

Wissensmanagement im Unternehmen



In einer schnelllebigen und sich ständig verändernden Geschäftswelt ist es von entscheidender Bedeutung, dass Unternehmen über ein solides Wissensmanagement verfügen, um ihr Wissen zu erfassen, zu teilen und zu nutzen.

Die Umsetzung gestaltet sich jedoch oft schwierig und es treten diverse Herausforderungen auf. In diesem Beitrag werden einige der häufigsten Problemfelder im Zusammenhang mit dem Wissensmanagement in Unternehmen beleuchtet. Darüber hinaus werden praxisnahe Lösungsansätze vorgestellt, die Unternehmen dabei unterstützen können, ihre Wissensmanagement-Strategien erfolgreich umzusetzen.

Was bedeutet Wissensmanagement?

Wissensmanagement bezeichnet die **systematische Verwaltung, Organisation und Nutzung** des Wissens einer Organisation oder eines Unternehmens. Dies umfasst die **Gesamtheit der Informationen** und das **Langzeitgedächtnis** der Mitarbeiter. Wissensmanagement hat das Ziel, die Leistungsfähigkeit einer Organisation durch die effektive Nutzung des **vorhandenen Wissens** zu steigern und die **Effizienz der Wissensprozesse** zu verbessern.

Wissensmanagement ist wichtig, da Unternehmen kontinuierlich neues Wissen benötigen, um ihre Aufgaben zu erfüllen und sich an **veränderte Umstände** anzupassen. Die Suche nach **relevanten Informationen** und **kontextbezogenem Wissen** kann viel Zeit in Anspruch nehmen und ineffizient sein. Durch die Anwendung von Wissensmanagement können diese Prozesse optimiert werden, um Zeit und Ressourcen zu sparen.

Eine effektive Umsetzung von Wissensmanagement beinhaltet die Nutzung sowohl **interner als auch externer Wissensquellen**. Dazu zählen Fachartikel, Präsentationen, Webseiten und externe Vorträge. Darüber hinaus umfasst Wissensmanagement die Optimierung von **Aufbau- und Ablauforganisation**, um Wissen effektiver zu teilen und zu nutzen.

WAS IST WISSENSMANAGEMENT – UND WAS IST DER UNTERSCHIED ZU INFORMATIONSMANAGEMENT?

„Wissensmanagement

beschäftigt sich mit dem Erwerb, der Entwicklung, dem Transfer, der Speicherung sowie der Nutzung von Wissen. Wissensmanagement ist weit mehr als Informationsmanagement.“

(Definition Gabler Wirtschaftslexikon.¹)

Information ist eine Voraussetzung für die Generierung von Wissen, denn Wissen entsteht erst **durch die Verknüpfung von Informationen mit Vorwissen** (*Know-Why*), was dazu führt, dass Wissen nicht wie Information gehandelt werden kann.

¹ Wissensmanagement · Definition | Gabler Wirtschaftslexikon

Herausforderungen und Problemfelder

Im Bereich des Wissensmanagements stehen Unternehmen vor verschiedenen Herausforderungen und Problemfeldern. Eine Herausforderung besteht darin, **die Produktivität zu steigern**, indem Informationen schnell und effizient gefunden werden können. Dies erfordert eine klare Strukturierung und Organisation der Informationen sowie die Nutzung geeigneter Technologien.

Ein weiteres Problemfeld betrifft **die Verbreitung von Informationen**. Es ist wichtig, festzulegen, wo welche Informationen abgelegt werden und wie sie versioniert werden, um sicherzustellen, dass immer die aktuellste Version verfügbar ist. Auch die Frage, wie Informationen intern und extern geteilt werden können, muss geklärt werden.

Auch **die Einhaltung von Vorschriften** stellt für viele Unternehmen eine Herausforderung dar. Sie müssen sicherstellen, dass Informationen nur von autorisierten Personen eingesehen werden können und dass sie entsprechend archiviert oder vernichtet werden, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist. Dies kann bei allgemeinen Unternehmensinformationen, Onboarding-Materialien, Handbüchern, Arbeitsanweisungen und anderen wichtigen Dokumenten besonders relevant sein.

TYPISCHE PROBLEMFELDER IM WISSENSMANAGEMENT



Lösungsansätze zur Implementierung

Eine erfolgreiche Implementierung von **Wissensmanagement** in Unternehmen erfordert einen strukturierten Ansatz. Ein bewährtes **Vorgehen** ist die Berücksichtigung des **Information Lifecycle**, der die Phasen **Create, Manage, Retain und Dispose** umfasst.

