

## Anwendung von Wissensmanagement in KMU

# Bereitstellung von Planungswissen über ein Unternehmens-Wiki

### 1 Unternehmen

Firma:	WALLUSZEK GmbH
Firmensitz:	Uttmannstraße 15, 01591 Riesa
Branche:	Mess- und Regeltechnik/Gebäudeleittechnik
Produkte und Dienstleistungen:	Gebäudeautomatisierungsanlagen, Schaltschränke u.a.
Gegründet:	1993
URL:	<a href="http://www.walluszek.de">http://www.walluszek.de</a>



Quelle: WALLUSZEK GmbH

## 2 Ausgangssituation

Um Aufträge schnell und in hoher Qualität abwickeln zu können, ist eine effiziente Planung der Anlagen unabdingbar. Umfangreiches Fachwissen ist hierfür notwendig, das im Bedarfsfall schnell zur Verfügung stehen muss. Das Wissen über verschiedene Planungsstandards war in der WALLUSZEK GmbH nicht ausreichend breit für alle Mitarbeiter verfügbar. Die Suche danach wurde weiter erschwert, da für die Datenablage klare Anweisungen fehlten und diese teilweise ungeordnet stattfand.

## 3 Ziele

Die mit der Planung der Anlagen beauftragten Ingenieure wünschten sich ein Handbuch der elektrotechnischen Planungsgrundlagen, um einfach und schnell auf benötigtes Wissen zugreifen zu können. Außerdem sollte es so flexibel gestaltet sein, dass aktuelle Entwicklungen berücksichtigt und hilfreiche Praxistipps mit aufgenommen werden können.

### **Wissen verfügbar machen**

Durch die unternehmensweite Erfassung, Bündelung und Bereitstellung der benötigten Informationen ist es möglich, den Mitarbeitern Wissen zentral, umfassend und aktuell zur Verfügung zu stellen.

### **Geschäftsprozesse optimieren**

Die schnelle Verfügbarkeit umfangreichen Fachwissens vermeidet lange Suchzeiten der Mitarbeiter und ermöglicht schnelles kompetentes Reagieren gegenüber den Kunden. Arbeitsabläufe werden effizienter und es kommt zu Einsparung von Arbeitsaufwand, Zeit und Kosten.

