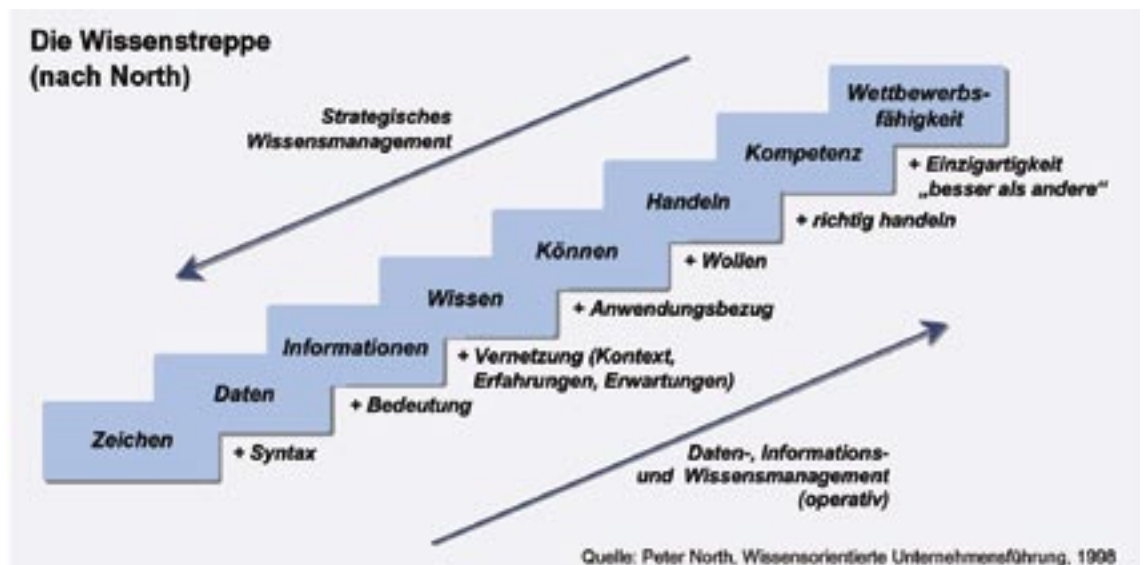


# Wissensmanagement in KMU: Sichern Sie den Erfolg durch Wissen!

Die Ausgangssituation ist bekannt: Angesichts steigendem Wettbewerbsdruck sehen sich auch kleine und mittlere Unternehmen (KMU) vor die Herausforderung gestellt, ihre bestehenden Geschäftsprozesse zu optimieren, um damit Durchlaufzeiten und Kosten zu reduzieren, die Flexibilität als herausragendes Merkmal kleiner Betriebe zu erhalten und zu verbessern sowie Kundenkontakt und -bindung zu intensivieren.



Es gilt, mit neuen Methoden und Werkzeugen anzusetzen, um Wissen als immer wichtiger werdenden Produktionsfaktor systematisch in die Unternehmensstrategie aufzunehmen.

Voraussetzung für eine bessere Organisation ist die ständige Zugriffsmöglichkeit auf aktuell benötigten Information „Just in time“ und „Just in Place“ durch die verantwortlichen Mitarbeiter.

Bereits heute werden vielfältige Informationen im Betrieb generiert und gespeichert, und zwar nicht nur in Form der betrieblichen Daten, die bestehende IT-Lösungen liefern, sondern insbesondere das umfangreiche Wissen, das in den Köpfen der Mitarbeiter gespeichert ist.

Dieses stellt für viele Firmen ein unersetzliches Kapital dar – das allerdings gerade in kleinen und mittleren Unternehmen viel zu wenig beachtet wird. Hier gilt es, mit neuen Methoden und Werkzeugen anzusetzen, um Wissen als immer wichtiger werdenden Produktionsfaktor systematisch in die Unternehmensstrategie aufzunehmen – also Wissensmanagement zu betreiben. Wissensmanagement bedeutet, alle relevanten Informationen im Unternehmen systematisch zu erfassen, sinnvoll zu klassifizieren, zu verschlagworten und zu vernetzen um sie so schnell recherchierbar zu machen, so dass sie von den Mitarbeitern als Wissen aufgenommen werden können.

Dazu gehört heute auch die Integration des Internet, das einen schnellen Zugriff auf externe Informationen von Herstellern, Lieferanten, Kunden, Partnern und speziellen Informationslieferanten („Info-Brokern“) ermöglicht. Dies wird durch neue universale Austausch-

formate wie XML und Web Services in den kommenden Jahren eine massive Verbreitung erfahren.

Vielfach wird bei der Einführung von Wissensmanagement in einem Unternehmen fälschlicherweise davon ausgegangen, dass man nur eine leistungsfähige Software-Lösung einführen müsse, um Wissensmanagement erfolgreich zu implementieren – ein Ansatz, der scheitert. Wissensmanagement ist zuerst ein Thema der strategischen Ausrichtung und muss in der Betriebsorganisation berücksichtigt werden.

