

Buchpräsentation
"Wissensmanagement, Wissenstransfer,
Wissensnetzwerke –
Konzepte, Methoden und Erfahrungen"



Dr. Richard Pircher
Studiengangsleiter Bank- und Finanzwirtschaft
Fachhochschule des bfi Wien

- Wissen?
- Inhaltsverzeichnis
- Praxisbeispiele

Wissende Menschen meinten zum Computer:

- „Es gibt keinen Grund, warum jeder zuhause einen Computer haben wollte.“

Ken Olson

Präsident und Gründer von Digital Equipment Corp.,
1977

2006: 67 % aller Haushalte in Ö. verfügen über einen Computer

- „[Bis 1985] werden Computer jede Arbeit ausführen können, die Menschen machen können.“

Herbert A. Simon

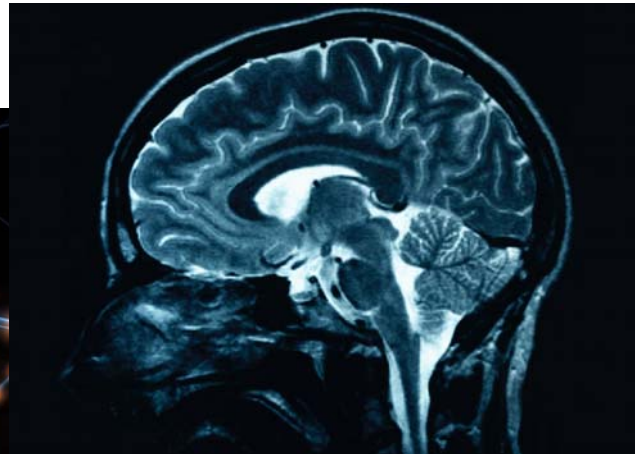
Nobelpreisträger, „Vater“ der künstlichen Intelligenz



Apple II, 1977

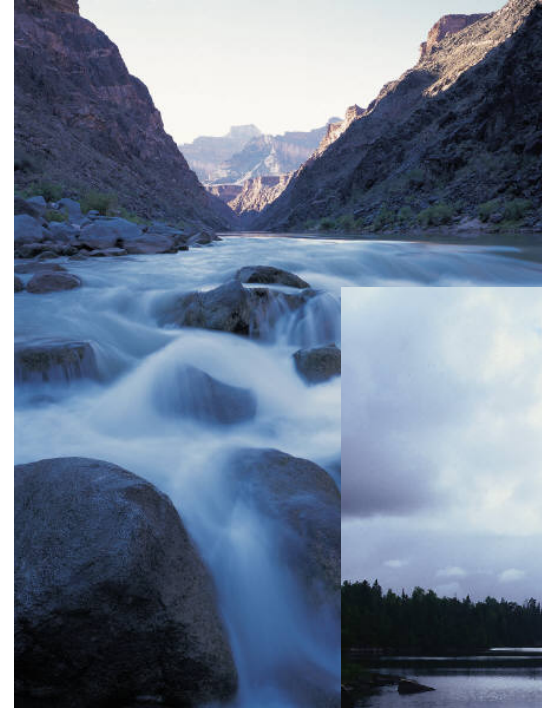
Wissen ist ...

- eine **Erwartungshaltung**, mit der
- Wahrnehmungen **interpretiert**
- und **Handlungen** gesetzt werden



wissen ist ...

- im Fluß und ein Prozess
- des irrens,
- lernens
- und verlernens
- und immer auch subjektiv






Wo sind unsere
blinden Flecken?

Wie finden wir unsere
Irrtümer?

- gestaltet **Rahmenbedingungen** für die **MitarbeiterInnen**,
- in welchen das **Wissen der Organisation**
- **systematisch und zielorientiert** entwickelt wird,
- um erfolgreich **handeln** zu können

