

---

# **Wissensmanagement für KMU**

—

## **ein Fallbeispiel**

**Seminar „Wissensmanagement“**  
**18. Oktober 2001, FHBB, CIM Zentrum**  
**Muttenz**

**Christian Wiedemann, Managing Director**  
**geneva knowledge group**

*gk<sup>9</sup>*

# Agenda

---

- **Rahmen und Entstehung des Projektes**
  - Anzahl involvierte Personen, Projektumfang, Dauer
  - Ursprung (Wie kam es zum Projektauftrag?)
- **Die implementierten Wissensmanagement-Instrumente:**
  - Wissenslandkarte
  - Lessons Learned und Debriefing
  - Mitarbeiterbeurteilung (Management by Knowledge Objectives)
  - IT-Instrumente
- **Schlussfolgerungen für die KMU Praxis**
- **Fragen und Antworten**

## Der Rahmen und die Entstehung des Projektes



# Rahmen und Entstehung des Projektes

---

## Umfeld und Rahmen des Projektes:

- **Unternehmung: Kuoni Reisen AG, Team Internal Audit (auf Konzernebene angesiedelt)**
- **Fünf direkt involvierte, verteilt operierende Personen**
- **Rund achtmonatige Projektdauer**

## Gründe für die Entstehung des Projektes:

- **Ungenügender Erfahrungsaustausch untereinander**
- **Schlechte Bewahrung des bestehenden bzw. neu hinzugewonnen Wissens (z.B. Erfahrungen wurden nicht systematisch festgehalten)**  
→ **Das Rad musste mehrmals neu erfunden werden**
- **Konzentration des Kernwissens auf wenige, einzelne Personen**  
→ **hohe Wissensrisiken wurden sichtbar**
- **Wenig Transparenz hinsichtlich des vorhandenen Wissens**  
→ **Problematik „Wer weiss was“?**

