

Wissen verbindet

In Kürze

Wissensmanagement beschäftigt sich mit dem Erwerb, der Entwicklung, dem Transfer, der Speicherung sowie der Nutzung von Wissen. Als Werkzeuge kommen die verschiedensten IT-Anwendungen zum Einsatz, vom Firmenwiki über die Kollaborationsplattform bis hin zur hoch spezialisierten Workforce-Software.

Bei der Unternehmensnachfolge oder wenn Schlüsselpersonen gehen, laufen Betriebe Gefahr, eine ihrer wertvollsten Ressourcen zu verlieren: Spezial-Know-how. Wie IT-unterstütztes Wissensmanagement dabei hilft, diesen Schatz zu bewahren.

Ein Unternehmen geht an den Juniorchef über, der Vertriebspezialist fällt krankheitsbedingt länger aus, neue Mitarbeiter heuern an – diese Szenarien haben alle eines gemeinsam: Ohne das strukturierte Entwickeln, Dokumentieren und Bewahren von Wissen wird jedes Unternehmen ein Problem bekommen. Seit einigen Jahren hat sich daher die Disziplin Wissensmanagement etabliert – bei der es aber um viel mehr geht als die bloße Konservierung von Mitarbeiter-Know-how. „Gerade in einer differenzierten Branche wie der Logistik muss nicht nur eine Analyse der internen Prozesse und des Mitarbeiterwissens erfolgen, sondern auch das Wissen der Stakeholder und insbesondere der

Geschäftspartner berücksichtigt werden“, weiß Joachim Berendt, Vorstandsvorsitzender Bundesverband Die KMU-Berater und Inhaber der Unternehmensberatung Berendt & Partner (siehe Interview).

Steuerungsinstrument für den Erfolg

Wie diese ganzheitliche Betrachtungsweise der Ressource Wissen gelebt wird, zeigt das Beispiel Reichhart Logistik. Der Logistikdienstleister mit Sitz in Gilching bei München hat für das Wissensmanagement Mitte 2017 im Personalbereich einen eigenen Bereich geschaffen. „Wir definieren Wissensmanagement nicht nur als Tool für die Erzeugung, Dokumentation und Bewahrung von Wissen, sondern



Mehr als die Übergabe des Staffelstabs: Wissensmanagement muss ganzheitlich gelebt werden

„Wissensmanagement ist mit einem Mosaik vergleichbar“

Die KMU-Berater

Joachim Berendt, Vorstandsvorsitzender Bundesverband Die KMU-Berater und Inhaber der Berendt & Partner Unternehmensberatung

Wie findet ein Logistikdienstleister heraus, welches Wissen überhaupt relevant ist?

Wissensmanagement ist mit einem Mosaik vergleichbar. Man hat viele kleine Mosaiksteinchen – legt man sie aber zum großen

Ganzen zusammen, hat man sein unternehmensindividuell implementiertes Wissensmanagementsystem. Gerade in einer differenzierten Branche wie der Logistik muss nicht nur eine Analyse der internen Prozesse und des Mitarbeiterwissens erfolgen, sondern auch das Wissen der Stakeholder und insbesondere der Geschäftspartner berücksichtigt werden. Wer nicht weiß, wohin sein Kunde will, wird es schwer haben.

Wie sollte man bei der Implementierung von Wissensmanagement-Tools vorgehen?

Am Anfang stehen die Unternehmensziele und die Strukturierung des Wissens. Was brauche ich in jeder einzelnen Prozessstufe an Wissen und Qualifikation? Dies kann man beispielsweise in einer Wissenslandkarte festhalten. Stufe zwei ist das Schaffen einer

Unternehmenskultur, die dafür offen ist, Wissen zu teilen. Erst wenn ich weiß, wie mein Wissensmanagement aussieht, kann ich mich um Stufe drei, nämlich die Auswahl einer Software, kümmern. Wer die Auswahl des IT-Tools, mit dem die Mitarbeiter am Ende arbeiten sollen, an den Anfang der Kette stellt, wird mit hoher Wahrscheinlichkeit scheitern.

Welche Software eignet sich für KMU?

