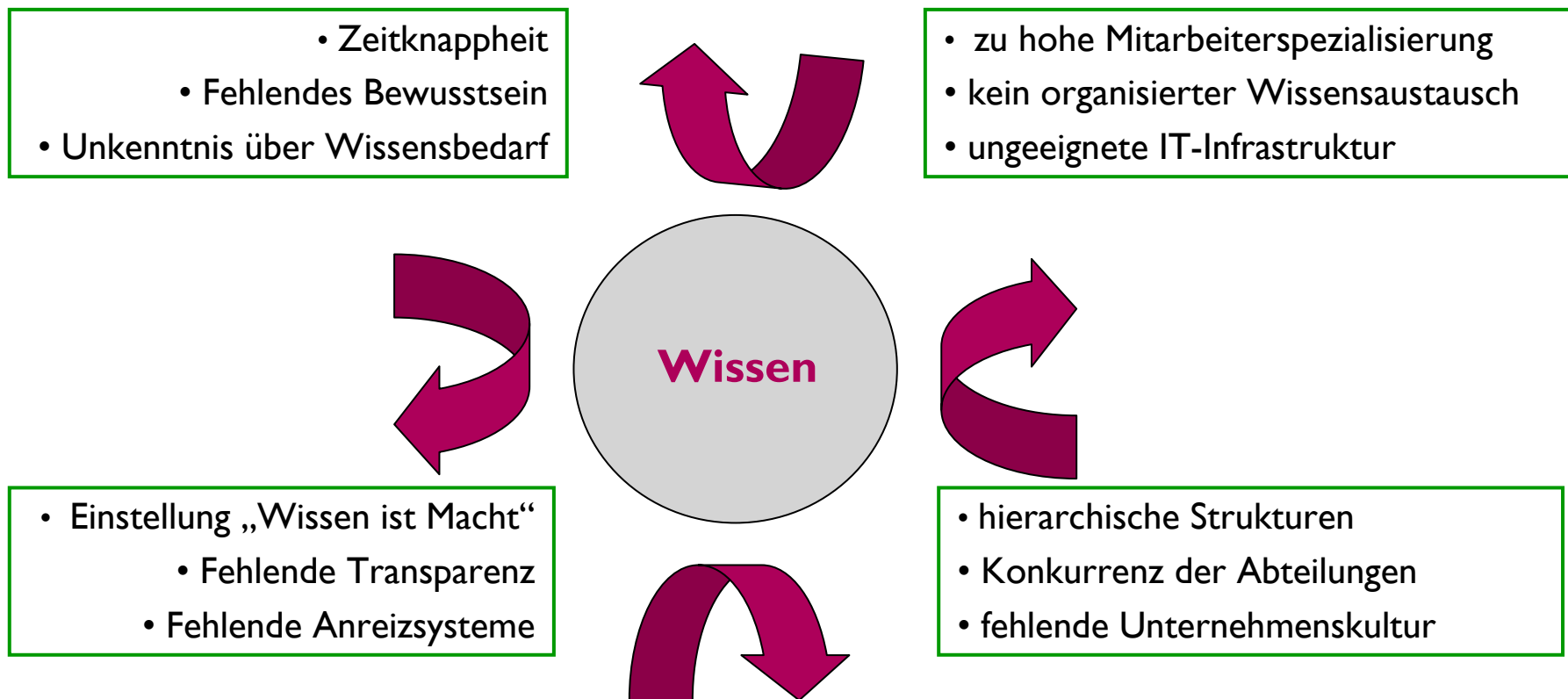
Wir haben für jede Frage einen Experten,

aber kaum einer weiß, wo diese zu finden sind



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Barrieren im Umgang mit Wissen