Dabei ist es wichtig, geeignete **Systeme** wie **Confluence & SharePoint** sowie **Intranet & ECM (Enterprise-Content Management)** zu implementieren, um das Wissen zu erfassen, zu verwalten, zu speichern, zu archivieren und auszugeben.

Ein praktischer Ansatz für die Umsetzung des **Wissensmanagements** umfasst die **Erfassung von Wissen und Wissensträgern, die Verwaltung von Wissen, die Speicherung von Wissen, das Archivieren von Wissen und die Ausgabe von Wissen** an die relevanten Stellen.

Durch die Umsetzung dieser Schritte und die Einbeziehung geeigneter **Systeme** kann das **Wissensmanagement** in Unternehmen erfolgreich integriert werden.

Mitarbeiter sollten in **Schulungen** und **Workshops** geschult werden, um die genutzten **Systeme** effektiv nutzen zu können. Durch klare Richtlinien, Prozesse und regelmäßige Überprüfungen kann ein erfolgreiches **Wissensmanagement** erreicht werden.

VORGEHEN, SYSTEME & UMSETZUNG FÜR SOLIDE WISSENSMANAGEMENT-STRATEGIEN



VORGEHEN

Information Lifecycle:

- + Create
- + Manage
- + Retain
- + Dispose



SYSTEME

Zum Beispiel:

- + Intranet
- + ECM
- + Confluence
- + SharePoint



UMSETZUNG

Praxisansatz:

- + Erfassung
- + Verwaltung
- + Speichern
- + Archivieren
- + Ausgabe

Vorgehen, Umgang & Spielregeln

Im Rahmen des Information Lifecycles gibt es einige Spielregeln zu beachten, um den Umgang mit Informationen im Unternehmen transparent und effektiv zu gestalten.

Im ersten Schritt des Information Lifecycle, dem **Create**, müssen Entscheidungen darüber getroffen werden, welche Kanäle für welche Informationen genutzt werden sollen. Es ist wichtig zu definieren, welche Informationen verbindlich sind und wie sie dokumentiert werden sollen.

Im Schritt **Manage** geht es um die Verwaltung von Informationen. Hierbei kann es sinnvoll sein, einen Workspace zu eröffnen, um Informationen zentral zu verwalten und den Zugriff zu beschränken.

Die GoBD-konforme und reversionssichere Archivierung von Informationen ist der Fokus im Schritt **Retain**. Es ist wichtig zu entscheiden, welche Informationen wo abgelegt werden sollen und welche Aufbewahrungsfristen eingehalten werden müssen.

Im letzten Schritt, dem **Dispose**, müssen die operativen, administrativen oder rechtlichen Trigger für das Löschen von Informationen bekannt sein. Es gilt zu entscheiden, wann ein Workspace nicht mehr aktiv ist und wer dafür verantwortlich ist, ihn aufzuräumen, um ein unnötiges Aufbewahren von Daten zu vermeiden.

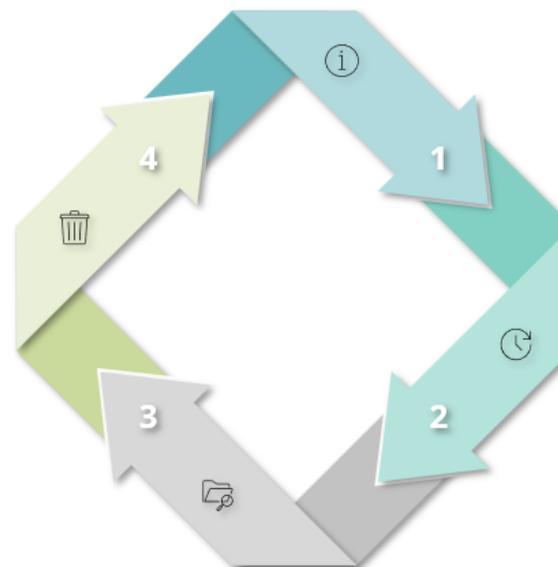
SPIELREGELN ENTLANG DES „INFORMATION LIFECYCLE“

Dispose

- + Was sind die operativen, administrativen oder rechtlichen Trigger für das Löschen von Informationen?
- + Wann ist ein Workspace nicht mehr aktiv – wer „räumt auf“?