Wissen der Organisation

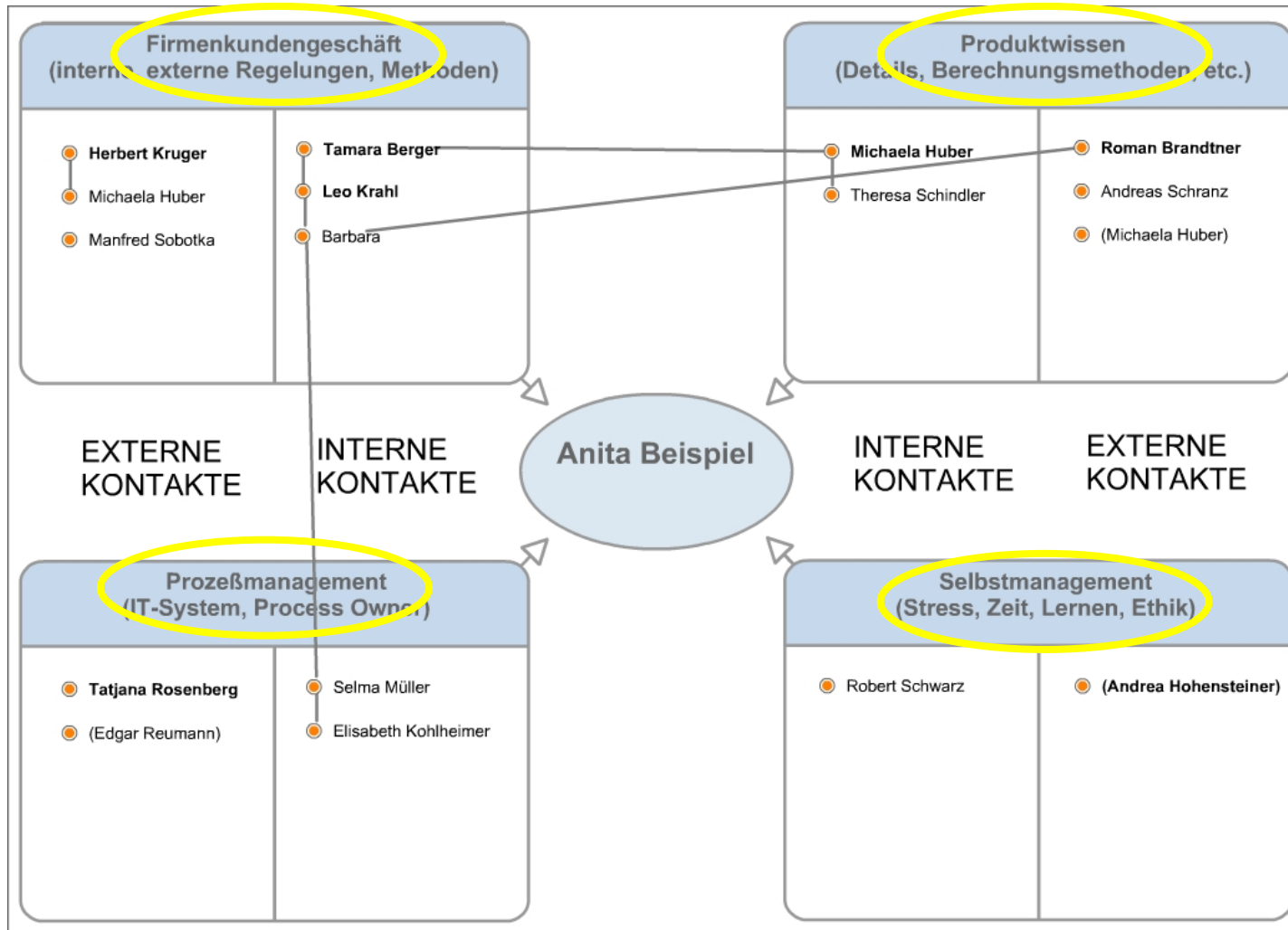
Wissen ist...	individuell organisatorisch	
<p>explizit</p> <p>Kann leicht weiter gegeben werden, speicherbar</p>  	Fachkenntnisse, persönliche Unterlagen	Standards, Prozessdefinitionen, Organisationsdokumentationen, etc.
<p>still-schweigend</p> <p>Schwer kommunizierbar, aktions- und personengebunden</p> 	Persönliche Erfahrung, Verhandlungsgeschick, Gespür, Intuition, etc.	Gemeinsame Handlungsroutinen, traditionelle Werte, ungeschriebene Gesetze, Mythen