## ■ Wichtige Schritte sind:

1. Identifizieren Sie die relevanten Bereiche, in denen Wissensmanagement umgesetzt werden soll. Gehen Sie dabei eher schrittweise vor, anstatt alle Bereiche auf einmal umstellen zu wollen.
2. Ermitteln Sie, welches Wissen in den Bereichen vorhanden ist und benötigt wird.
3. Schaffen Sie eine einfach erfassbare Struktur, um die Informationen zu katalogisieren.
4. Suchen Sie einen Weg, Wissensmanagement erfolgreich in Geschäftsprozesse zu integrieren – so dass auch die Mitarbeiter eine Unterstützung in ihrer Arbeit erfahren.
5. Prüfen Sie, inwieweit externe Informationsquellen sinnvoll integriert werden können

Inzwischen sind einige leistungsfähige Wissensmanagement-Lösungen verfügbar – die allerdings auch ihren Preis haben. Gerade in kleinen Unternehmen empfiehlt es sich aber oft, bei der Einführung von Wissensmanagement mit einfachen Tools zu beginnen, wobei auf eine möglichst intuitive Bedienbarkeit zu achten ist, um allen Mitarbeitern einen leichten Einstieg in das neue Thema zu ermöglichen.

Unternehmen, die eine leistungsfähige Softwarelösung einsetzen wollen, müssen sich zunächst einen Überblick über das Angebot verschaffen. Dabei gibt es grundsätzlich verschiedene Ausgangspunkte: Einige Lösungen setzen auf Document Management Systemen auf, die die elektronische Speicherung und Archivierung betrieblicher Dokumente zum Ziel haben und hier über umfangreiche Abfragemöglichkeiten verfügen.

Schwachpunkt sind dabei oft die Integration von externen Quellen. Andere Lösungen sind Erweiterungen von Intranet-Servern. Hier ist genau zu prüfen, inwieweit Daten aus innerbetrieblichen Informationssystemen integriert werden können.

Einige Spezialisten setzen auf Lösungen für Wartungs- und Reparaturservice auf, hier liegt die Stärke meist im Zugriff auf bestehende Fehleranalysen.

#### Über welche typischen Komponenten verfügen Wissensmanagementsysteme?

- Ein Expertenverzeichnis erlaubt es, zu jedem Problem den richtigen Ansprechpartner zu finden.
- Eine Standardfragen-Datenbank (FAQ – frequently asked questions) liefert zu häufig auftauchenden Fragen die passenden Antworten im Sinne von Best Practices.
- Eine Problemdatenbank verzeichnet alle bereits erfassten Fragen und – soweit verfügbar – die zugehörigen Lösungen.

Sebastian Leupold, Geschäftsführer der gamma concept Gesellschaft für aktuelle Management-Anwendungen in Karlsruhe:



*„Wissensmanagement bedeutet, alle relevanten Informationen im Unternehmen ... so schnell recherchierbar zu machen, dass sie von den Mitarbeitern als Wissen aufgenommen werden können.“*

- Bei der Suche in umfangreichen Datenbeständen helfen alternative Suchoptionen und intelligente Agenten.
- Diskussionsforen dienen den angeschlossenen Mitarbeitern, untereinander Fragen zu stellen und Lösungsvorschläge auszutauschen.
- Soll der systematische Wissenserwerb gefördert werden, ist die Integration einer Lernplattform sinnvoll.

Alle diese Komponenten müssen sinnvoll miteinander verknüpft sein, um ein leistungsfähiges System zu bilden. Weitere allgemeine Kriterien sind eine einfache Bedienbarkeit, hohe Anpassungsfähigkeit an betriebliche Gegebenheiten und Flexibilität bei Änderungen und Erweiterungen. Wichtig ist die weitestgehende Vermeidung von Doppelerfassungen und leistungsfähige Schnittstellen für den Datenim- und -export sowie den Zugriff auf externe Informationsquellen.

Hauptkriterium bei der Auswahl von Software ist immer, dass das Produkt zum Unternehmen, dessen Aufgaben und seinen Mitarbeitern passt, um eine bestmögliche Unterstützung und einen entsprechenden Beitrag zum Unternehmenserfolg zu leisten. ■

Wissensmanagement ist zuerst ein Thema der strategischen Ausrichtung und muss in der Betriebsorganisation berücksichtigt werden.

Das Portal für KMU-Software:

## Innovative Softwarelösungen bei itb-Software.de

**Immer aktuell steht unter [www.itb-software.de](http://www.itb-software.de) ein großer Katalog relevanter Software-Angebote für den Einsatz in kleinen und mittelständischen Unternehmen zur Verfügung. Leistungsfähige Suchfunktionen helfen bei der Recherche nach geeigneten Produkten.**

Aktuelle Nachrichten aus dem Spannungsfeld von Mittelstand, Internet und Software-Anwendungen liefern wertvolle Hinweise und Tipps. Dabei wird das Portal kontinuierlich weiter entwickelt, um die Bedienung zu verbessern

und die Leistungsfähigkeit und das Angebot weiter auszubauen. Ein Teil des Angebots erfordert eine kostenlose Registrierung, damit die Informationen individuell vorgestellt werden können. So können die Besucher das Beratungsangebot nutzen, Software herunterladen und Informationen zu Produkten anfordern. Der monatliche Newsletter sorgt für stets aktuelle Information.

Die Qualität des Angebots überzeugt viele Nutzer. So setzen zahlreiche betriebswirtschaftliche Berater der Handwerkskammern und Fachverbände itb-Software

als Informationsquelle in der Beratungspraxis für Unternehmen, die auf der Suche nach einer geeigneten Software-Lösung sind, ein.

Noch ein Hinweis: Besucher die sich registrieren lassen, können das gesamte Angebot nutzen. Die Registrierung ist kostenlos und erschließt den Weg zu vielen interaktiven Angeboten wie Online-Beratung, Chat, Forum und Newsletter-Registrierung.

**itb-Software – ein wertvoller Online-Service für den Mittelstand!**