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

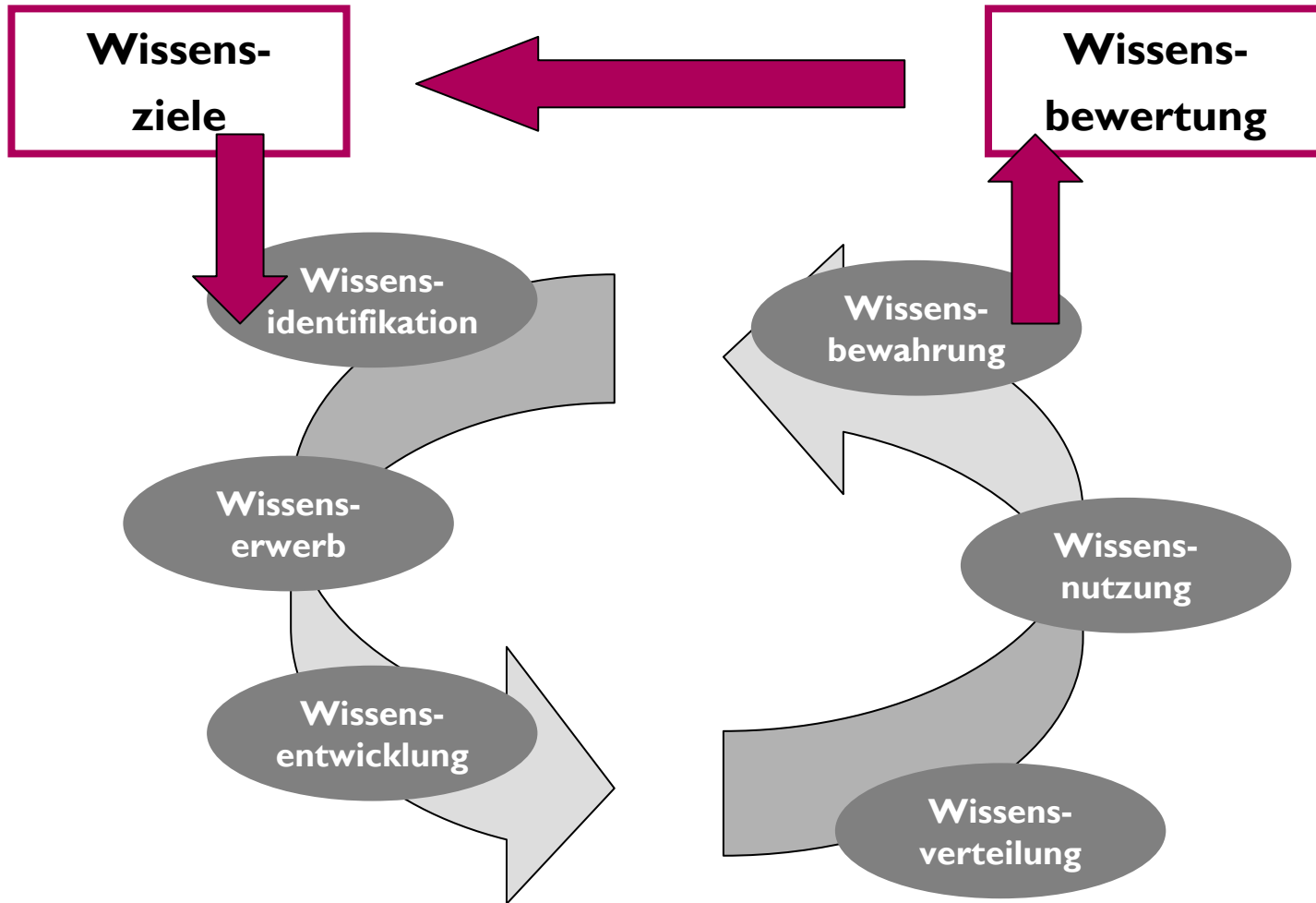
Wissensmanagement

„Wissen ist der entscheidende Produktionsfaktor unserer Zeit, und Management ist die Kunst, Wissen produktiv zu machen. Für sich genommen bewirkt Wissen nichts – es ist ein Potenzial. Erst durch Management wird Wissen wirksam. Management transferiert Wissen in Können und in Resultate. Dies ist die erste Verantwortung von Führungskräften in allen Organisationen der Gesellschaft“.

Prof. Dr. F. Malik, St. Gallen

Wissensmanagement ist die Summe aller Maßnahmen organisatorischer, personeller und technischer Art, die geeignet sind, Wissen effizient und auf den Unternehmenserfolg ausgerichtet zu nutzen. Wissen wird dabei als betriebliche Ressource herausgearbeitet.

Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Anforderungen an ein Wissensmanagementsystem (WM)

- es soll mit anderen (existierenden) Systemen im Unternehmen kompatibel sein (Qualitätsmanagement, Zertifizierungssysteme, IKT-Anwendungen etc.)
- es muss einen konkreten Beitrag zur Lösung von Problemen leisten
- es muss sich auf den Prozess der Leistungserbringung des Unternehmens konzentrieren
- es muss Instrumente bereitstellen, die in den Prozess der Leistungserbringung passen



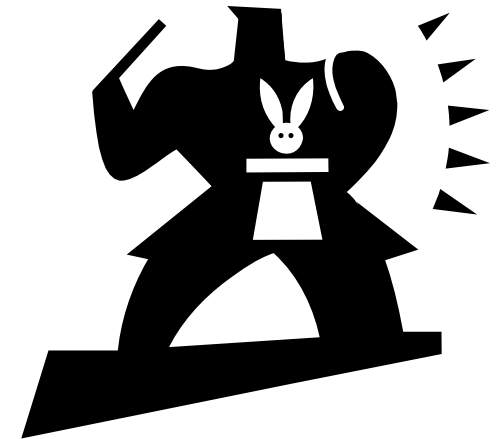
Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Wissensmanagement ist Führungsaufgabe !

unterstützt durch ein Projektteam, in dem die Kernbereiche

- Führung und Kundenmanagement
- Administration und Verwaltung
- Konzeption/Entwicklung
- Umsetzung (im Seminar)

vertreten sind



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Umsetzung bei der XY GmbH

Wissensmanagement als kommunikationsorientierte Aufgabe mit dem Focus auf

- **Kunden**
- **Prozesse**
- **Lösungen**



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Grobziel

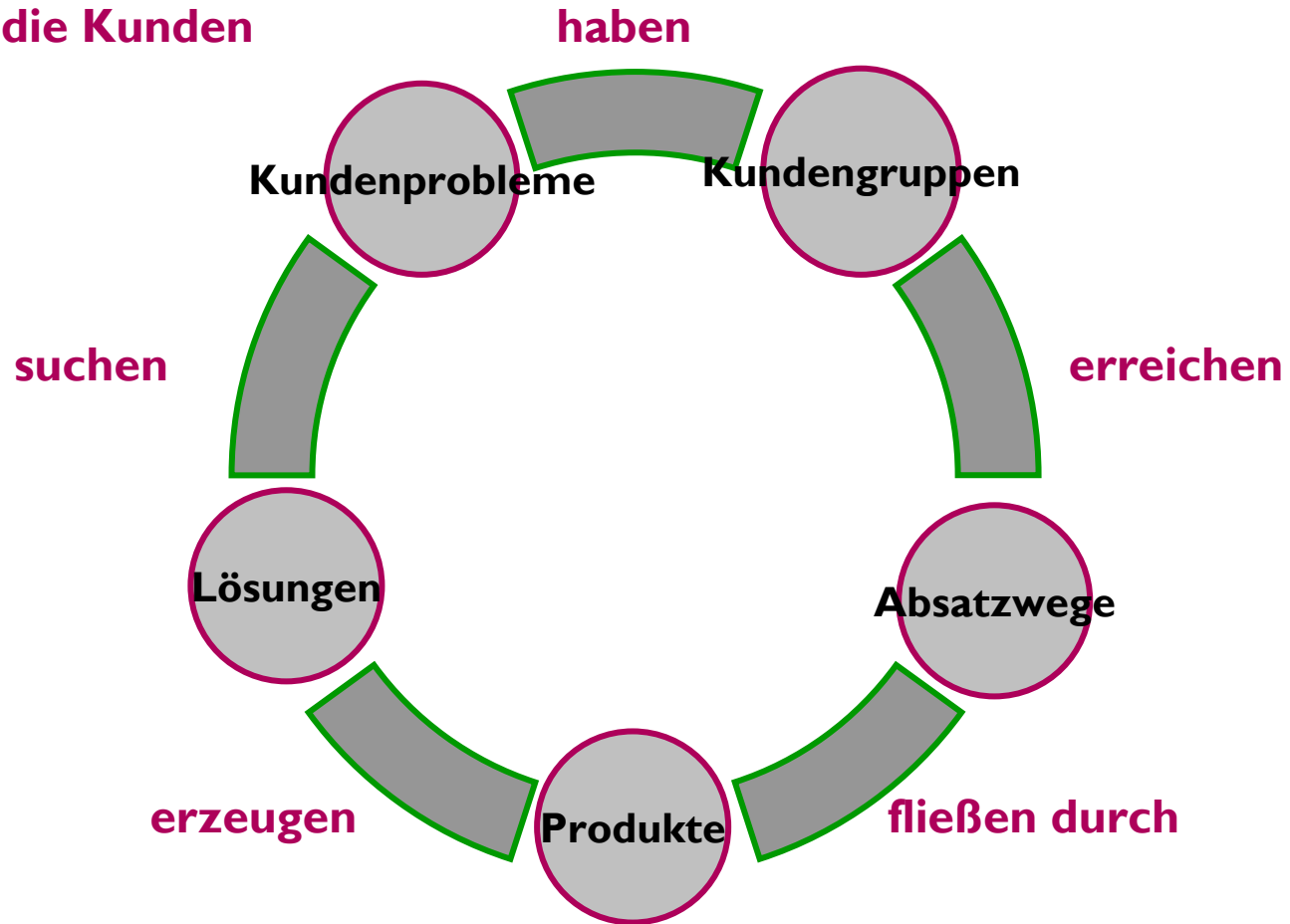
Zur dauerhaften Förderung der Wettbewerbs- und Innovationsfähigkeit der XY GmbH wird in einem beteiligungsorientierten Prozess ein passgenaues Wissensmanagement-System (WKM-System) installiert.