Inhaltsverzeichnis



Persönliches WM

Bsp.: persönliche Kontakte



Wissensstrategie, KMU



Änderungsmanagement in einem wissensintensiven KMU

- Konrad Forsttechnik, 60 MA
- **Ziel:** durch Änderungen des Produktionsprozesses erforderlichen Wissenstransfer ermöglichen
- **Methoden:** Workshops, kScan-Assessment, Dokumentvorlagen, Strukturierung der Wissensgebiete
- **Nutzen:** Geringerer Aufwand bei Änderungen, „Absicherung“ von Expertenwissen, Verringerte Suchzeiten für Dokumente, Sensibilisierung der MA
- **Erfolgsfaktoren:** Transfer in die „Sprache des KMU“



Wissensrepräsentation und -transfer



Bsp. Wiki-Landschaft

- reinisch AG, 400 MA, erstellt Technische Dokumentationen und Produktkataloge
- **Ziel:** Projektinformationen jederzeit aktuell für alle verfügbar zu haben
- Eine Wiki-Plattform und –Landschaft wurde als Arbeitsplattform aufgebaut
- **Nutzen:**
 - Wissenssicherung und –austausch – z.B. Fluktuation
 - „Yellow Pages“: strukturierte Darstellung der Mitarbeitenden in persönlichen Wiki-Bereichen
- **Erfolgsfaktoren:** vertrauensvolle „Wiki-Kultur“ und „Wiki-Gärtner“

Wissensidentifikation, -repräsentation und -transfer



Bsp.: ICK-Handbuch

- Saeco Deutschland, Kaffeevollautomaten, 186 MA
- **Ziel** des Teilprojektes „Marketing-Wissensmanagement“: Effizienzsteigerung durch einen systematischen Umgang mit Information und Kommunikation
- **Methoden:**
 - Wissenslandkarte (Mind Map): „Jetzt wissen wir, was wir alles wissen“
 - „Spielregeln“ (ICK-Handbuch)
- **Nutzen:**
 - mehr Transparenz über das verfügbare Wissen
 - die Strukturierung von Information und Wissen
 - Informationen können schneller gesucht und gefunden werden
 - systematische Meetingstruktur und Dokumentation der Ergebnisse erhöhte Ergebnisqualität

Bsp.: Transfer von Erfahrungswissen

- Credit Suisse, 47.000 MA in 50 Ländern
- **Ziel:** bei Fluktuation Erfahrungswissen sichern und an NachfolgerIn weiter geben, Einarbeitungszeit reduzieren
- **Methode:**
 1. Kernwissen identifizieren (Wissenslandkarte)
 2. Wissenstransfer
 3. Selektive Dokumentation
- **Erfahrung / Nutzen** nach über 50 Transferprojekten:
 - Bereitschaft ist vorhanden, Transfer wird als Wertschätzung gesehen
 - Einsparung durch reduzierte Einarbeitungszeit: 3,5 Mio. CHF

