

**Entwurf: Wissensmanagement im Unternehmen als Erfolgsfaktor**

---

Autor: Nicolei Rademacher ([nicolei.rademacher@gmx.de](mailto:nicolei.rademacher@gmx.de))

Mit dem Wechsel der Industriegesellschaft zur Informationsgesellschaft kam zu den üblichen Produktionsfaktoren Arbeit, Boden und Kapital der Faktor Information oder Wissen hinzu (Prof. G. Staib). Diese neue vierte Säule muss von einem Manager genauso zielgerichtet eingesetzt werden, wie die anderen Faktoren.

Dieses zielgerichtete Steuern von Wissen, oder auch Knowledge Management, ist die Einflussnahme auf die gesamte Wissensbasis eines Unternehmens. Diese Basis beinhaltet alle relevanten Daten, Informationen und Fähigkeiten des Unternehmens. Bestes Beispiel hierfür sind Entwicklungsprotokolle oder technische Zeichnungen, die man zu kodifizierten Informationen zählt. Kodifizierte Informationen sind im Gegensatz zu impliziten Informationen in Dokumenten dingfest gemacht und somit speicherbar. Gleich hier wird ersichtlich, dass nicht jede Information eines Unternehmens gespeichert werden kann und es ist sehr schwierig, implizite Information zielgerichtet einzusetzen, da sie eigentlich nicht fassbar sind.

Um nun also das Wissen zum Erfolgsfaktor eines Unternehmens zu machen, muss es auf Geschäftsprozesse fokussiert werden (Prof. H. Nohr). Durch die oben erwähnten Ausprägungen der implizierten und kodifizierten Informationen stellen sich hier die Weichen für ein zielgerichtetes Einsetzen von Informationen, da eigentlich nur die kodifizierten Daten eingesetzt werden können. Bevor Wissen aber eigentlich zielgerichtet eingesetzt werden kann, muss es zuerst in eine Ordnung gebracht und die Informationen wiedergefunden und nutzbar gemacht werden. Als nächsten Schritt müssen aus diesen Informationen Geschäftsprozesse heraus kristallisiert und definiert werden. Nachdem diese Prozesse stehen, können genau an dieser Stelle alle notwendigen Informationen bereitgestellt werden.

Zur Erleichterung dieser wissensorientierten Modellierung von Geschäftsprozessen wurden so genannte Workflow-Managementsysteme entwickelt, die es später auch leichter machen sollen, neues Wissen direkt einzuarbeiten und an den richtigen Stellen verfügbar zu machen. Zu den bekanntesten Vertretern dieser Softwarelösungen zählen ERP- (Enterprise Resource Planning) CRM- (Customer Relationship Management) und ECM-Systeme (Enterprise Content Management). Wohl am bekanntesten sind in diesem Zusammenhang die Namen SAP oder Oracle.

Wo können nun aber direkte Vorteile bzw. Kostenersparnisse und Erfolge mit einem Knowledge-Management-System erzielt werden? Zunächst können durch die Modellierung von Geschäftsprozessen aus einer Wissensbasis heraus ebendiese Prozesse effizienter und auch fehlerfreier gestaltet werden. Gerade hier können Kosten und vor allem Zeit gespart werden, was sich indirekt auf viele Geschäftsbereiche auswirken kann. Außerdem kann durch die Rekursion des Wissens im System der Prozess immer weiter verbessert werden. Des Weiteren wird sehr viel Zeit gespart und Kommunikationsbedarf gedeckt, indem Prozesse vereinheitlicht werden. Prozesse werden stetig optimiert und bestenfalls auf einen Brennpunkt reduziert.