Dabei wird problemlösungs- und erfolgsrelevantes Wissen mit dem Focus auf die Kunden der XY GmbH ermittelt, gespeichert, verteilt und angewendet.

Das Wissen um die Kundeninteressen, um den erfolgsorientierten Einsatz eigener Ressourcen und für die Entwicklung erfolgreicher Strategien am Markt steht im Vordergrund.

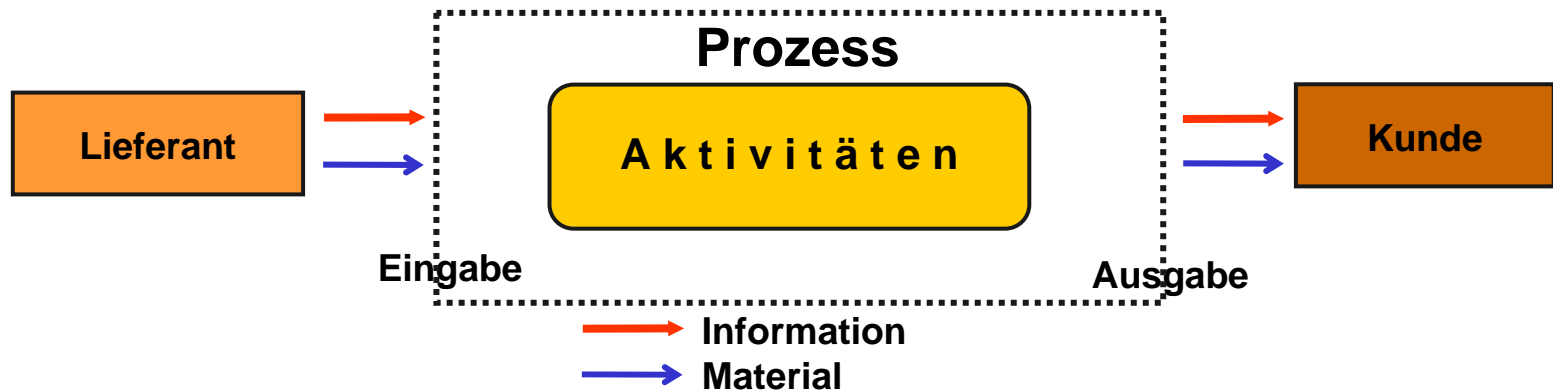
Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Der Blick auf die Kunden