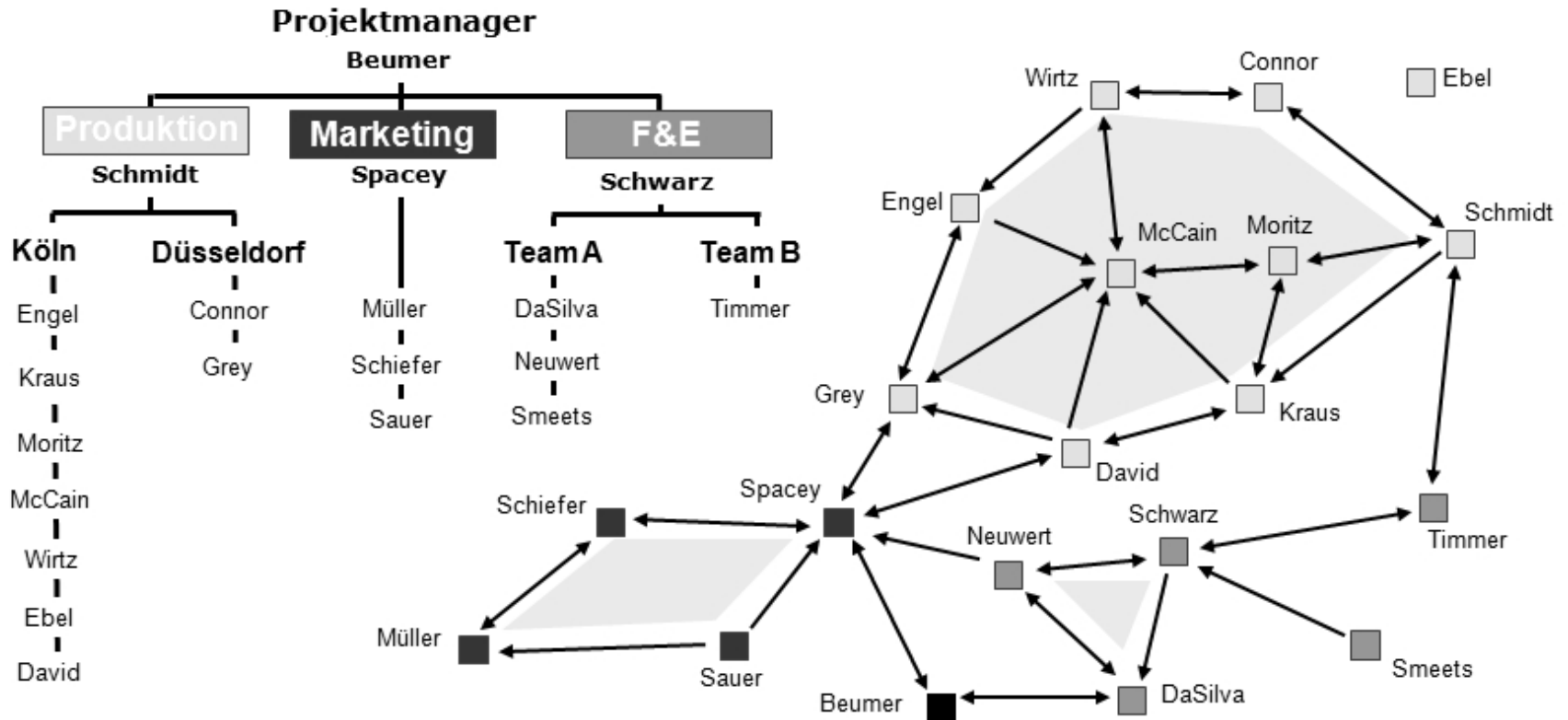
Bsp.: Story Telling

- voestalpine Stahl, 7000 MA
- **Ziel:** Zeit- und Kostenreduktion beim Projekt FVZ 3 durch Lernen aus den Erfahrungen von FVZ 2
- **Methode:** Story Telling – aus Interviews werden zentrale Erfahrungen extrahiert und durch eine Geschichte kommuniziert
- **Nutzen:** Das Erfahrungsdokument speichert unternehmensrelevantes Wissen und stellt den Startpunkt eines weiterführenden Reflexionsprozesses dar

Bsp. Wissensnetzwerke



Bsp. Wissensnetzwerke



© ELIQOS

Bsp. Open Innovation



Bsp. Open Innovation

- Mondi Uncoated Fine Paper, 10.400 MA
- **Ziel:** Wettbewerbsfähigkeit durch Innovationen, systematische Erfassung von Ideen, Wissen und Kompetenzen aus internen und externen Quellen
- **Methoden:** spezielles Team für externe Wissensvernetzung, aktiver Aufbau und Pflege von Kontakten zu externen Partnern (Kunden, Lieferanten, Forschungsinstitute, Vereine, etc.)
- **Nutzen:** Kunden sehen Mondi laut Umfrage als Innovator, Innovationspreise, 30 Mio. € durch Innovationen in drei Jahren

Zusammengefasst:

- **Wissen ist laufend im Wandel - „fest“, „flüssig“ oder „dampfförmig“**
- Wissensmanagement gestaltet für die Zielerreichung **förderliche Rahmenbedingungen**
- **Die Wissens„brille“ schafft Synergien** zwischen IT, Personal-, Qualitäts-, Projekt-, Prozessmanagement, etc.



*Danke für die
Aufmerksamkeit!*

Dr. Richard Pircher

Fachhochschule des bfi Wien

Studiengangsleiter Bank- und Finanzwirtschaft

E-Mail: richard.pircher@fh-vie.ac.at

WWW: www.fh-vie.ac.at richard-pircher.net



ISBN: 3-89578-360-9