

Wissensmanagement als entscheidender Wettbewerbsvorteil

«Eine Investition in Wissen bringt immer noch die besten Zinsen.»

Benjamin Franklin, amerikanischer Philosoph und Staatsmann, 1706 - 1790

Der Einsatz eines effektiven Wissensmanagements kann großen Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens haben – nicht nur, weil es Wissensvorsprung und Transparenz schafft, sondern auch, weil es die unternehmenseigene Informationskultur positiv prägt und in einen bewusst gestalteten Prozess überführt.

Im Informationszeitalter ist Wissensmanagement gleichbedeutend mit Kapitalmanagement: Es erschließt, verwaltet und bewahrt eine andernfalls flüchtige Ressource, deren Zeitwert heute, wie in keinem anderen Zeitalter zuvor, starken Schwankungen unterworfen ist.

Für Unternehmen stellt Wissen einen entscheidenden Multiplikator dar, der sich beispielsweise direkt in dessen Produkt- oder Dienstleistungsqualität, Alleinstellungsmerkmalen, Nachhaltigkeit oder Innovationsvermögen auswirkt.

Wissen als Ressource in Unternehmen

Das Wissen eines Unternehmens, wie auch das Wissen dessen Mitarbeiter, erfüllt mindestens drei Funktionen:

Wissen ist ein Multiplikator, der an vielen Stellen eines Unternehmens greift.

Innovationsmotor

Egal ob Sie produzieren oder Dienst leisten – Sie identifizieren Nachfrage, entwickeln bedarfsorientierte Angebote, führen Evaluierungsphasen durch, erweitern Ihre Angebotspalette und verwerfen Obsoletes.

Produktionsfaktor

Im Zusammenspiel von Wirtschaftlichkeit als Quotient aus Ertrag und Aufwand nimmt Wissen Einfluss auf beide Kenngrößen, denn es trägt zur Steigerung des Ertrags wie auch der Senkung des Aufwands bei.