Schnelle und einheitliche Prozesse im Unternehmen haben dann auch direkten Einfluss auf meine Unternehmensumwelt, wie meine Kunden und Zulieferer. Gerade Kundenaufträge werden durch ein effizientes Knowledge Management an allen relevanten Unternehmensstellen verfügbar und die Bearbeitungs- und Reaktionszeit von Aufträgen wird direkt verkürzt. Damit erhöht sich die

Kundenzufriedenheit und meine Beziehungen können gestärkt werden, und nebenbei werden Kosten minimiert.

Eine effizientes Knowledge Management im Lager hat direkte Auswirkungen auf dessen Effizienz. Lagerengpässe können vermieden werden, da zum Beispiel die Informationen der Arbeitsplanung in Verbindung mit der Lagerwirtschaft einen Bedarf zu einem bestimmten Zeitpunkt ermitteln lässt oder auch übermäßige Lagerbestände vermieden werden können. Nur so ist es beispielsweise möglich, eine erfolgreiche Just-in-time Produktion und Lagerhaltung zu realisieren. Nahtlos mit dem Lager verknüpft kann der betriebsinterne Transport von Waren durch das Knowledge Management verbessert und Leerlaufzeiten in der Produktion im Vorfeld vermieden werden.

Für eine Entwicklungsabteilung hat Knowledge Management den Vorteil, dass benötigtes Unternehmenswissen, auch Business Intelligence genannt, auffindbar ist und zum Beispiel wiederverwendet werden kann. Verschwendung von teuren Entwicklungsressourcen durch eine „Neuerfindung des Rads“ wird vermieden. Zusätzlich kann durch die einfache Zugänglichkeit von Wissen und die breite Streuung ein Synergieeffekt entstehen, der die Innovationsfähigkeit erhöhen kann.

Im Vertrieb kann das Knowledge Management mit einer Realisierung eines Customer Relationship Management Systems eingesetzt werden. Ein CRM-System speichert alle relevanten Kundendaten in Verbindung mit direkten Vertriebstätigkeiten, wie Korrespondenz, Vor-Ort-Gespräche und Vereinbarungen. Zusätzlich können Angebote, gesonderte Preislisten und auch offene Potentiale gespeichert werden, die als Information auch für andere Abteilungen, wie Rechnungsstellung, Marketing oder Produktentwicklung zur Verfügung stehen. All diese Informationen haben direkten Einfluss auf die Beziehungen des Unternehmens mit seinen Kunden und das Unternehmen kann somit zielgerichtet seine Kunden entwickeln.

Die Zusammentragung und Verarbeitungen aller dieser Informationen ermöglichen es dann im Endeffekt den einzelnen Managern, sich einen Gesamtüberblick über seinen Verantwortungsbereich zu schaffen. Mit dieser Business Intelligence kann er effektiver handeln und fundiertere Entscheidungen treffen. In der Praxis wird dies oft über ein Dashboard realisiert, bei dem zum Beispiel bestimmte Indikatoren oder Dateninterpretationen vordefiniert werden können und der Manager kann direkt Einfluss auf einen auftretenden Missstand nehmen. Um all diese Informationen richtig verarbeiten zu können, bedienen sich die Software-Lösungen dem sogenannten Data-Warehousing, das im Prinzip alle Unternehmensdaten speichert und über spezielle kalkulatorische Prozesse (Data-Mining) verarbeitet und vor allem dann auch sinnvoll wieder ausgibt. Diese Aufgabe könnte ohne Rechnerunterstützung kaum gelöst werden und zeigt einen weiteren Vorteil eines intelligenten Wissensmanagements durch ein Workflow-Management-System.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass ein effizientes und produktives Knowledge Management viele Vorteile für ein Unternehmen bringt. Es können viele Prozesse optimiert werden und somit werden Kosten gespart und eine höhere Zufriedenheit von Kunden und Zulieferern wird erlangt. Außerdem können Fehler in Prozessen und auch Verschwendungen ausfindig gemacht und für die Zukunft vermieden werden. Schon allein dadurch kann sich das Unternehmen erfolgreicher sein und zum Beispiel höhere Gewinne erzielt werden.