Retain

- + GoBD/ reversionssichere Archivierungen
- + Welche Informationen werden wo abgelegt?



Create

- + Welche Kanäle nutze ich für welche Informationen?
- + Wann sind Informationen verbindlich?

Manage

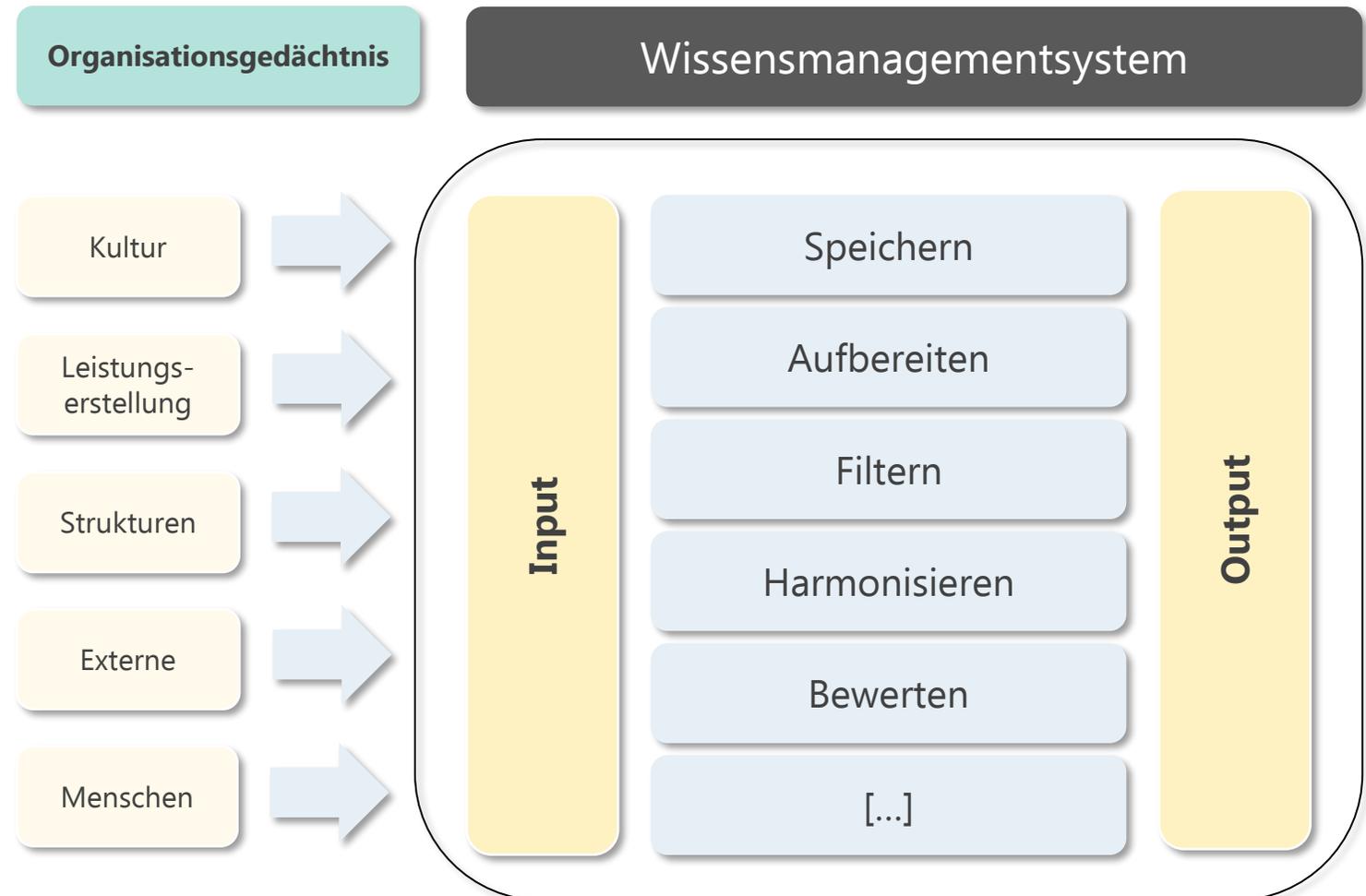
- + Wann verschicke ich eine Datei?
- + Wann verschicke ich einen Link?
- + Wann eröffne ich einen Workspace?