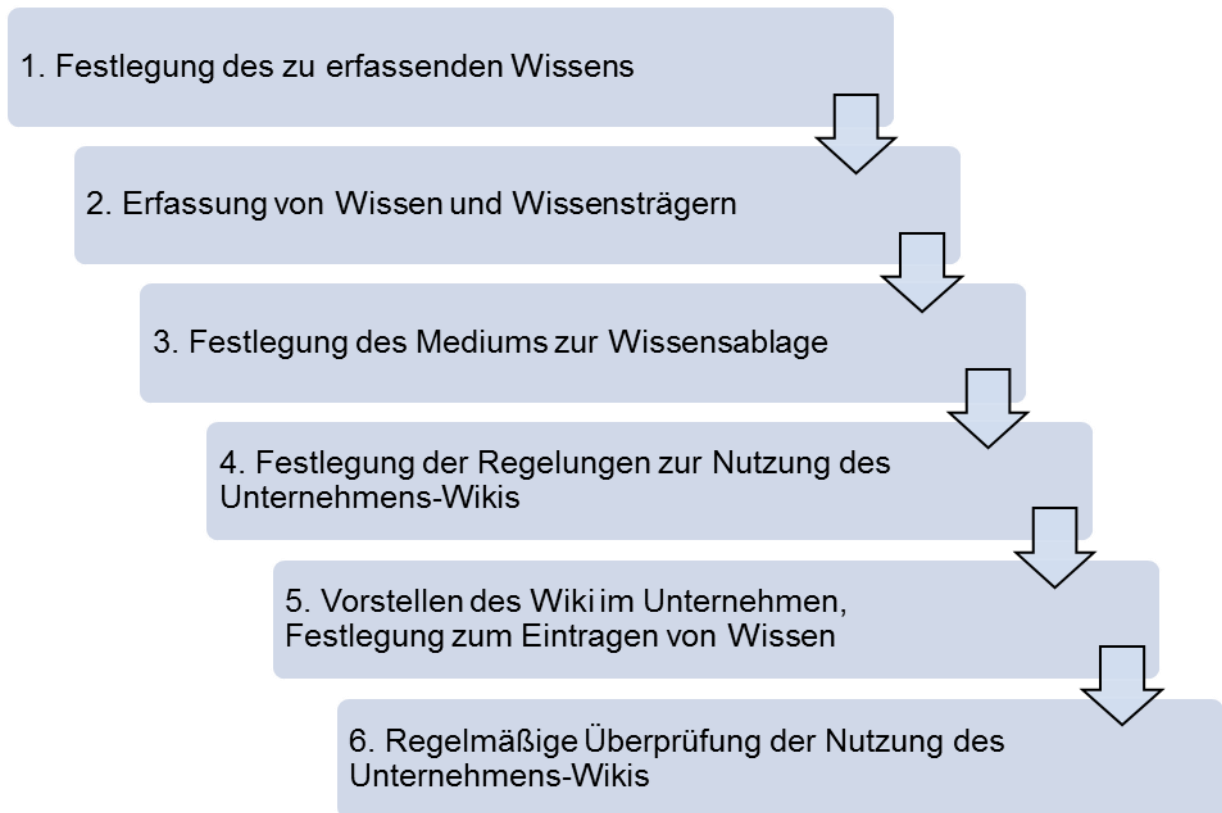
## 4 Lösungsansatz

### **Bereitstellung von Planungswissen über ein Unternehmens-Wiki**

Für die Auswahl einer geeigneten Lösung für das gewünschte Handbuch der elektrotechnischen Planungsgrundlagen bei der WALLUSZEK GmbH mussten folgende Fragen beantwortet werden: Wie kann das Fachwissen zur Mess-, Steuer- und Regelungstechnik sinnvoll erfasst werden? Was sind geeignete Darstellungsformen und Dokumentationswege? Wo können die erstellten Dokumente strukturiert auf dem firmeneigenen Server abgelegt werden, so dass sie schnell gefunden werden können. Wie wird die Aktualität des Wissens gewährleistet?

Bei der WALLUSZEK GmbH entschied man sich mit Blick auf diese Anforderungen für den Einsatz eines Unternehmens-Wikis, einer im Intranet verfügbaren Wissens-Enzyklopädie. Wikis haben den Vorteil, dass gemeinschaftlich an Texten gearbeitet werden kann. Fachwissen und Erfahrungen können unter Stichworten abgelegt, geändert und ergänzt werden. Ein alphabetischer Index der Stichworte und eine Volltextsuche stellen das schnelle Auffinden des hinterlegten Wissens sicher. Außerdem zeichnet sich die Lösung durch eine einfache Pflege sowie durch Möglichkeiten zur Erweiterung und zur Vernetzung über Schlagworte aus.

## 5 Vorgehensweise



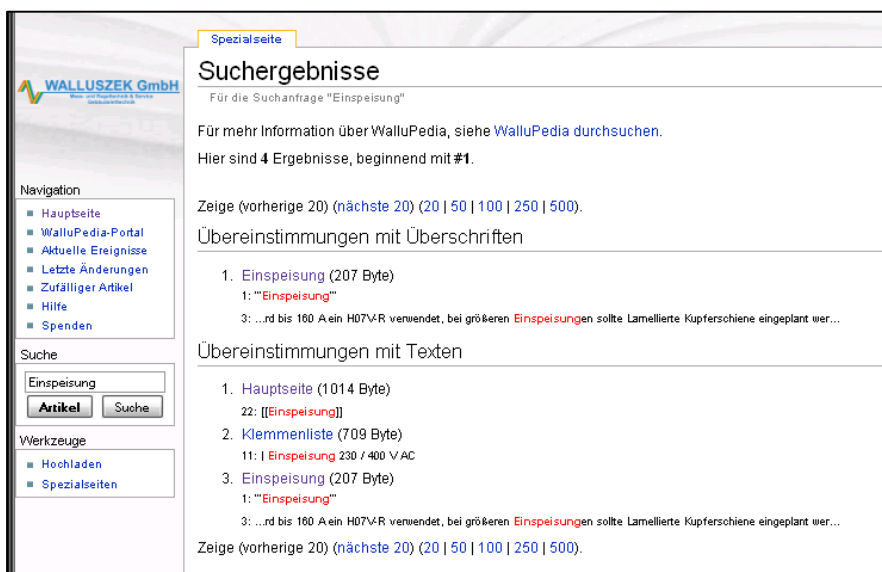
**Zeitfenster:** Für die Einführung der Methode **Bereitstellung von Wissen über ein Unternehmens-Wiki** waren **vier Monate** vorgesehen.

Die Ablaufschritte werden im folgenden Umsetzungsplan genauer dargestellt:

Aktion	Verantwortliche Mitarbeiter
<b>1. Festlegung des zu erfassenden Wissens</b> Benötigtes Wissen identifizieren – was wollen wir erfassen?	Geschäftsleitung + 1 Mitarbeiter IT
<b>2. Erfassung von Wissen und Wissensträgern</b> Wer hat das entsprechende Wissen? Kann er/sie es aufschreiben oder wird Unterstützung benötigt? Wieviel Zeit hat der Mitarbeiter dafür zur Verfügung? Welche Anreize können wir für den Mitarbeiter schaffen?	Geschäftsleitung + 1 Mitarbeiter IT