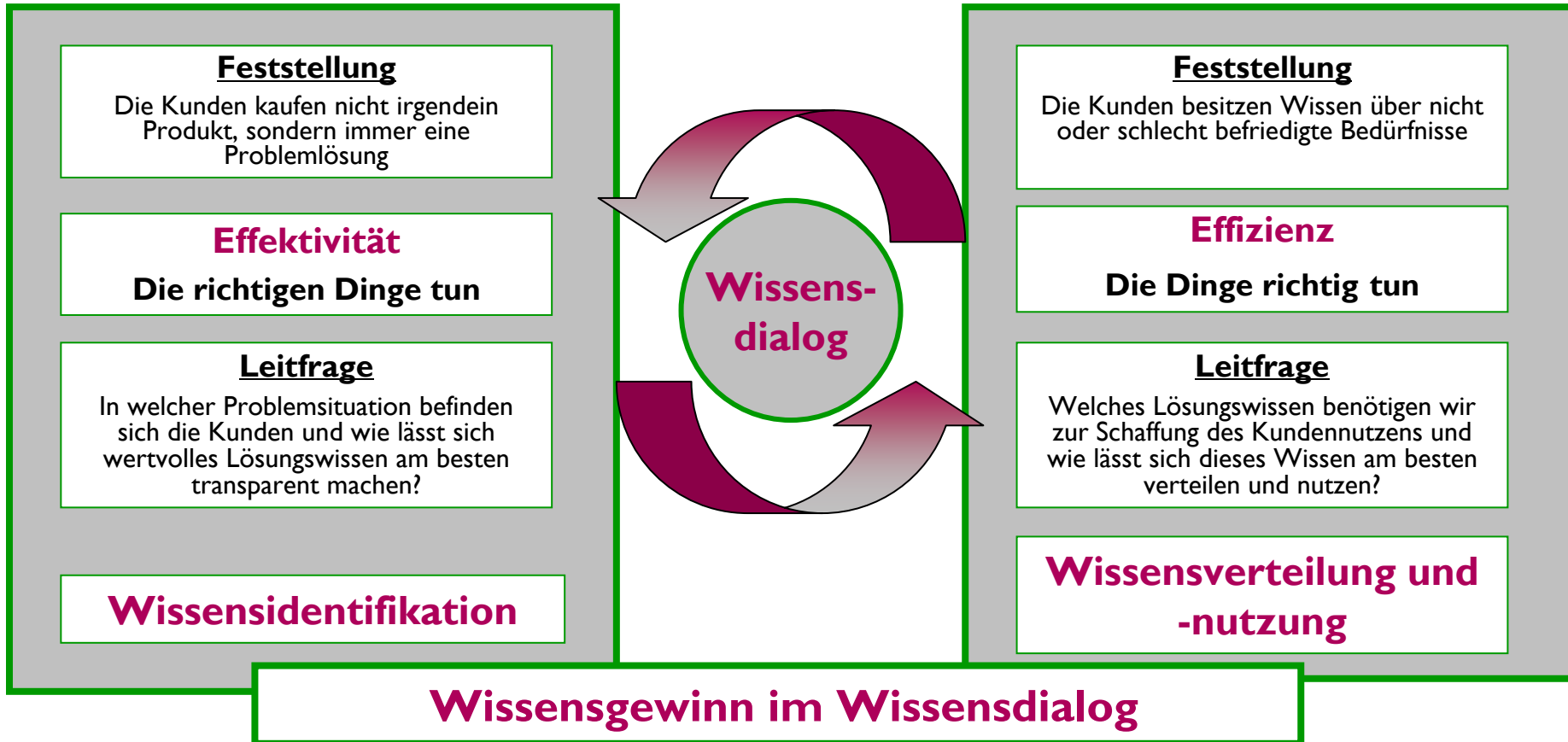
Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Problemlösung als Prozess



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Ein kundenorientierter Wissensdialog



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Focus Kunde-Prozess-Lösung

Problem → löst Aktivität, Prozess, Aufgabe aus

Produkt → wer ist der Kunde?

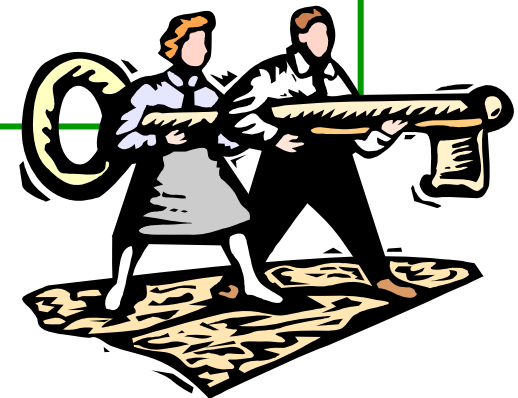
→ welche Bedürfnisse/Anforderungen hat der Kunde/Prozess?

