



1

1 © apops – Fotolia

## COMPETENCE CENTER WISSENSMANAGEMENT

**Fraunhofer-Institut für  
Produktionsanlagen und  
Konstruktionstechnik IPK**

### **Bereich Unternehmensmanagement**

Prof. Dr.-Ing. Holger Kohl  
Pascalstraße 8-9  
10587 Berlin

### **Ansprechpartner**

Dr.-Ing. Ronald Orth  
Tel.: +49 30 3 90 06 - 171  
ronald.orth@ipk.fraunhofer.de

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Erik Steinhöfel  
Tel.: +49 30 3 90 06 - 371  
erik.steinhofel@ipk.fraunhofer.de

[www.wissensmanagement.fraunhofer.de](http://www.wissensmanagement.fraunhofer.de)  
[www.akwissensbilanz.org](http://www.akwissensbilanz.org)  
[www.prowis.net](http://www.prowis.net)

### **Ausgangslage**

Der systematische und effektive Umgang mit Wissen ist in allen Branchen und auf jeder Stufe der Wertschöpfungskette ein zentraler Faktor zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit. In diesem Zusammenhang hat sich Wissensmanagement (WM) zu einem strategischen und operativen Managementansatz entwickelt, der einen Beitrag zum nachhaltigen Erfolg von Organisationen in einer wissensintensiven Geschäftswelt leistet.

Die wachsende Bedeutung von immateriellen Ressourcen in einer sich ständig verändernden Gesellschaft führt neben neuen Anforderungen an das Management auch zu der Notwendigkeit einer hohen Flexibilität und Innovationskraft von Organisationen. Im Gegensatz zu rein informationstechnischen Lösungen bietet WM einen umfassenden Ansatz, um mit diesen Entwicklungen umzugehen und wird so zum integralen Bestandteil von zukunftsorientierten Wettbewerbsstrategien.

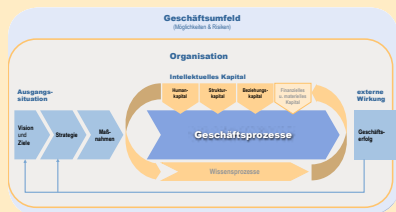
### **Herausforderung**

Die Herausforderung für Organisationen besteht heute darin, die immaterielle Ressource Wissen in ihrem jeweiligen Anwendungskontext rentabilitätssteigernd auszuschnöpfen. Das für bestimmte Zielstellungen relevante und wertschöpfende Wissen muss dafür lokalisiert und in der Organisation gezielt verfügbar gemacht werden.

Eine Fokussierung auf spezifische Geschäftsprozesse ist dabei gefragt: Soll beispielsweise das Wissen über Kunden effektiver genutzt und schneller verteilt oder die Entwicklung von innovativen Produkten verbessert werden?

Darauf aufbauend sind sowohl die optimale Kombination und Konfiguration der WM-Instrumente als auch deren nutzenstiftende Implementierung in der Organisation die erfolgskritischen Faktoren für eine erfolgreiche Einführung von nachhaltigem Wissensmanagement.

## I. Wissensbilanz



- Wie kann WM unsere Geschäftsziele unterstützen?
- Wo lohnt es sich, mit WM anzusetzen?

## II. Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement



- Welche Instrumente und Methoden sind geeignet?
- Wie können sie in unsere Prozesse integriert werden?

## III. Motivationsassistent



- Mit welchen Maßnahmen verankern wir WM-Methoden nachhaltig in unserer Organisation?

### WM – Controlling

Wurden die Ziele erreicht, sind Anpassungen notwendig?

### Lösung

Das Fraunhofer Competence Center Wissensmanagement (CCWM) unterstützt private und öffentliche Organisationen bei der Konzeptionierung und Umsetzung von Wissensmanagement. Es stellt seinen Auftraggebern innovative, effiziente und praxisnahe Lösungen für einen systematischen Umgang mit Wissen zur Verfügung, indem es die Fähigkeiten und Erfahrungen von Ingenieuren, Informatikern, Psychologen, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlern kombiniert.

Dabei erarbeitet das CCWM auf Basis der Methoden der Wissensbilanz, des WM-Audits sowie des Geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements (GPO-WM®) individuelle WM-Lösungen für Ihre spezifischen Unternehmensanforderungen.

Den zentralen Ausgangspunkt des WM-Ansatzes bildet die Betrachtung der spezifischen Geschäftsstrategie aus einer wissensorientierten Sicht. Dazu wird das Intellektuelle Kapital der Organisation analysiert und mit Sicht auf den Unternehmenserfolg bewertet. Auf Grundlage dieser strategischen Perspektive werden wertschöpfende Geschäftsprozesse im Hinblick auf den Einsatz von Wissen näher betrachtet.

Der Kreislauf des Wissensmanagements, bestehend aus den Kernaktivitäten Wissen erzeugen, speichern, verteilen und anwenden, wird auf Stärken und Schwächen untersucht, um Verbesserungspotenziale für den Umgang mit Wissen aufzudecken. Anschließend werden passende Lösungen aus dem umfangreichen Pool der Datenbank des »ProWis-Portals« geschöpft. Mithilfe eines systematischen Einführungskonzeptes werden die Lösungen in die Prozesse integriert. Um diese Einbindung reibungslos zu gewährleisten, werden sie durch geeignete Maßnahmen der Kommunikation und Motivation begleitet. Ziel ist die Implementierung eines mitarbeiter- und nutzenorientierten Wissensmanagements.

### Leistungsportfolio

Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung Ihres organisationspezifischen Wissensmanagementsystems mit folgenden Leistungen:

#### 1. WM-Strategie und -Analyse:

- Wissensbilanz – Made in Germany
- Wissensbilanz-Benchmarking
- GPO-WM®-Prozessanalyse
- WM-Audit

#### 2. WM-Lösung und -Prozessgestaltung:

- ProWis-Portal: umfangreiche Lösungsdatenbank mit zahlreichen Best Practices
- Prozessmodellierung mit Darstellung von Wissensressourcen
- WM-Prozessassistent: intranetbasiertes, wissensorientiertes Prozessdesign mit offenen Schnittstellen zu Standardanwendungen
- Sicherung von Erfahrungswissen ausscheidender Mitarbeiter
- Beratung und Implementierung von Web 2.0 Technologien

#### 3. WM-Implementierung und -Entwicklung:

- WM-Einführungskonzept: Change Management zur nachhaltigen Verankerung
- Kommunikationsmanagement
- Motivationsbox
- Wissensmarkt

Das praxiserprobte Drei-Stufen-Modell gewährleistet die ganzheitliche Implementierung von Wissensmanagement in Ihrer Organisation. Sie beginnt bei der strategischen Analyse und Sensibilisierung aller Mitarbeiter und mündet in der Etablierung eines fortwährenden Verbesserungsprozesses, der von allen Beteiligten kontinuierlich vorangetrieben wird.



MERTINS, Kai; SEIDEL, Holger (Hrsg.): *Wissensmanagement im Mittelstand*. Heidelberg: Springer Verlag, 2009



MERTINS, Kai; ALWERT, Kay; HEISIG, Peter (Hrsg.): *Wissensbilanzen*. Berlin: Springer Verlag, 2005



MERTINS, Kai; HEISIG, Peter; VORBECK, Jens (Hrsg.): *Knowledge Management – Concepts and Best Practices*. Berlin u.a.: Springer Verlag, 2003