

## Braucht ein Handwerksbetrieb Wissensmanagement?

Unternehmerfrauen im Handwerk  
Böblingen, 28. September 2005

## Agenda

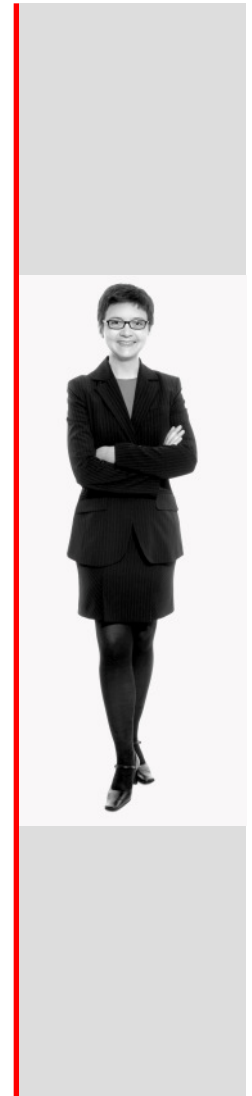
- Zur Person
- Wissensmanagement – wozu?
- Daten, Informationen, Wissen
- Wissensmanagement – wie?



## Zur Person

**Gabriele Vollmar**, 35 Jahre, 1 Tochter, verheiratet mit einem Schreiner

- Selbstständig als Beraterin, Trainerin und Coach zu den Themen
  - + Wissensmanagement
  - + Informationsmanagement
  - + Lernen aus Projekten
  - + Kommunikation
  - + Kompetenzmanagement
- Davor
  - + stellv. Leiterin Steinbeis-Transferzentrum Wissensmanagement & Kommunikation
  - + Kommunikationsmanagerin Bertelsmann Stiftung
  - + ...
- Referenzen / aktuelle Projekte
  - + Handwerkskammer Region Stuttgart
  - + ekz.bibliotheksservice GmbH
  - + ALTANA Pharma AG
  - + Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit



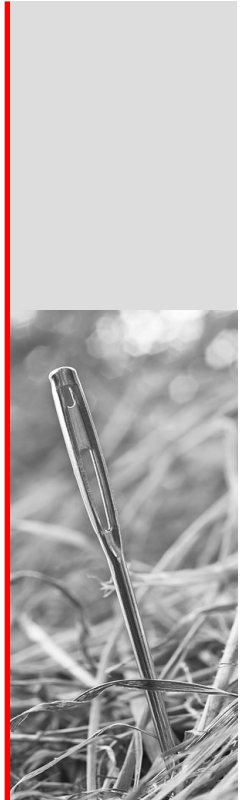
## Agenda

- Zur Person
- Wissensmanagement – wozu?
- Daten, Informationen, Wissen
- Wissensmanagement – wie?



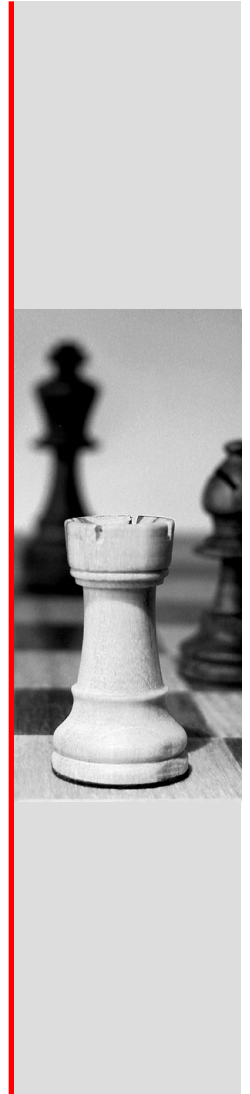
## Wissensmanagement – wozu?

