



Was ein Wissensmanagement-System können muss

DAS WISSENSMANAGEMENT-SYSTEM

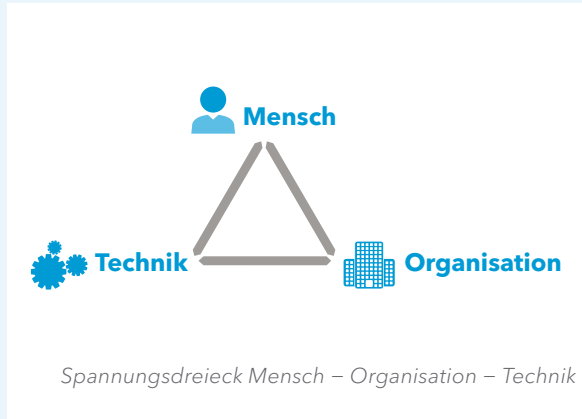
Ein Wissensmanagement-System (WMS) hilft, alle wichtigen Maßnahmen des Wissensmanagements umzusetzen und unterstützt den gesamten Wissensmanagement-Prozess – von der Erfassung, über die Verteilung bis hin zur Weiterentwicklung und letztlichen Sicherung des Wissens. Es ist daher weder ein reines Dokumentenlenkungstool wie ein DMS, noch lediglich ein Suchsystem über das gesamte Datenchaos, ähnlich einer Enterprise-Search Software. Es ist ein eigenständiges System, verwahrt das wertvolle Wissen eines Unternehmens und besteht neben allen anderen Software-Systemen. Ziel eines WMS ist es, Wissen zu managen, indem es Antworten zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort im optimalen Umfang bereitstellt.

Der Zweck eines WMS ist das technische Managen von Wissen. Der Mensch ist Träger und Entwickler des Wissens, die Organisation stellt die notwen-

digen Rahmenbedingungen und Abläufe bereit und die Technik muss die Umsetzung von Wissensmanagement in jedem Aspekt unterstützen.

DIE KONKRETEN FUNKTIONEN EINES WISSENSMANAGEMENT-SYSTEMS

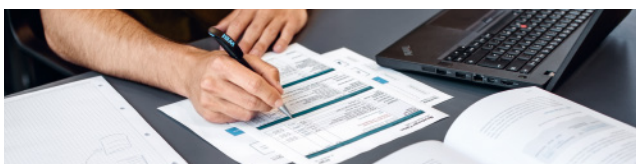
- » **Wissen festhalten und speichern**
etwa in Form von Wissensdokumenten
- » **Wissen teilen und weiterentwickeln**
bspw. über Benachrichtigungsfunktionen
- » **Wissen strukturieren**
z.B. als Wissensbaum
- » **Wissen gezielt suchen**
schnell die passenden Antworten finden



WISSEN STRUKTURIEREN

Damit Wissen effektiv gespeichert und schnell und einfach gefunden werden kann, muss von Beginn an klar sein, welches Wissen zentral in der Wissensdatenbank gesichert werden soll. Dabei hilft die Definition des kritischen Wissens durch die Benennung wichtiger Wissensgebiete. Je detaillierter und tiefer das Wissen benannt ist, desto verzweigter ist der daraus entstehende Wissensbaum und umso besser werden die Verbindungen zueinander sichtbar.

Es gibt Wissensgebiete, die gleichzeitig für mehrere Personen aus unterschiedlichen Abteilungen wichtig sind. Die alleinige Zuordnung des Wissens zu Organisationseinheiten ist hier meist nicht zielführend. Jede Arbeitsgruppe hat aufgrund ihrer Tätigkeit einen anderen Zugang. Dadurch ergibt sich für jede Gruppe ein individueller Pfad im Wissensbaum, der sie zu diesem wertvollen Wissen leitet. Die Benennung wichtiger Wissensgebiete ist der erste Schritt zu einem strategischen Wissensmanagement.



WICHTIGES WISSEN FINDEN

Ein Wissensmanagement-System muss somit entsprechende Funktionen bieten, die nicht nur die Pflege der Organisationsstruktur ermöglichen, sondern auch die der Wissensstruktur. Ziel des Unternehmens sollte es daher sein, zu jedem gefundenen Wissensgebiet eine entsprechende Ressource zu definieren. So kann das Wissen entweder implizit bei einer Person oder idealerweise bereits explizit als Wissensdokument zu finden sein.