Das ist pauschal nicht zu beantworten, eben weil Wissensmanagement eine sehr individuelle Angelegenheit ist. Es gibt eine unglaubliche Vielfalt an Tools, von Standardprogrammen wie Office-365 mit Sharepoint, Open-Source-Wikis bis zur hoch spezialisierten Workforce-Software, die auf agiles Arbeiten von jedem Ort aus ausgelegt ist. *mh*

auch als Steuerungsinstrument für den Unternehmenserfolg. Ganz nach dem Motto: Das Wissen der Menschen verbinden, gemeinsam lernen und Ziele klüger verwirklichen“, erklärt Alexander Reichhart, geschäftsführender Gesellschafter. Von null angefangen habe sein Unternehmen aber nicht. „Wir haben seit jeher Prozesse analysiert und daraus Erkenntnisse gezogen – mit dem institutionalisierten Wissensmanagement haben wir feste Strukturen geschaffen“, so Reichhart.

Keine IT-Lösung von der Stange

Die Umsetzung dieser Strukturen, die natürlich auch mithilfe von IT-Lösungen erfolgt, ist so individuell wie ein Unternehmen. Es gibt zwar eine Menge Software-Tools, mit denen das geballte Wissen, das in Mails, Chats, Office-Dateien und nicht zuletzt in den Köpfen der einzelnen Mitarbeiter verteilt ist, gebündelt zugänglich gemacht werden kann. Wissensmanagement-IT von der Stange wird es aber kaum geben. „Wissensmanagement ist ein interdisziplinäres Thema, daher helfen uns bei der Umsetzung diverse IT-Systeme“, sagt auch Reichhart.

Herzstück in seinem Unternehmen sei die Plattform MyReichhart, ein Firmenwiki, das 2018 als zentrale Informations- und Wissensplattform eingeführt wurde. „Hier stecken wir mitten im Projekt, um dort alle Prozessdokumentationen transparent zu

hinterlegen und den Mitarbeitern flexibel Zugriff zu geben“, so Reichhart. Hier werde aber nicht nur Wissen konserviert, sondern auch aktiv über alle möglichen Unternehmensthemen informiert.

Zum Aufbau und Teilen von Wissen indes arbeiten die Reichhart-Mitarbeiter mit Microsoft-Teams. Auf der Kollaborationsplattform können sie die Chatfunktion nutzen, Gruppen einrichten oder Führungskräfte-Meetings durchführen. „Ich bin selbst immer wieder überrascht, wie sich die Mitarbeiter dort austauschen und neue Ideen entwickeln“, sagt Reichhart. Das Wissensmanagement reiche aber auch in viele andere Software-Tools. Dazu zählen das klassische ERP-System, Dokumenten-Management-System, Controlling-Tools, HR-Software oder Mindmapping-Software, mit der etwa Kompetenzen im Unternehmen strukturiert werden.

Und wie bringt man die Mitarbeiter dazu, sich im Projekt Wissensmanagement einzubringen? Die schönsten Wikis und Kollaborationsplattformen nützen schließlich wenig, wenn kaum einer mitmacht. Reichhart zählt mehrere zentrale Bausteine auf: Berücksichtigung im Onboarding-Prozess, zielgruppenspezifische Schulungen und Kommunikation etwa. „Vor allem aber legen wir grundsätzlich hohen Wert auf Systeme mit intuitiver Nutzung, deren Anwendung auch Spaß macht“, sagt Reichhart abschließend. *mh* ■■■

„Systeme müssen intuitiv bedienbar sein und Spaß machen.“

ALEXANDER REICHHART,
Geschäftsführer Reichhart

VR
plus

Online

Interview

Ein richtig implementiertes Wissensmanagement vereinfacht die Unternehmensnachfolge und dient als wichtiges Steuerungselement zu Ihrem Erfolg. Joachim Berendt von Berendt & Partner hat im ausführlichen Interview auf VR plus, dem digitalen Angebot für Verkehrsrundschau-Abonnenten, wertvolle Tipps für ihr Projekt. *mh*

www.verkehrsrundschau.de/plus/nachfolge