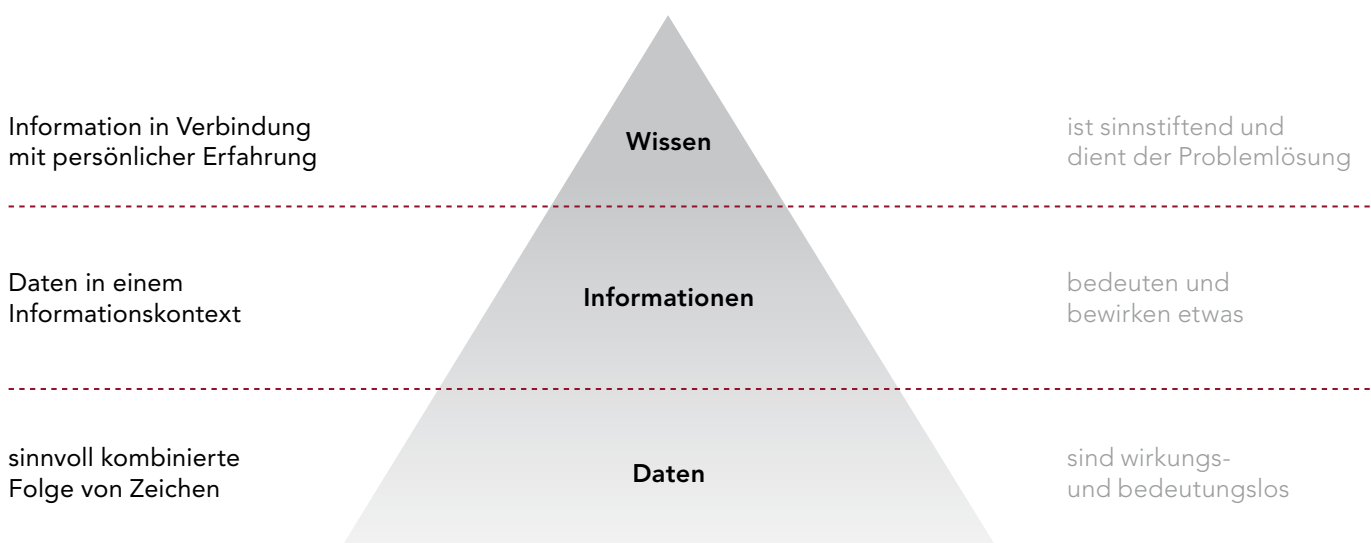
Abgrenzungskriterium

Betrifft sowohl die direkten Produkteigenschaften, als auch die Kompetenz ihrer Mitarbeiter, beispielsweise im Kundengespräch.

Die digitale Erfassung von Informationen und Daten

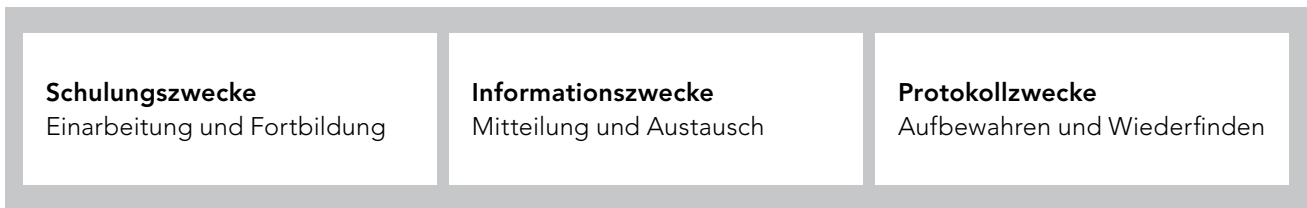
Aus systematisch erfassten Daten lässt sich automatisiert Mehrwert generieren, aus Sammelsurien unterschiedlichster Informationen hingegen nicht.

Für Unternehmen ist wichtig, zwischen Daten sowie Informationen zu differenzieren, und diese in digitaler Form zu erfassen. Eine digitale Liste von Ansprechpartnern und Interessen erlaubt ein automatisiertes Ansprechen z. B. via Newsletter. Ein Lederbuch voller Visitenkarten mit handschriftlichen Notizen hingegen nicht.



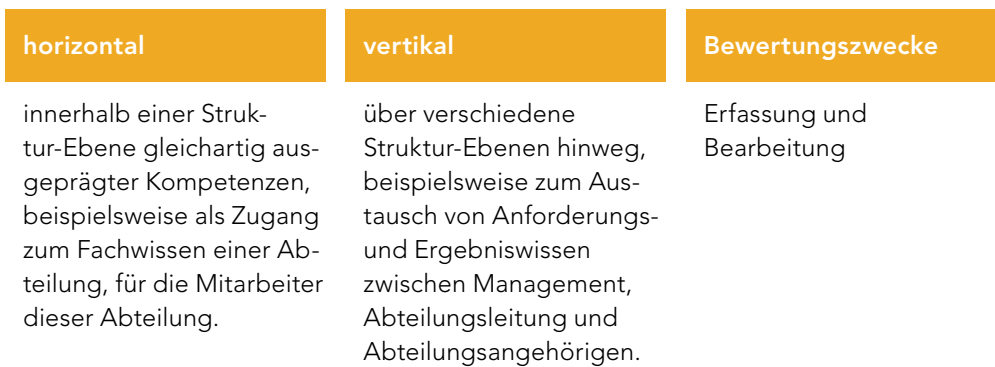
Quelle: <http://f3.hs-hannover.de/studium/master-studiengaenge/informations-und-wissensmanagement/>

Der Hintergrund, vor dem Wissensmanagement eingesetzt wird, lässt sich grob generalisieren in:

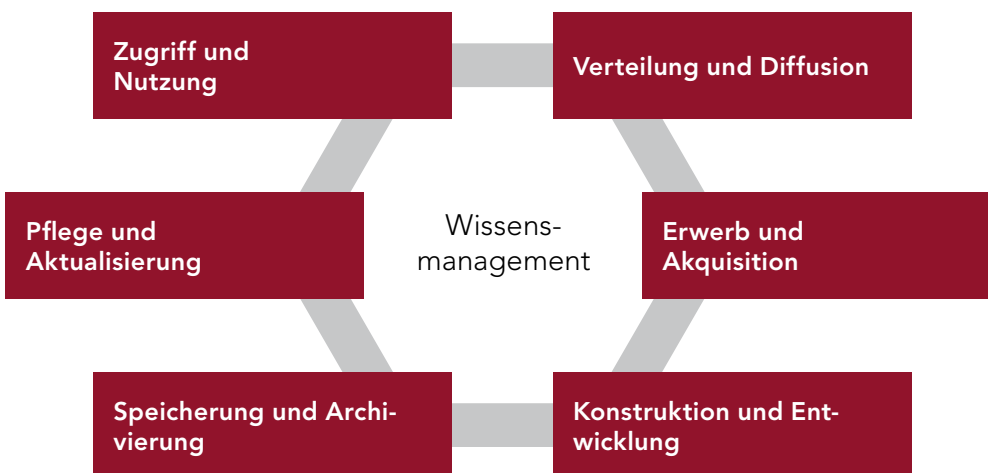


Wissensmanagement in Geschäftsprozessen

Innerhalb laufender Geschäftsprozesse erfolgt Wissensmanagement üblicherweise in zwei Orientierungen:



Wissensmanagement lässt sich in verschiedene Faktoren strukturieren. Folgende Faktoren sind essenziell für einen erfolgreichen Know How-Transfer in Unternehmen:



Orientierung und Zweck des Austauschs bestimmen Zugang und Inhalte.

Geeignete Tools für das Wissensmanagement

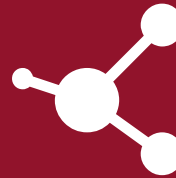
Wissensmanagement basiert üblicherweise auf der Verwendung von:

Angebot und Nachfrage, sowie der Aufwand für beides, muss transparent und bewertbar bleiben.



Artikel in Textform

In Form von Social Software wie Wikis oder Blogs betrieben, wird Fachwissen jeglicher Form und Ausprägung in kategorisierten, baumförmig organisierten Dokumentenstrukturen gepflegt. In vielen Unternehmen werden Wikis für alle o.g. Zwecke eingesetzt, da Suchfunktion sowie die Importier- und Exportierbarkeit der Inhalte eine große Flexibilität erlaubt. Alternativ und unspezifischer geht es hingegen in z. B. Blogs zu.



Prozessgraphen

Stellen die für bestimmte Geschäftsprozesse erwünschten Abläufe in Form von gerichteten Graphen dar, deren Einstieg in den Graph ein bestimmter Vorgang darstellt. Ausgehend von diesem Einstiegspunkt können schrittweise gelistete Vorgänge samt Ansprechpartner folgen, die die Abarbeitung des konkreten Vorgangs in intendierte zeitliche sowie verantwortliche Vorgänge abbildet.



Wissenslandkarten

Halten lediglich die Verortung von Wissen fest, umfassen jedoch nicht das Wissen selbst. Üblicherweise beinhalten sie Themenschwerpunkte sowie Ansprechpartner, und werden in größeren Unternehmen eingesetzt, in denen sich Mitarbeiter untereinander nur begrenzt persönlich bekannt sind. Bilden beispielsweise durch Nähe in der Anordnung der Inhalte neben Aufgabenbezug auch oft Berührungspunkte von Themenschwerpunkten und Verantwortungen ab.



Audio- und Videoinhalten

Häufig zu Schulungen, sowie Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen eingesetzt. Fachabteilungen bilden hier ab, wie in bestimmten Aufgabenstellungen vorzugehen ist, häufig unter dem Gesichtspunkt „best practices“ erstellte Inhalte, beispielsweise bezüglich Problem- und Einwandbehandlungen (Audio), oder Arbeits- und Produktionsweisen (Video).