Aktion	Verantwortliche Mitarbeiter
<p><b>3. Festlegung des Mediums zur Wissensablage</b></p> <p>Medium festlegen, wo wird sinnvoll abgelegt, wie wird gepflegt/aktualisiert? Möglichkeiten der Ablage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in einem Unternehmens-Wiki, als Datei auf dem Server</li> </ul> <p>→ Programmierung des Unternehmens-Wiki Wallupedia</p>	1 Mitarbeiter IT
<p><b>4. Festlegung der Regelungen zur Nutzung des Handbuches</b></p> <p>Schriftlich Regelungen treffen zur Nutzung des Handbuches (wer darf nutzen, wofür, wer hat Schreib- und wer hat Leserechte bzw. -pflichten)</p>	Geschäftsleitung + 1 Mitarbeiter IT
<p><b>5. Vorstellen des Handbuches im Unternehmen, Festlegung zum Eintragen von Wissen</b></p> <p>Vorstellung und Einführung des Handbuches sowie der Nutzungsregeln bei allen autorisierten Mitarbeiter Verantwortung an einzelne Wissensträger übertragen für einen bestimmten Abschnitt des Handbuches (er/sie ist für Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte verantwortlich), Fertigstellungstermine und erwarteten Zeitaufwand kommunizieren</p>	Geschäftsleitung
<p><b>6. Regelmäßige Überprüfung der Handbuchnutzung</b></p> <p>Regelmäßige Prüfung: Erfüllt das Instrument seinen Zweck? Kommen die Mitarbeiter damit zurecht? Unter Umständen Anpassungen vornehmen</p>	Geschäftsleitung + 1 Mitarbeiter IT

**Unternehmens-Wiki „Wallupedia“:**



The screenshot shows a search results page for 'Einspeisung' on the Wallupedia website. The page includes a navigation sidebar with links like 'Hauptseite', 'WalluPedia-Portal', and 'Aktuelle Ereignisse'. The main content area shows search results for 'Einspeisung' with details like '1. Einspeisung (207 Byte)' and '22: [[Einspeisung]]'. There are also sections for 'Übereinstimmungen mit Überschriften' and 'Übereinstimmungen mit Texten'.

## 6 Erfahrungen des Unternehmens bei der Umsetzung

### Was war hilfreich bei der Einführung der Wissensmanagement-Lösung(en)?

Sehr hilfreich war die geführte Herangehensweise bei der Einführung von Wissensmanagement. Als schwierig hat sich die Enttabuisierung des Wissens unserer Mitarbeiter erwiesen. Wissen wird nicht immer gern geteilt und weitergegeben, stellt es doch auch ein Alleinstellungsmerkmal des einzelnen Mitarbeiters dar. Durch Gespräche mit Vorgesetzten und in gemeinsamen Workshops wurden die Mitarbeiter einbezogen und das Interesse der Mitarbeiter geweckt.

### Was nehmen Sie für Ihr zukünftiges Wissensmanagement im Unternehmen mit?

Es wurden bereits Gedanken diskutiert, wie im Servicebereich ein sogenannter Fehlererkennungs- und Fehlerbeseitigungskatalog erarbeitet werden kann.

Sehr wichtig sind die Zusammenarbeit mit fachlich kompetenten Stellen und die Ausstrahlung der Überzeugung aus der Leitungsebene in die Mitarbeiterebene.

## 7 Aktuelle Situation

Das Unternehmens-Wiki wird weiterhin zum Nachschlagen genutzt. Die Erweiterung um neue Informationen bedeutet jedoch zusätzlichen Aufwand für die Mitarbeiter. Dafür haben sie im Augenblick nicht ausreichend Zeit. Zudem ist der Mitarbeiter, welcher für die Entwicklung des Unternehmens-Wikis verantwortlich war, inzwischen in einem anderen Unternehmen tätig. Perspektivisch wird das Wiki durch eine neue Mitarbeiterin im Rahmen des Qualitätsmanagements weitergeführt.

Ein Fehlererkennungs- und Fehlerbeseitigungskatalog im Servicebereich wird nicht benötigt, da das Personal sehr erfahren ist und über das benötigte Wissen verfügt.

Zur Verbesserung des Wissensmanagements werden im Unternehmen Qualitätszirkel durchgeführt. Im Fall der Identifikation von Qualitätsmängeln treffen sich der Geschäftsführer, Planer, zuständiger Meister und Mechaniker, um Fehler und deren Ursachen aufzudecken, deren Wiederholung zu vermeiden und ggf. Mitarbeiter zu schulen.

Durch die Nutzung des Internet konnte die WALLUSZEK GmbH die Kommunikation mit den Baustellen wesentlich verbessern. Zuvor wurde der Kontakt mittels Telefon sichergestellt. Die wöchentlichen Baubesprechungen fanden vor Ort statt und waren mit umfangreichem Reiseaufwand verbunden. Unterdessen wird der Informationsaustausch über Videokonferenz via Internet gewährleistet. Informations- und Wissensvermittlung erfolgen nun zeitnah und effizienter.

Das Internet bietet dem Unternehmen einen weiteren Vorteil. Zur Planung werden Datenbanken angelegt und aktualisiert. Die Mitarbeiter auf den Baustellen können sich via Internet in die Datenbanken einloggen und auf die aktuellsten Informationen zeitnah zugreifen, ohne evtl. benötigte Dokumente ständig mitführen zu müssen.