# Wissensmanagement für KMU – ein Fallbeispiel

---

## Die implementierten Wissensmanagement-Instrumente

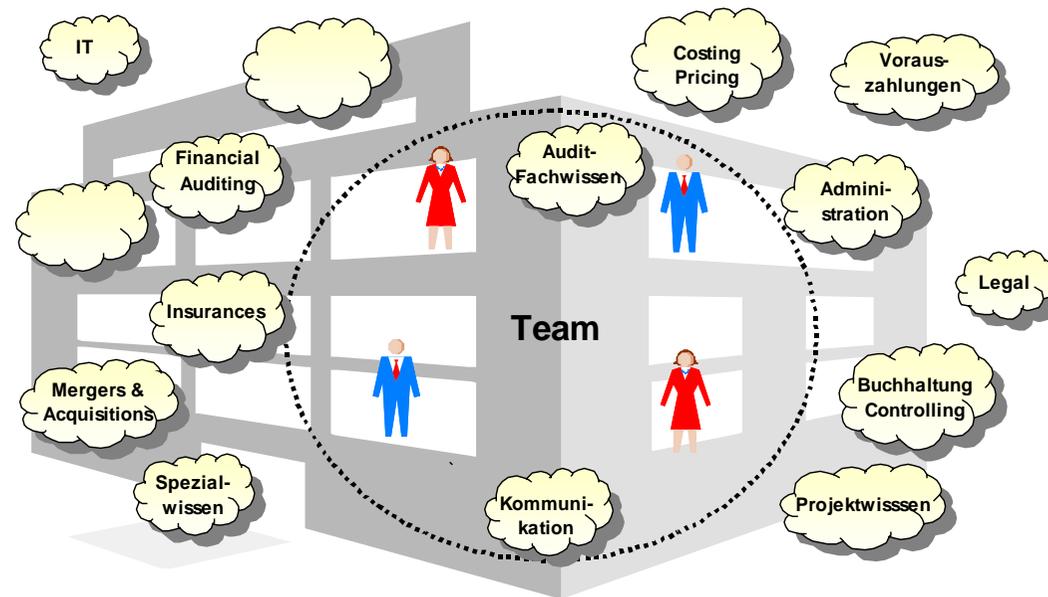


© by geneva knowledge group 2001

*gk<sup>9</sup>*

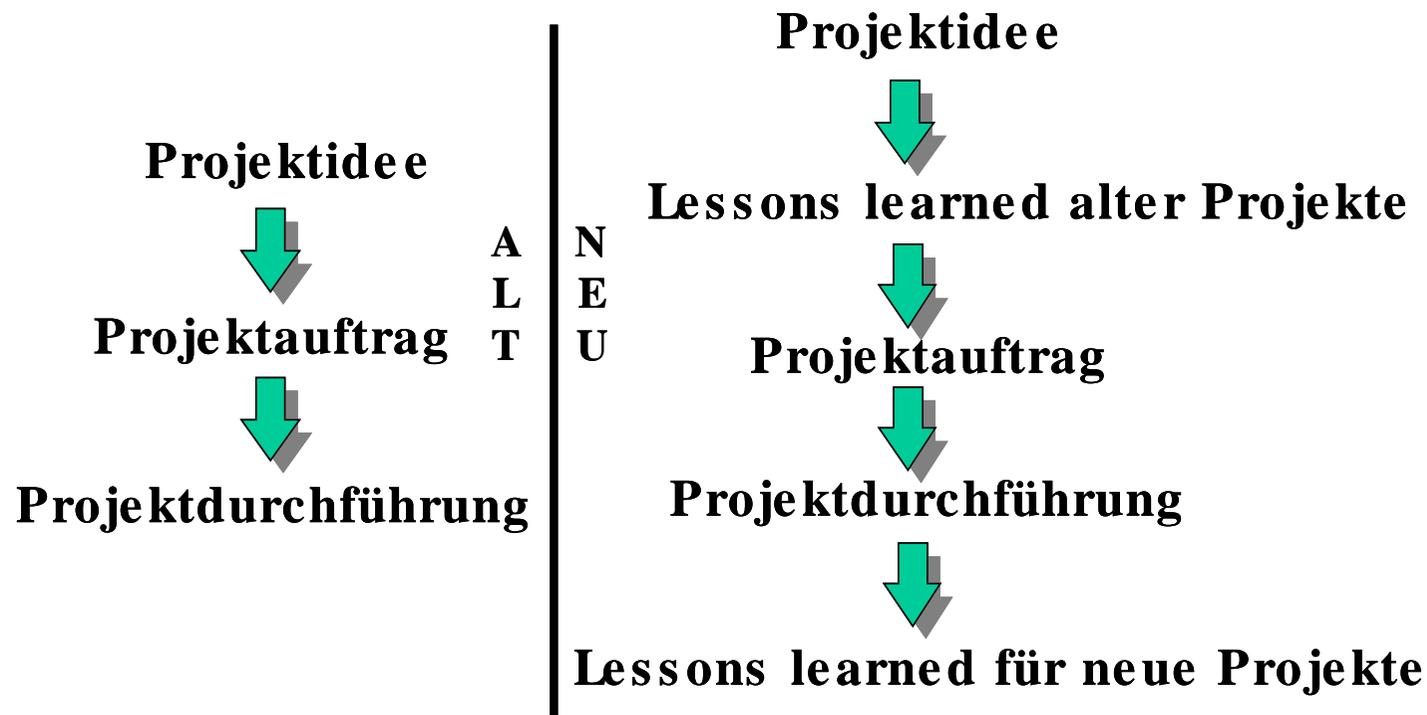
# Wissenslandkarte

- Schaffen von Transparenz hinsichtlich „Wer weiss was?“ und „Wer kennt wen?“ (Wissensbeziehungen)
- Hoher Wert des Entwicklungsprozesses  
→ Instrument zur Bewahrung und Teilung von „Tacit Knowledge“
- Einfache Darstellung in einer Excel-Tabelle



# Lessons Learned und Debriefing

- **Systematisches** und gemeinsames Aufarbeiten von Projekterfahrungen anhand eines *klar strukturierten Leitfadens*
- Hoher Wert des Entwicklungsprozesses  
→ Instrument zur Bewahrung und Teilung von „Tacit Knowledge“



