

Was ist Wissensmanagement - worum geht es?

1. Optimale Ausschöpfung des externen Wissens

- Wissenstransfer von aussen zur Firma → bessere Nutzung des Wissens
- Digitales Market-Monitoring → Entlastung von zeitraubender Routinearbeit
- Konkurrenzüberwachung → Risiken vermeiden
- Kundenbedürfnisse rechtzeitig erkennen → Chancen nutzen
- Früherkennung von Trends → Technologie, Markt, Gesellschaft

Relativierung: Anhäufen von Daten allein nützt wenig. "Nicht das Zusammentragen der Informationen, sondern deren Auswertung ist der eigentliche Flaschenhals." (Eric Gujer, NZZ 25. Jan. 2014)

2. Internes und externes Wissen sichern und auffindbar machen

Wer sein Wissen ordnet und beherrscht, kann besser und schneller auf Kundenbedürfnisse und wechselnde Anforderungen reagieren.

- **Integration** von gestreuten Quellen und Informationssystemen
→ Nutzung der verfügbaren Wissens-Ressourcen
- **Übersicht** über das vorhandene Wissen gewinnen → nicht in wachsender Informationsflut ertrinken;
Spreu vom Weizen trennen → Konzentration auf das Wesentliche
- **Sicherung des Unternehmenswissens** bei Ferien- oder sonstigen Abwesenheiten sowie bei Abgängen
→ kann in Anbetracht der gestiegenen Mobilität der Mitarbeiter "Mission-critical" sein
- **Enterprise Search, auch verborgenes Wissen sichtbar machen**
→ in Dokumentenmanagementsystemen (DMS) sind Dokumente oft nicht auffindbar, weil man die gesetzten Keywords oder den genauen Wortlaut nicht kennt (z.B. Formulierung durch andere Autoren)
- **Zugriffsrechte** → Privacy and Security respektieren

3. Enterprise Information Management

- **Aufbau von Wissenszentren / Knowledge Hubs / Centers of Excellence.**
 - Informationssysteme mit **Expertenwissen** (Personen als Know-how-Träger oder externe Firmen mit spezifischem Wissen) sowie qualifizierte Fachinformationen oder Kundengeschichten
 - Steigerung der **Wissensqualität** und der **Lösungsgeschwindigkeit**
 - Wissensspeicher mit relevanten Informationen, z.B. Informationssystem mit medizinischen Daten, gebildet aus grossen Mengen von klinischen Records in Spitälern
- **Wissenstransfer, Rad nicht neu erfinden** → von anderen lernen
Beispiel: Ein F&E-Leiter hat die Wahrscheinlichkeit, dass eine neu gestartete F&E-Aufgabe in den letzten 20 Jahren im gleichen Unternehmen schon einmal bearbeitet worden ist, auf 80% geschätzt.
→ Ein Auffinden der früheren Arbeiten ergäbe massive Kosteneinsparungen
→ und setzt Ressourcen frei für neue, innovative Aktivitäten

- **Frontreport-Auswertungen** (Kunden-Feedback, tägliche/wöchentliche/monatliche Reports Mitarbeitern)
Diese Reports enthalten primär unstrukturierte Freitext-Informationen, die zu kategorisieren und in auswertbare strukturierte Daten überzuführen sind.
→ Rasche Nutzung der aktuellsten Informationen als Entscheidungsgrundlagen
→ Erkenntnisse aus unzähligen Kunden- und Mitarbeiter-Kommentaren ziehen
→ Erarbeitung präventiver Massnahmen zur Sicherung der Qualität der Kundenbetreuung

Hinweis: Die Firma SAP hat im November 2018 das Software-Unternehmen Qualtrics für 8 Mrd. US-\$ gekauft. Die Qualtrics-Software löst ebendiese Aufgabe. Dieser Kauf zeigt, dass die professionelle Auswertung der unstrukturierten Kunden- und Mitarbeiterrückmeldungen von grosser kommerzieller Bedeutung ist.

<https://www.wiwo.de/unternehmen/it/sap-uebernimmt-technologiekonzern-was-qualtrics-fuer-sap-so-wertvoll-macht/23626702.html>

4. Kundenzufriedenheit und Servicequalität sichern

- **Vorbeugende Wartung** → Früherkennung von verborgenen Schwachstellen ("Knowledge Discovery"), rechtzeitiges Treffen von Gegenmassnahmen im Produktionsprozess
- **Alarm-Management** → zuverlässiges Alarmieren mit weitgehender Unterdrückung von Fehlalarmen (Entscheidungsprozesse mit basierend auf unstrukturierten Informationen)
- **Optimales Troubleshooting** → rasche problemspezifische Empfehlungen zur Störungsbehebung

<https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/cracking-the-code-of-repair-analytics?cid=soc-web>

5. Risikomanagement und Compliance

- **Erkennung von Risiken** → nicht nur bekannte, vergangenheitsbezogene Risiken beurteilen, sondern auch neue, unvorhergesehene Gefahren erkennen ("Knowledge Discovery", Forensik)
- **Übersicht über Regulatorien gewinnen**
→ Ordnen und Beurteilen der Flut von Vorschriften aus verschiedenen Quellen (national, EU, international)
→ Auswirkungen auf eigene Geschäftsfelder abschätzen
- **Compliance**
→ Einhaltung von Gesetzen und Regulatorien überwachen
→ Risikominimierung und Effizienzsteigerung
- **Vertragsmanagement und Reporting** → internes Kontrollsystem (IKS)

<https://realkm.com/2015/10/14/knowledge-management-and-iso-90012015/>

6. Umsetzung in der Praxis

- **Was für Tools braucht ein Wissensmanagement (KM)?**
→ BigData: Sammeln und Verwalten grosser Mengen von Freitexten und strukturierten Daten
→ Semantische Analysen und sprachübergreifende Wissensspeicher: Verstehen und Kategorisieren des thematischen Inhalts
→ Künstliche Intelligenz (KI): Entscheidungsunterstützung und "Facts Extraction" auch in kreativen und innovativen Problemstellungen (nicht nur in der Robotik)
- **Zwischen Euphorie und Skepsis**
→ Meinungen über die neuen KM-Technologien gehen weit auseinander; Nutzen teilweise verkannt
→ China ist in der KI am weitesten fortgeschritten; Europa hinkt hinten nach
- **Erfolgreiche Umsetzung von Wissensmanagement**
→ Ist Chefsache; erfordert Integration in das gesamte Geschäftsmodell

→ Die KM-Technologien werden nur teilweise verstanden; brauchen Promoter und Überzeugungsarbeit
(Anton Steurer, pers. Mitteilung, Jan. 2020)