VOLLMAR
Wissen+Kommunikation

Pragmatisch, einfach, gut

Über den Umgang mit Wissen in kleinen und mittleren Unternehmen

IHK Frankfurt am Main, 24. Juni 2008

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Gewusst wer

Gabriele Vollmar M.A.

Beratung und Training zu den Themen:

- Wissens- und Informationsmanagement
- Wissensbilanzierung
- Organisationsentwicklung
- Kommunikation und Führung
- Kompetenzmanagement

Einige Referenzen / aktuelle Projekte:

- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
- Volkswagen AG
- WAFIOS AG
- Sandoz International GmbH
- ekz.bibliotheksservice GmbH
- beo GmbH

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Wissen – die besondere Ressource

Aggregatzustände von Wissen

Explizites Wissen	
Dokumentiertes, beschriebenes, ausgesprochenes und konkretisiertes Wissen. Explizites Wissen ist mit seiner Dokumentation nicht mehr an den Menschen gebunden.	**Strukturiert zugänglich machen**

Stilles Wissen	
Stilles Wissen ist nicht dokumentiert, lässt sich aber in der Regel verbal gut beschreiben.	**Dokumentieren oder kommunizieren**

Implizites Wissen	
Implizites Wissen lässt sich häufig nur verbal oder bildhaft beschreiben. Implizites Wissen, auch Erfahrungswissen genannt, ist (und bleibt) an Menschen gebunden.	**„Erlebbar machen“ (z. B. Coaching)**

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

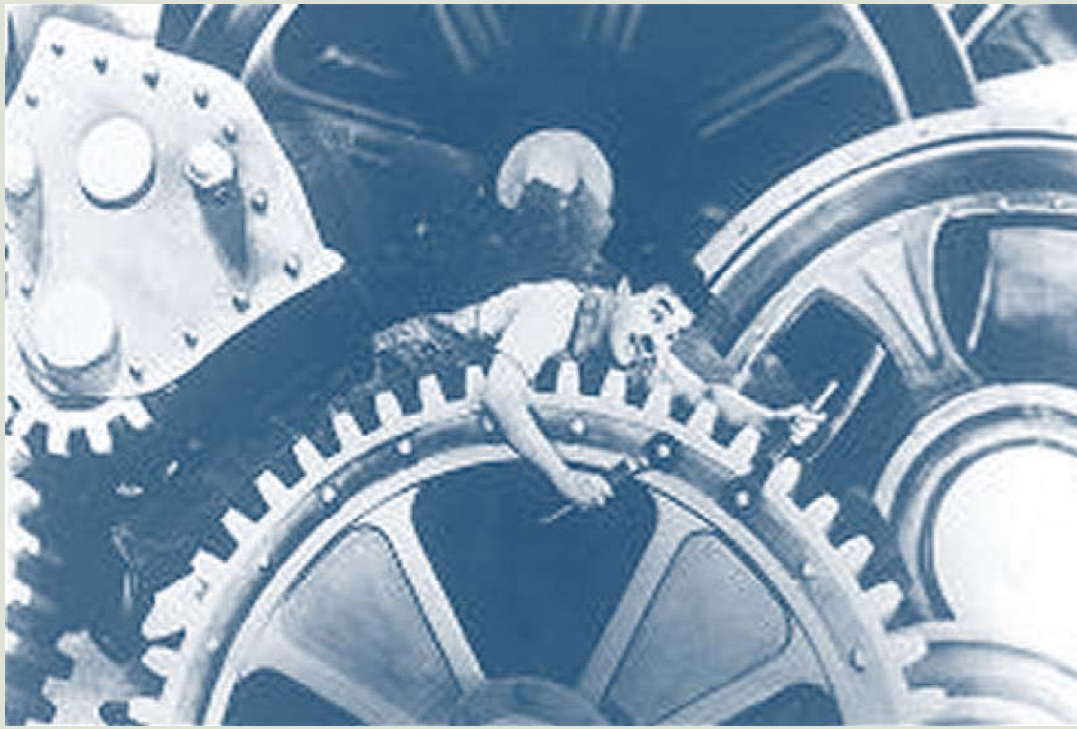
Bipolarer Umgang mit Wissen

Kodifizieren

+

Kommunizieren

Wissensmanagement?