# Mitarbeiterbeurteilung

---

- **Erweiterung der bestehenden Mitarbeiterbeurteilung (MbO) um Wissens-Kriterien:**
  - **Teilung des eigenen Wissens mit anderen Teammitgliedern**
  - **Anwendung von Wissen anderer Teammitglieder**
  - **Aufbau bzw. Erweiterung des persönlichen Wissens (Training-Curriculum, Seminare)**
- **Anreiz-, Motivations- und Überprüfungsinstrument hinsichtlich des persönlichen Wissensaufbaus, der Wissensanwendung sowie Wissens(ver)teilung**



# IT-Instrumente

Arthur Andersen KnowledgeSpace® eBusiness

Change Topic Search Subscribe Current Members About Us Contact Us Home

August 17, 2000

### Today on KnowledgeSpace

Customize News

#### News

**Breaking:** [Bill, Bligen Share Up on Drug Alliance](#) 8/17/00 7:52:11 PM GMT  
**Markets:** [Stocks Hold Gains at Midday; Techs Lead](#) 8/17/00 4:51:11 PM GMT

#### Resources

**Global Best Practices:** [Today's Focus: Greener Acres](#) Companies are tapping the environmental benefits of renewable resources to replace petroleum-based plastic goods.

**Books & Beyond:** [Striking a Balance](#) In the past, it was considered a women's issue, but nowadays balancing home and office is a cross-gender pursuit.

**Best Business Links:** [IT Governance Portal](#) Sponsored by the IT Governance Institute, this portal offers information and resources on IT governance with the objective of showing how to effectively deploy secure, reliable information and applied technology to achieve business objectives.

**Best Business Links:** [Birk's WWW Virtual Library on Knowledge Management](#) This page features knowledge management papers, bibliographies, discussions, and other resources from a variety of sources.

#### Connections

**OnLine Broadcasts:** [Global Perspective](#) This month, political risk

#### Features

#### Hot Issues

[B2B for the big screen](#)  
Business-to-business works well in many industries, but Hollywood seems to prefer the one-on-one approach to transacting business and making deals.

#### In the News

[Building a better mailbox](#)  
Merging Phone.com and Software.com might provide an elegant solution to a clunky problem. See the whole story from *The Industry Standard*.

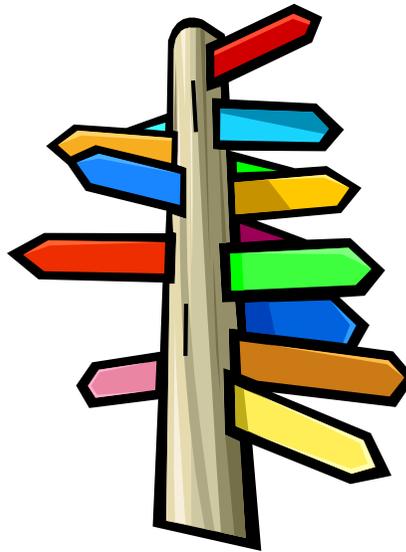
#### Best Business Links

[Center for Information and Law Policy](#)  
Users can access state and federal court locators, legal commentary and analysis, current legislation, international legal resources, and a

# Wissensmanagement für KMU – ein Fallbeispiel

---

## Schlussfolgerungen für die KMU Praxis



# Schlussfolgerungen für die KMU Praxis

---

- **Wissensprobleme sind nicht ausschliesslich Probleme grosser, international tätiger Unternehmen !**
- **Wissensmanagement kann bereits bei kleinem Aufwand Erfolge zeigen !**
- **Kostspielige IT-Investitionen (Datenbanken, etc.) sind für ein erfolgreiches Wissensmanagement nicht zwingend notwendig !**
- **Wissensmanagement auf Teamebene (innerhalb von Teams und zwischen Teams) zeigt einen hohen Nutzen !**

# Wissensmanagement für KMU – ein Fallbeispiel

---

## **Kontakt:**

**geneva knowledge group**

**Christian Wiedemann**

**Höschgasse 32**

**CH-8008 Zürich**

**+41 (0)79 242 94 33**

**[www.gkg-online.ch](http://www.gkg-online.ch)**

**[wiedemann@gkg-online.ch](mailto:wiedemann@gkg-online.ch)**

# Wissensmanagement für KMU – ein Fallbeispiel

---

## Fragen und Antworten