- (Spontane) Änderungen im Auftrag sind nicht allen bekannt
- Wichtige Informationen sind nicht ausreichend dokumentiert
- Ein Mitarbeiter fällt während eines Auftrages aus – wie geht's weiter?
- Fehler werden immer wieder gemacht
- Das Rad wird immer wieder neu erfunden
- Mitarbeiter gehen und plötzlich weiß keiner mehr „wie's geht“
- Neue Mitarbeiter brauchen (zu) lange, bis sie produktiv arbeiten
- Wichtige Dokumente / Informationen sind nicht (sofort) auffindbar
- Wir ertrinken in der Informationsflut
- „Man kann gar nicht alles wissen, was man wissen sollte“
- ...
- ...



## 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.



## Agenda

- Zur Person
- Wissensmanagement – wozu?
- Daten, Informationen, Wissen
- Wissensmanagement – wie?



## Wissen ist...

... mehr als Information

Machen



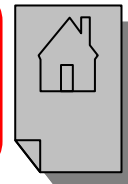
Wissen

Lesen einer technischen Zeichnung



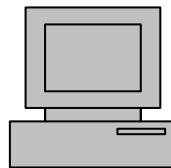
Information

Breite: 255



Daten

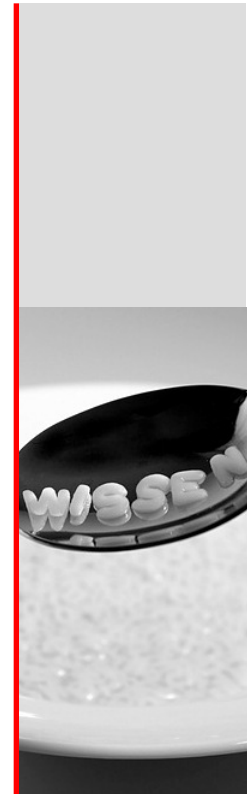
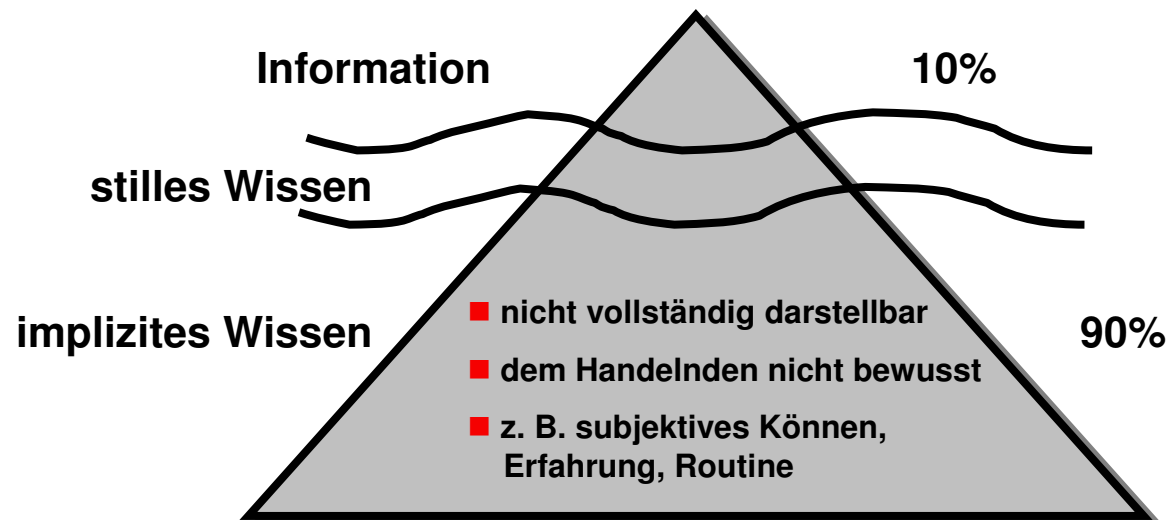
255