Systeme

Wissensmanagementsysteme haben in Unternehmen eine wichtige Funktion, da sie dazu beitragen, das Wissen und die Informationen innerhalb des Unternehmens zu organisieren und zu nutzen. Diese Systeme ermöglichen es, **Informationen zu speichern, aufzubereiten, zu filtern, zu harmonisieren und zu bewerten**, so dass Mitarbeiter leichter auf relevante Informationen zugreifen und diese nutzen können.

- + **Intranet** ermöglicht Mitarbeitern Zugang zu wichtigen internen Unternehmensinformationen, was die Zusammenarbeit und Effizienz von Teams verbessert.
- + **ECM (Enterprise-Content-Management)** ist ein System zur Verwaltung von Unternehmensinformationen, das Funktionen wie Versionierung, Zugriffssteuerung und Suchfunktionen bietet, um den Umgang mit Dokumenten und Informationen zu erleichtern.
- + **Confluence** ist ein Wiki Softwareprodukt für Zusammenarbeit und Wissensmanagement, die den Austausch von Wissen und Informationen innerhalb des Unternehmens erleichtert.
- + **SharePoint** bietet, als Microsoft Produkt, verschiedene Funktionen wie die Versionierung von Dokumenten, Workflow-Management und die Integration mit anderen Microsoft-Produkten, um die Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens zu verbessern.

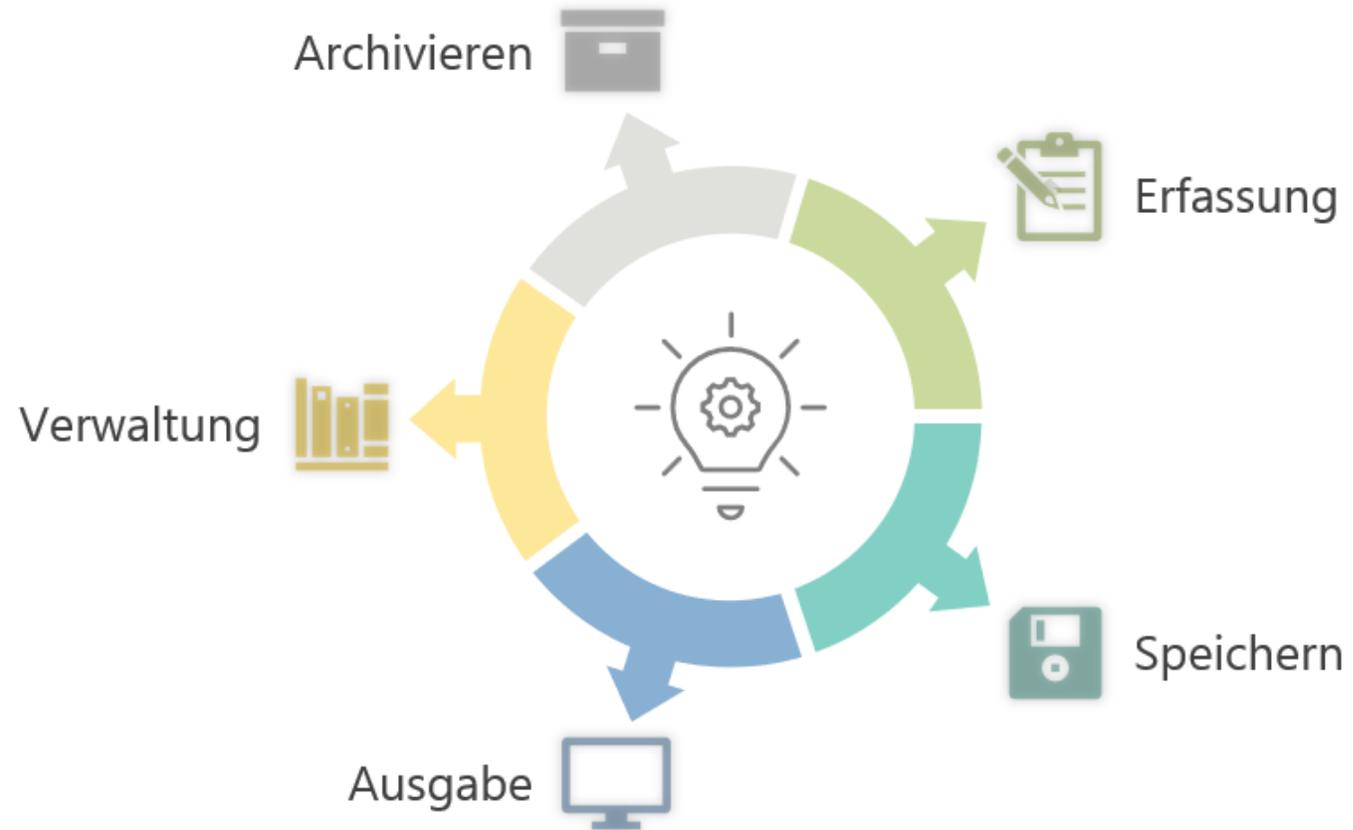
DER NUTZEN VON WISSENSMANAGEMENTSYSTEMEN