Wissen ist entweder explizit oder implizit an unterschiedlichen Orten vorhanden. Wesentlich ist, dass das WMS einen Zugriff auf die gesuchte Antwort liefert, damit möglichst rasch weiter gearbeitet werden kann.

Viele Datenbanken haben Probleme mit dem Liefern korrekter Suchresultate. Für erfasstes Wissen gibt es häufig keine ausreichenden Klassifizierungsmöglichkeiten. Meist wird mithilfe von Schlagworten versucht, Ordnung in das Dokumentenchaos zu bringen. Synonyme und ein unterschiedliches Verständnis derselben Begriffe erschweren deren Zuordnung und bieten in der Praxis kaum Abhilfe. Zusätzlich sind Schlagworte oft unübersichtlich und deren Art nicht eindeutig definiert. Dadurch kann ein Schlagwort vielseitige Ausprägungen haben, wie etwa ein

Thema (Unternehmenskennzahlen), eine Organisationseinheit (Vertrieb) oder ein Dokumentenformat (PowerPoint). Ist seitens der Organisation nicht eindeutig vorgegeben, wie Schlagworte zu verwenden sind, wird es rasch unübersichtlich.

Ein WMS bietet hier zusätzliche Funktionen und Anleitungen zum sinnvollen Strukturieren von Wissen

über das Definieren von Wissensgebieten. Mittels vordefinierter Standardfelder, die separat gepflegt werden können, wird das Wissen noch weiter ausdifferenziert. Ein gutes WMS unterstützt die Zuordnung bereits bei der Erstellung eines Wissensdokumentes und verbessert die Suchergebnisse durch eindeutige und einheitliche Kategorien.

Ein Wissensmanagement-System konzentriert sich auf das wertvolle Wissen eines Unternehmens. Es berücksichtigt neben der Aufbau- und Ablauforganisation in Form des Organigramms und der Prozesse, auch die Wissensebene in Form von Wissensgebieten und deren Kategorisierung in einem Wissensbaum.



SCHNELLZUGRIFF AUF IMPLIZITES WISSEN

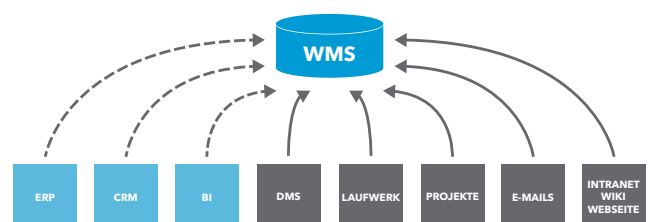
Da ein Großteil des Wissens in den Köpfen der MitarbeiterInnen gespeichert ist, spielt das Finden der richtigen AnsprechpartnerInnen eine zentrale Rolle. In der Praxis werden hierzu üblicherweise Expertendatenbanken eingesetzt. Sie basieren meist auf dem Organigramm und mutmaßliche Fachkräfte können häufig nur aufgrund der Position bzw. der Verantwortung gefunden werden. Die Wissensperspektive wird dabei allerdings außer Acht gelassen.

Ist das Kernwissen des Unternehmens aber in Form eines Wissensbaumes definiert, ist eine Verknüpfung mit Personen und dadurch auch eine Expertendatenbank auf Basis echter Expertise möglich. Dadurch können die richtigen AnsprechpartnerInnen unternehmensweit gefunden werden, auch wenn diese einer anderen Organisationseinheit angehören. Aufgrund der hierarchischen Struktur lassen sich auch zu Unterthemen die richtigen Experten finden. Je detaillierter und verzweigter der Wissensbaum, desto tiefer geht das Wissen und desto einfacher wird es, passende Antworten zu finden.

FEHLENDES WISSEN IDENTIFIZIEREN

Neben dem Auffinden von Wissen, bieten Wissensgebiete den Vorteil, fehlendes Wissen transparent zu machen. Ist das benannte Kernwissen keinem Wissensträger in Form einer Person oder eines Wissensdokuments zugeordnet, besteht hier eine Wissenslücke. Nun ist es Aufgabe der Führungskraft, die entsprechenden Verantwortlichen zu benennen und mit dem Erfassen eines Wissensdokuments zu beauftragen.

Eine Wissenslücke kann aber auch im Laufe der Zeit entstehen, beispielsweise wenn Personen die Abteilung wechseln oder aus dem Unternehmen austreten. Hier muss das System anzeigen, zu welchen Wissensgebieten es fortan keine AnsprechpartnerInnen mehr gibt.



Zusammenspiel WMS mit anderen Systemen

In weiterer Folge kann darauf reagiert und ein neuer Experte eingestellt oder ausgebildet werden. Ein WMS bietet zudem die Funktion, Stellenbeschreibungen mit den für diese Arbeit notwendigen Wissensgebieten abzubilden. Dadurch wird sichtbar, ob für unterschiedliche Aufgaben die richtigen Personen mit dem erforderlichen Wissen betraut werden. Zudem zeigt es, ob ausreichend Personal im Einsatz ist, um die entsprechenden Aufgaben mit dem notwendigen Wissen zu erledigen.

EFFIZIENTES LERNEN AM ARBEITSPLATZ

Tägliches Lernen gehört zum Arbeitsalltag und muss ohne viel Aufwand möglich sein. Ein WMS hilft auch hier, wichtiges Wissen für eine Person zu identifizieren und bestmöglich zur Verfügung zu stellen. In der Regel ist Wissen bereits irgendwo im Unternehmen vorhanden, die suchende Person weiß das jedoch nicht. Hier muss ein WMS Hilfe leisten. Erkennt das System, dass ein/e MitarbeiterIn

aufgrund der ihm/ihr zugeordneten Wissensgebiete über ein bestimmtes Thema Bescheid wissen sollte, müssen bei Neuigkeiten aktive Benachrichtigungen versendet werden. Wird einem/einer MitarbeiterIn ein neues Wissensgebiet zugeordnet, muss das System die zu diesem Thema bestehenden Unterlagen automatisch zur Verfügung stellen.

INTUITIVE BEDIENUNG OHNE AUFWAND

Das Wichtigste für eine praktische Umsetzung von Wissensmanagement ist die einfache Handhabung des eingesetzten Tools. Ein WMS muss daher trotz seiner vielfältigen Funktionen einfach und selbsterklärend sein. Das wird erreicht, indem wesentliche Dienste individuell hervorgehoben und Nebenfunktionen ausgeblendet sind. Die intuitive Bedienung ist ein wichtiges Kriterium für den Einsatz. Ein WMS hat die Aufgabe, den Wissensmanagement-Prozess zu unterstützen und den MitarbeiterInnen eine echte Hilfe zu sein.

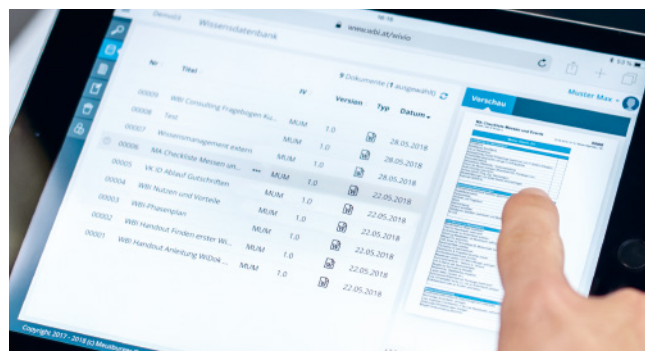
SIE MÖCHTEN MEHR ERFAHREN?

WIR ZEIGEN IHNEN GERNE DAS WBI WISSENSMANAGEMENT-SYSTEM

Nutzen Sie die Möglichkeit eines unverbindlichen Termins, wo wir Ihnen mehr über die WBI®Methode erzählen und die Software präsentieren. Bequem online oder direkt in Ihrem Haus - wie Sie möchten! Im Anschluss können Sie Ihr individuelles Demo-System ausgiebig testen.

Kontaktieren Sie uns noch heute:

sales@wbi.at oder **+43 5574 6706-1263**



WBI GMBH

Kesselstr. 42 | 6960 Wolfurt | Österreich

+43 5576 90999 | office@wbi.at | www.wbi.at