Vor- und Nachteile

Vorteile

- » Steigerung von Produkt- oder Dienstleistungsqualität, Identifikation von Alleinstellungsmerkmalen, Verbesserung von Nachhaltigkeit und Innovationsvermögen
- » Homogenisierung von Wissens- und Kenntnisständen
- » Austauschbarkeit, Prävention vor Wissensverlust durch ausscheidende Mitarbeiter
- » Aktualitätsbezug und Transparenz

Der Einsatz von Wissensmanagement schafft eine Unternehmenskultur von Kompetenz und Transparenz. Das selbstverständliche Aufgreifen des angebotenen Wissens hilft einerseits bei der Identifikation defizitären oder noch gar nicht vermitteltem Wissens, und führt gleichzeitig zu einer positiven Informationskultur.

Nachteile

- » Etablierungs- und Pflegeaufwand
- » kann auf Angebots- und Nachfrageseite scheitern
- » multipliziert auch Auswirkungen von falschem oder obsoletem Wissen
- » Diebstahl-, Missbrauchs- und Verlustgefahr

Der Einsatz von Wissensmanagement erfordert kontinuierlich Aufwand und Disziplin. Veraltete Informationen können als Ursache für Fehler und Konfusion schnell zum Kostenfaktor werden. Die Unterscheidung, welches Wissen sinnvoll mitzuteilen ist, und welches nicht, ist ein fortlaufender Prozess. Zugangsbarrieren sind notwendig, um Missbrauch oder Diebstahl zu unterbinden. Vorhandenes Wissen muss gegen Verlust abgesichert werden.



Fazit

In jedem Unternehmen existiert eine Informationskultur, die Frage ist nur, wie sie etabliert wurde und in welches Bewusstsein sie mündet. Wissensmanagement bietet den nicht zu unterschätzenden Vorteil, dass es selbstverständlich wird:

- » **eigenes Wissen anderen zur Verfügung stellen zu können**
- » **sich selbst jederzeit fehlendes Wissen aneignen zu können**
- » **frühzeitig veraltetes oder falsches Wissen zu korrigieren**

Unter dem Gesichtspunkt, dass für Arbeitnehmer eine durchschnittliche Beschäftigungsdauer von rund 10 Jahren* besteht, trägt Wissensmanagement maßgeblich zur Kompensation der personellen Fluktuationen in Unternehmen bei und vermindert den Verlust von Fachwissen und individueller Erfahrung durch das Ausscheiden von Mitarbeitern. Trotz einiger Nachteile – wie beispielsweise der Pflegeaufwand (vgl. oben) – überwiegen deutlich die Benefits, die strukturiertes Wissensmanagement einem Unternehmen bringt. Je effektiver ein Mitarbeiter in einen für ihn neuen Task innerhalb bestehender Unternehmensstrukturen eingeführt wird, desto schneller kann dieser produktiv arbeiten – und somit kosteneffizient eingesetzt werden.

Unkomplizierte Qualifikation sowie offener Austausch als Basis für ein produktives und positives Arbeitsklima.

*Quelle: Arbeitsmarktforscher Thomas Rhein, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)

ByteConsult stellt konstruktive Verbindungen zwischen den Bereichen Marketing und Informationstechnologie her.

Das optimale Zusammenspiel von Marketing und Informationstechnologie ist essenziell für Markterfolg, Rendite und Wachstum eines jeden Unternehmens. Denn nur ihre gezielte Kombination verbessert Ihre Marketingperformance und verschafft Ihrem Unternehmen klare Wettbewerbsvorteile.

Unser Ansatz vereint eine klare und zielorientierte Strategie mit dem erforderlichen technischen Know-how zur erfolgreichen Implementierung unserer maßgeschneiderter Konzepte und Lösungen.

ByteConsult GmbH
Schweinfurter Str. 9
D-97080 Würzburg

Telefon +49 931/20510-0
Telefax +49 931/20510-19

info@byteconsult.de
www.byteconsult.de