Wissensmanagement ist…

- in einem systematischem Ansatz …
- Wissen als Ressource erkennen, erzeugen, bewahren und entwickeln sowie …
- den Wissensaustausch fördern, um…
- **Probleme zu lösen und die Wertschöpfung zu verbessern**.

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Nutzen von Wissensmanagement

Nur wer klare Ziele hat, hat einen klaren Nutzen:

+ Doppelarbeit vermeiden
+ Wiederholen von Fehlern vermeiden
+ Einarbeitungszeiten verkürzen
+ Prozesse beschleunigen
+ Qualität verbessern
+ Innovation fördern
+ Wissensverlust vorbeugen

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Mögliche Ansatzpunkte

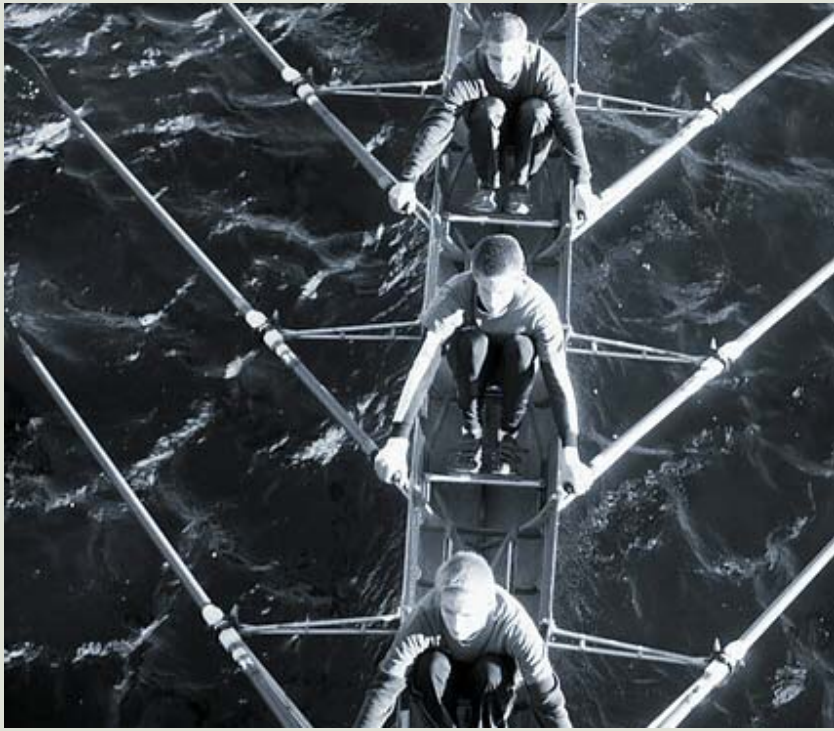
- Wissensweitergabe beim Ausscheiden von Mitarbeitern
- Lernen aus Projekten
- Gezielte Kompetenzentwicklung
- Bereichsübergreifender Wissenstransfer
- Innovationsbeschleunigung

Wichtige Lesson Learned:

1. Ziele setzen
2. „Schmerz“ lokalisieren (→ Wissensmanagement-Audit)
3. Nutzen stiftende Maßnahmen definieren

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

So kann‘s gehen: Praxisbeispiele



Aufgabe: Wissen bewahren

Das Unternehmen:

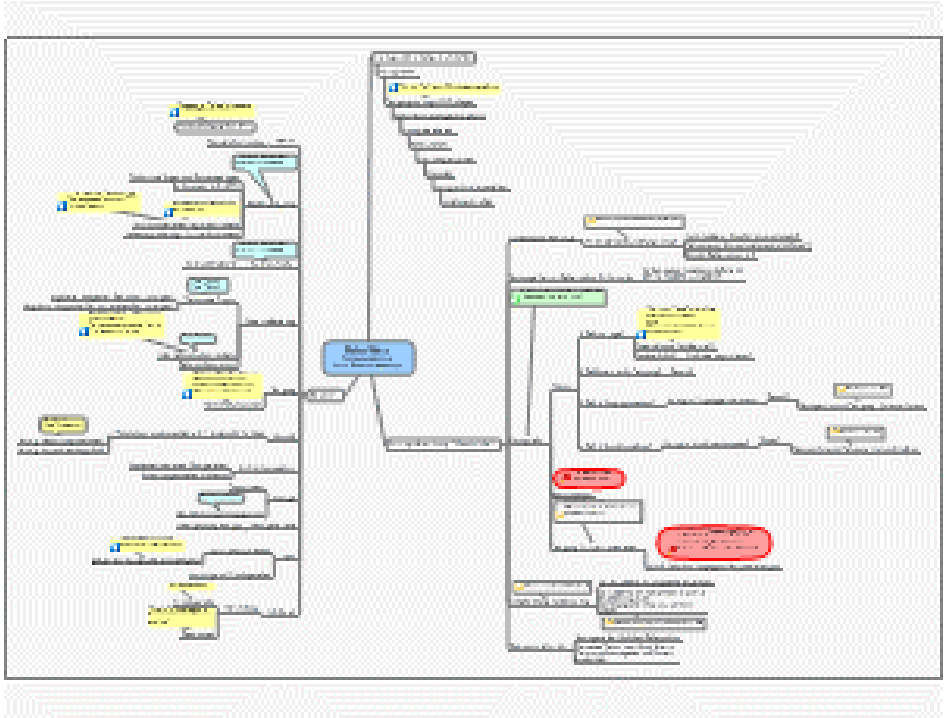
Mittelständischer Maschinenbauer

Der „Schmerz“:

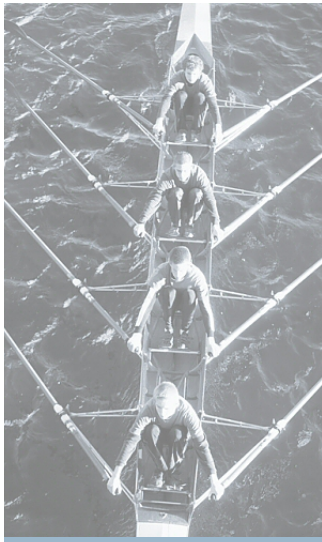
Ausscheiden von ca. 100 Mitarbeitern in Altersteilzeit

Die Maßnahme:

„Know-how-Interviews“



Aufgabe: Innovation beschleunigen



Das Unternehmen:

Schweizer Electronic AG, Schramberg
Hersteller von Leiterplatten, 815 Mitarbeiter

Der „Schmerz“:

Stockender Innovationsprozess

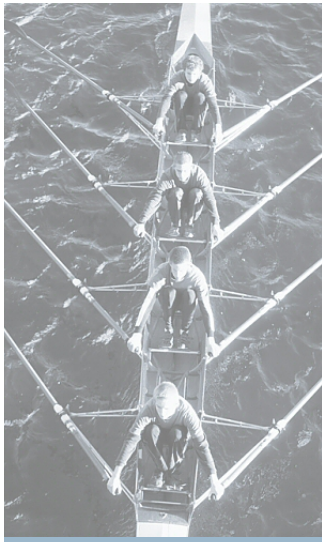
Die Maßnahme:

Integrative Mehr-Ebenen-Qualifizierung:

Mitarbeiter aus Vertrieb, Entwicklung und Produktion bilden sich gemeinsam fort

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Aufgabe: Kundenzufriedenheit verbessern



Das Unternehmen:

malerweiß GmbH, Schwabach
Handwerksbetrieb, 60 Mitarbeiter

Der „Schmerz“:

Erfolgreich Behaupten in einem engen Markt

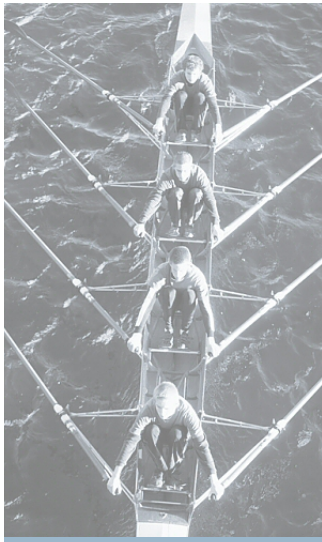
Die Maßnahme:

Baustellenmappe:

Kundenaufträge werden prozessbezogen standardisiert, dokumentiert, reflektiert

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Aufgabe: Voneinander lernen



Das Unternehmen:

usd.de AG, Langen
Software-Entwicklung und Beratung, 40 Mitarbeiter

Der „Schmerz“:

Komplexe Kundenprojekte

Die Maßnahme:

usd Akademie:

Mitarbeiter schulen Mitarbeiter (und Kunden)

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

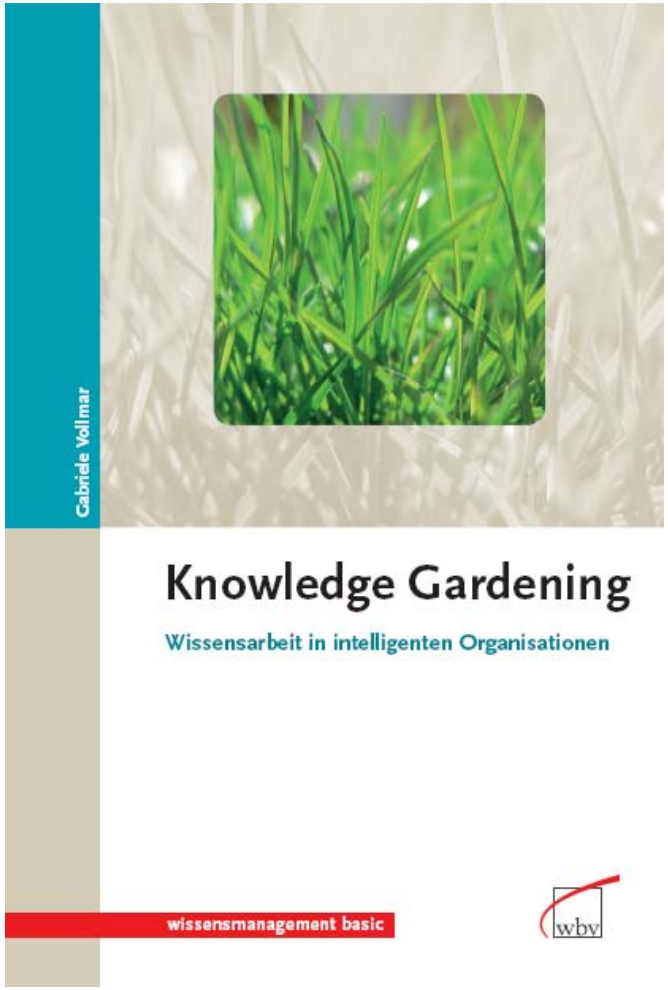
Fazit

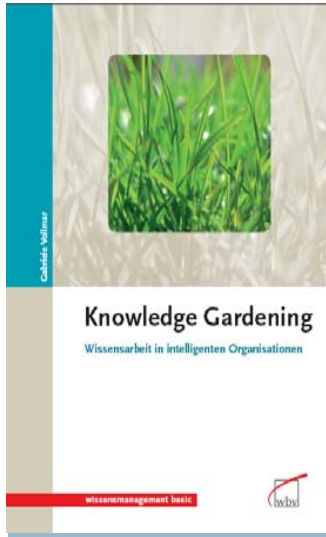
Damit Ihre WM-Initiative garantiert scheitert

- Kaufen Sie eine Wissensmanagement-Software und überlassen dieser den Rest!
- Handeln Sie schnell! Über Ziele machen wir uns später Gedanken!
- Sammeln und dokumentieren Sie alles! Man kann gar nicht genug wissen!
- Konzipieren Sie ein möglichst umfassendes Projekt, dessen Wirkungen sich frühestens in drei Jahren zeigen!
- Lassen Sie Ihre Mitarbeiter aus dem Spiel. Die halten nur auf!
- Erzählen Sie bloß niemandem davon!

© VOLLMAR Wissen+Kommunikation

Wer mehr wissen will





www.wissen-kommunzieren.de