→ welche Probleme sind aufgetreten/treten auf/werden auftreten?

→ welche Lösungen hatten wir/haben wir /werden wir haben (müssen)?

Leitfrage

Wer im Unternehmen braucht wann und wofür welches Wissen?



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Die Bausteine I

Wissensziele: Welche Ergebnisse sollen mit dem WM erzielt werden?

??? XY GmbH als wissensorientierter Kompetenzträger für passgenaues Beratung und Qualifizierung ???

Wissensidentifikation: Wie kann erfolgskritisches Wissen transparent gemacht werden?

??? Wer bei XY weiß was und ist das brauchbar zur Zielerreichung ???

Wissenserwerb: Wie und von wem kann Wissen von außen ins Unternehmen geholt werden?

??? Wer in unserem Umfeld verfügt über Wissen, dass wir (auch) brauchen ???

Wissensentwicklung: Wie wird neues Wissen im Unternehmen aufgebaut?

??? Wie kann das Wissen der Mitarbeitenden zur Entwicklung neuer Produkte angewandt werden ???

Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Die Bausteine II

Wissens(ver)teilung: Wer soll was im welchem Maß wissen und wie kann das angemessen bereitgestellt werden?
??? Wie können die Mitarbeitenden in AAA mit den Konzepten aus CCC arbeiten ???

Wissensnutzung: Wie kann die Anwendung und Nutzung des Wissens des Unternehmens gewährleistet werden?
??? Wie anwenderfreundlich ist der Zugang zum vorhandenen Wissen organisiert ???

Wissensbewahrung: Wie kann vorhandenes Wissen vor Verlust geschützt werden?
??? Wie ist die laufende Aktualisierung der Informationen über Förderbedingungen der EU gesichert???

Wissensbewertung: Wie kann der Stand der erreichten Wissens im Unternehmen bewertet werden?
??? Ist der Einsatz der Balanced Scorecard ein geeignetes Controlling-Instrument für XY???

Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Schwerpunkte

Identifikation – Verteilung – Anwendung von Wissen

Wissensidentifikation

- Prozesse beschreiben
- Wissen im Unternehmen sammeln
- Wissenslandkarten erstellen
- Expertinnen und Experten lokalisieren
- Innovationen vorbereiten

Wissens(ver)teilung

- Kommunikation organisieren und gewährleisten
- Wissensträger benennen
- Instrumente bestimmen
- Zugriffsrechte festlegen

Wissensnutzung

- Wissensförderliche Arbeits(platz)organisation
- Kommunikation fördern und unterstützen
- Instrumente gestalten



Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Ziel (?) – die lernende Organisation (?)

Die **Lernende Organisation** ist fähig, Wissen zu generieren, zu sammeln und zu vermitteln und ihr Verhalten auf der Grundlage gewonnener Einsichten zu verändern.

Organisationales Lernen befähigt eine Organisation, Fehler zu entdecken, zu korrigieren und die organisationale Werte- und Wissensbasis so zu verändern, dass neue Problemlösungs- und Handlungskompetenzen entstehen.

(Götz; Schmidt)

Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Wissensziele der XY GmbH

Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Weitere Schritte

Aktivität	Aufgabe	Termin
Bildung des Projektteams	Bestimmung der Personen Beschreibung der Aufgaben Erstellung eines Arbeitsplans	
Prozesse analysieren	Prozesse beschreiben (Focus Wissen) Identifikation des kritischen Wissens (Focus Kunde) Wissensquellen und Wissensträger feststellen Defizite identifizieren	
Wissen verteilen	Kommunikation und Information gewährleisten IKT-Infrastruktur anpassen Rollen der Beschäftigten festlegen	
Wissen nutzen	Benutzerfreundlichkeit der Systeme gewährleisten Wissenserweiterung fördern Lernprozesse organisieren	
WM-System in Geschäftsprozesse integrieren	Wissensförderliche Arbeitsorganisation Unternehmensplanung strategisch ausrichten Balanced Scorecard einführen Kontinuierliche Weiterbildung gewährleisten	

Einführung des Wissens-Dialog-Systems bei der XY GmbH

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit !