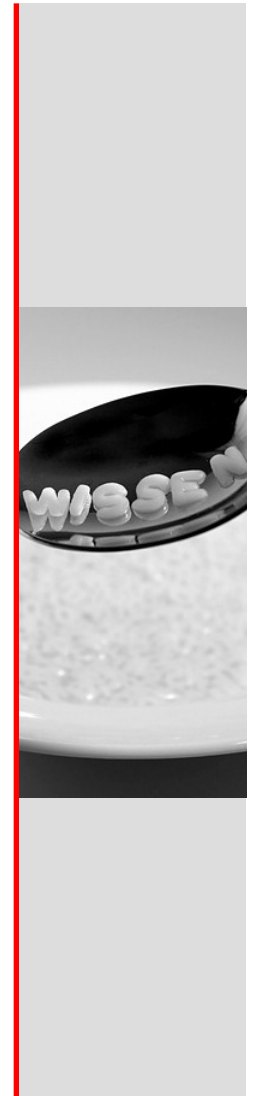
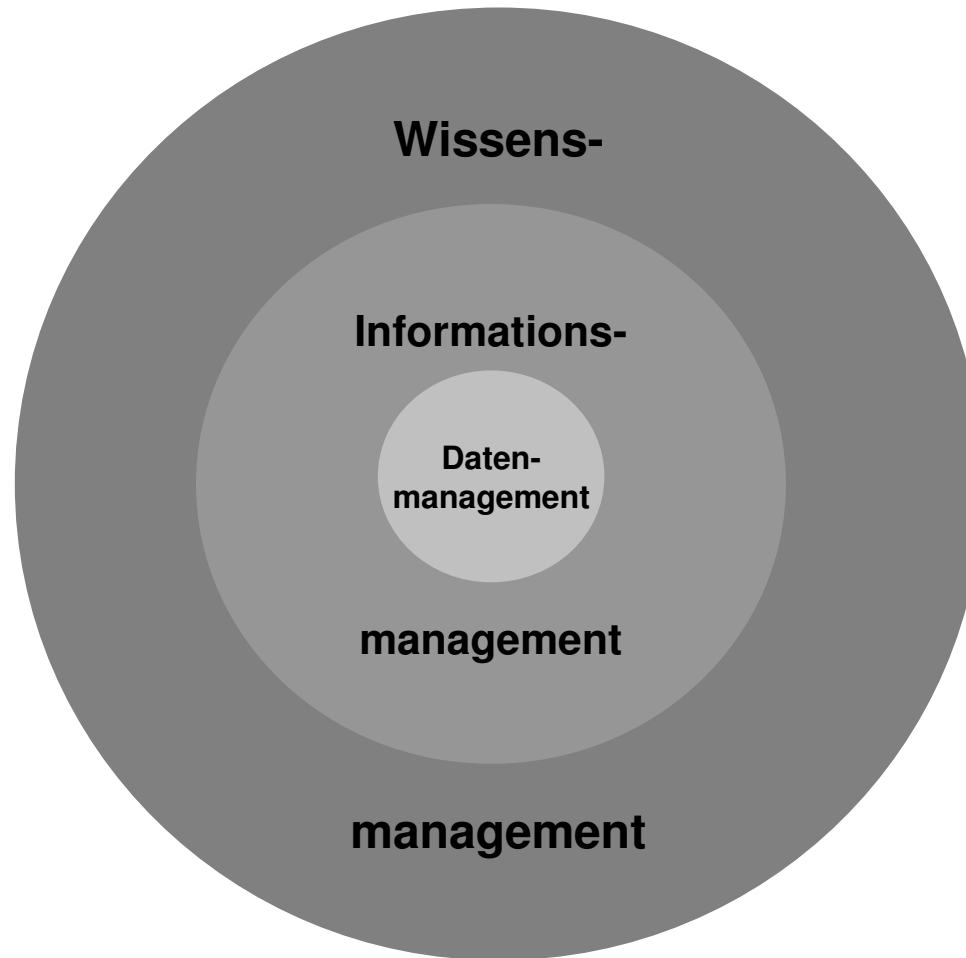


## Wo ist Wissen?

- Das Wissen steckt in Ihrem Kopf!
- Wissen ist Voraussetzung für Entscheidungen!