Umsetzung in der Praxis

- + **Erfassung:** Die Kategorie „Erfassung“ beinhaltet Funktionalitäten und Komponenten zur Erstellung, Erfassung, Aufbereitung und Verarbeitung von analogen und elektronischen Informationen. Es werden mehrere Stufen und Techniken unterschieden - von der einfachen Erfassung der Informationen bis hin zur komplexen Aufbereitung durch eine automatische Klassifikation.
- + **Verwaltung:** Die Komponente der „Verwaltung“ dient zur Verwaltung, Bearbeitung und Nutzung der Informationen. Sie besitzt hierfür Berechtigungssysteme zur Zugriffsabsicherung und zum Schutz von Informationen sowie Datenbanken.
- + **Speichern:** Die „Speichern“-Komponente dient zur temporären Speicherung von Informationen, die nicht archivierungswürdig oder archivierungspflichtig sind. Im deutschen Sprachgebrauch ist diese Komponente auch mit dem Begriff „Ablage“ im Unterschied zum „Archiv“ gleichzusetzen.
- + **Archivieren:** Die „Archivieren“-Komponente bietet eine langzeitige stabile, statische und unveränderbare Aufbewahrung und Sicherung der Daten. Systeme unterstützen dabei aktiv bei der Umsetzung der Anforderungen einer revisions-sicheren Archivierung.
- + **Ausgabe:** Der Bereich „Ausgabe“ beinhaltet die Bereitstellung der Informationen aus den vier vorangegangenen Komponenten.

5 KOMPONENTEN ZUR UMSETZUNG VON WISSENSMANAGEMENT IN UNTERNEHMEN



Zusammenfassung/ Fazit

Das **effektive Management** von Wissen ist für Unternehmen von großer Bedeutung, um ihre Wettbewerbsfähigkeit und Innovationskraft zu steigern.

Dabei spielt die Unterscheidung zwischen **explizitem** und **implizitem** Wissen eine wichtige Rolle. Explizites Wissen lässt sich leicht dokumentieren und weitergeben, während implizites Wissen oft nur schwer zu formalisieren und zu teilen ist. Durch die Kombination von Wissen aus verschiedenen Bereichen entstehen innovative Ideen und Lösungen.

Es ist wichtig, dass Unternehmen ihr Wissen ständig hinterfragen und erneuern, um auf Veränderungen im Markt und in der Technologie reagieren zu können. Die **Digitalisierung** und die damit einhergehende Transformation bieten hier neue Möglichkeiten, um die Prinzipien der **Schwarmintelligenz** zu nutzen und neue Fragen und Ideen standortübergreifend zu entwickeln.

Wissensmanagement ist ein wichtiger Prozess, der kontinuierlich in Unternehmen stattfinden sollte. Durch eine effektive Nutzung von Wissen können Unternehmen ihre **Innovationskraft** steigern und sich erfolgreich am Markt positionieren.

WISSENSMANAGEMENT IN UNTERNEHMEN - EXPLIZITES VS. IMPLIZITES WISSEN -



EXPLIZIT

Kodiertes Wissen, Dokumente,
Datenbanken, Notizen,
Anweisungen, Anleitungen



IMPLIZIT

Personengebundenes Wissen, individuelle
Erfahrungen, Know-how, Intuition, gesammelt in
langjährigem Umgang mit komplexen Aufgaben

Kontakt

... wir freuen uns auf Ihre Anfrage:

 **Marvin Fieber** | Junior Consultant
feiber@gcs-consulting.de

 **Dennis Hüge** | Business Consultant
huege@gcs-consulting.de

 **Anschrift**
GCS Consulting GmbH
Firkenweg 1
85774 Unterföhring

 **Fon** +49 89 891365 - 0

 **E-Mail** info@gcs-consulting.de

 **Website** www.gcs-consulting.de