



Ausgangssituation

Um die unternehmerischen Ziele auch in Zukunft optimal zu erreichen, muss das innerhalb einer Organisation vorhandene Wissen nicht nur eingesetzt, sondern stetig weiter entwickelt werden.

Sämtliche Daten und Informationen sowie das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter bilden die Wissensbasis eines Unternehmens.

Im Rahmen des Wissensmanagements gewinnt die Erstellung einer sog. **WISSENSBILANZ** durch:

- Wissenserfassung und
- Wissensverarbeitung

als strategisches Instrument zunehmend an Bedeutung.

Die Wissensbilanz weist in strukturierter Form das Vermögen eines Unternehmens aus, das nicht direkt greifbar, aber entscheidend für den wirtschaftlichen Erfolg in der Zukunft ist, das so genannte *intellektuelle Kapital*.

Leitfragen sind :

Wie werden die Abläufe verbessert ?
Wie werden die Erfahrungen der Mitarbeiter geteilt ?
Wie werden Innovationen erzeugt ?

Nutzen einer Wissensbilanz:

- die Identifikation mit dem Unternehmen
- die Führungskompetenzen
- das Qualitätsmanagement
- den Wissensaustausch
- die Integration von externem Wissen

IT-Wissensmanagement

Branche:

Informationstechnologie

Ausgangssituation:

Die Entwickler bei einem Hersteller für Sicherheitssoftware sind die lebendigen Träger des Know-hows. Ihr Wissen und ihre Erfahrungen bilden das Kapital der Firma, das täglich wächst. Dies Wissen ist jedoch personengebunden, kann also leicht verloren gehen. Es ist dezentralisiert und für andere schwer zugänglich. Papierdokumentationen hinken meist der Zeit hinterher und sind aufwändig. Eine spezielle Wissens-Datenbank als zentrales Instrument des neu zu organisierenden Wissensmanagements soll Abhilfe schaffen.

Lösung:

Nach Erfassung der wichtigsten Arbeitsabläufe und der konventionellen Dokumentationsverfahren entwickeln wir zusammen mit den Mitarbeitern ein Konzept für ein rationelles, EDV-gestütztes Wissensmanagement. Das Kernstück ist eine spezielle Multi-User-Wissensdatenbank, in die die Informationsträger zeitnah Ihre grundsätzlich neuen Lösungen und ihre Erfahrungen strukturiert einbringen. Sie enthält auch neue Wissensziele, die aus unternehmensstrategischen Entwicklungen resultieren. Diese Datenbank greift zudem auf firmenexterne, allgemeine Quellen zu. Mittels Such-Algorithmen können die Mitarbeiter in Problemsituationen nach evtl. schon vorhandenen oder ähnlichen gespeicherten Lösungen recherchieren und solche nutzen oder modifizieren. Auf diese Weise entsteht eine sehr effiziente Form der Kommunikation.

Nutzen:

- Permanente Wissenserfassung und Verwertung
- Steigerung der Arbeitseffizienz
- Festigung der Unternehmenssubstanz
- Verfolgung strategischer Wissensziele