## Daten-, Information-, Wissensmanagement



## Agenda

- Zur Person
- Wissensmanagement – wozu?
- Daten, Informationen, Wissen
- Wissensmanagement – wie?

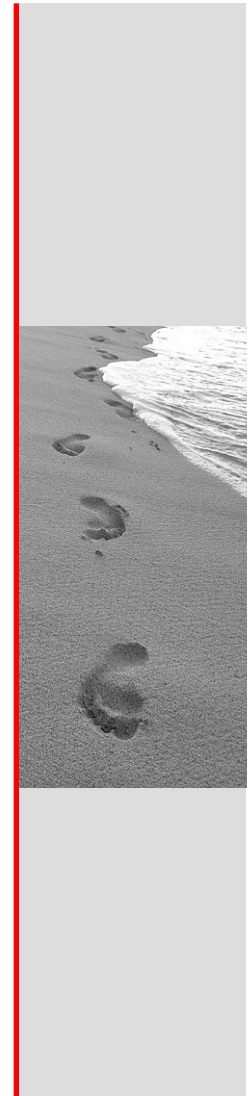


## Ein Beispiel Guter Praxis

Malerbetrieb in Schwabach bei Nürnberg, 60 MitarbeiterInnen

### Maßnahmen

- Baustellenmappe
- Regelmäßige Besprechungen
- Handbuch „Verhalten gegenüber dem Kunden“
- Eigene regelmäßige Mitarbeiterschulungen
- Mitarbeitergespräche
- Zentrale Datenbank, Kundeninformationssystem, Dokumentenmanagement
- Foto-Handys
- Firmen-Philosophie



## Wie Sie es anpacken können

1. Was sind unsere Ziele? Wie soll es funktionieren?
2. Wo funktioniert es heute nicht?  
Wo haben wir Wissens-, Informationsprobleme?
3. Was können wir dagegen tun?
4. Wo können wir überschaubar anfangen?

**Phase 1**

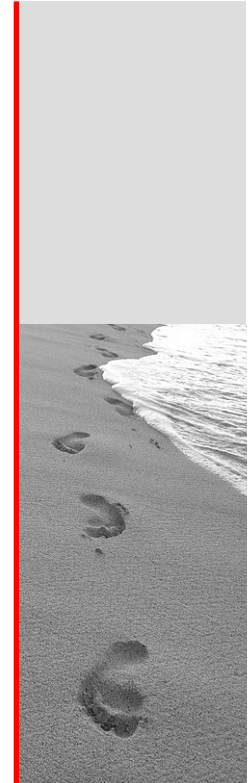
5. Erste überschaubare Maßnahmen umsetzen
6. Wie ist es gelaufen?
7. Weitere / größere Maßnahmen umsetzen

**Phase 2**

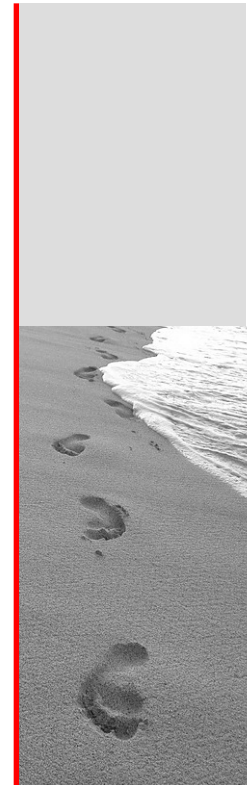
8. Haben wir unsere Ziele erreicht?

**Phase 3**

**Wichtig:** Beziehen Sie von Anfang an Ihre Mitarbeiter aktiv ein!



## Und lassen Sie sich nicht abhalten!



## Los geht's!

Gabriele Vollmar  
gvollmar@wissen-kommunizieren.de  
Telefon: 07121 / 1260-377

