

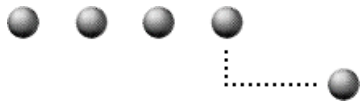
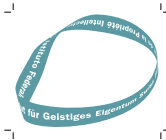
Warum Wissensmanagement?

Grundlagen und Zielsetzungen von Wissensmanagement

Dr. Heide Brücher

Leiterin CC eGovernment

heide.bruecher@iwv.ch



Berner Fachhochschule

Hochschule für Wirtschaft und Verwaltung

Institut für Wirtschaft und Verwaltung IWV

Eigerplatz 5

Postfach

CH-3000 Bern 14

Tel +41 (31) 370 00 20

Fax +41 (31) 370 00 21

info@iwv.ch www.iwv.ch

Mitglied der

ECademy^{CH}

Inhalt - Wissensmanagement

1. Was heisst das??
2. Was sind die Gründe für Wissensmanagement
3. Welche Ziele werden verfolgt?
4. Welche Aufgaben soll es lösen?
5. Welche Wissenssebenen sind zu beachten?
6. Wann kann es erfolgreich sein?
7. Welche Erfahrungen zeigen die Vorträge?
8. Welche Besonderheiten bieten die Aussteller?

1. Wissensmanagement – Was heisst das?

Wissensmanagement ist:

- > die planvolle Handhabung von Wissen
 - ➔ anwendungsorientiertes und multidisziplinäres Begriffsverständnis
- > ein Komplex von Steuerungsaufgaben
 - ➔ umfasst alle Prozesse, Methoden und Strukturen einer Organisation, die sich mit Wissen befassen
- > ein Konzept zur Entwicklung, Nutzung und Speicherung des Produktionsfaktors „Wissen“

2. Gründe für das Management von Wissen

- > Steigende Wissensintensität der Produkte
- > Ständiger Wandel: Veränderung des Umfelds und der Rahmenbedingungen
- > Abnehmende Halbwertszeit des Wissens
- > Informationsüberflutung
- > Wissensbewahrung
- > Globalisierung des Wettbewerbs
- > Veränderung der Formen der Arbeitsteilung

3. Ziele des Wissensmanagements

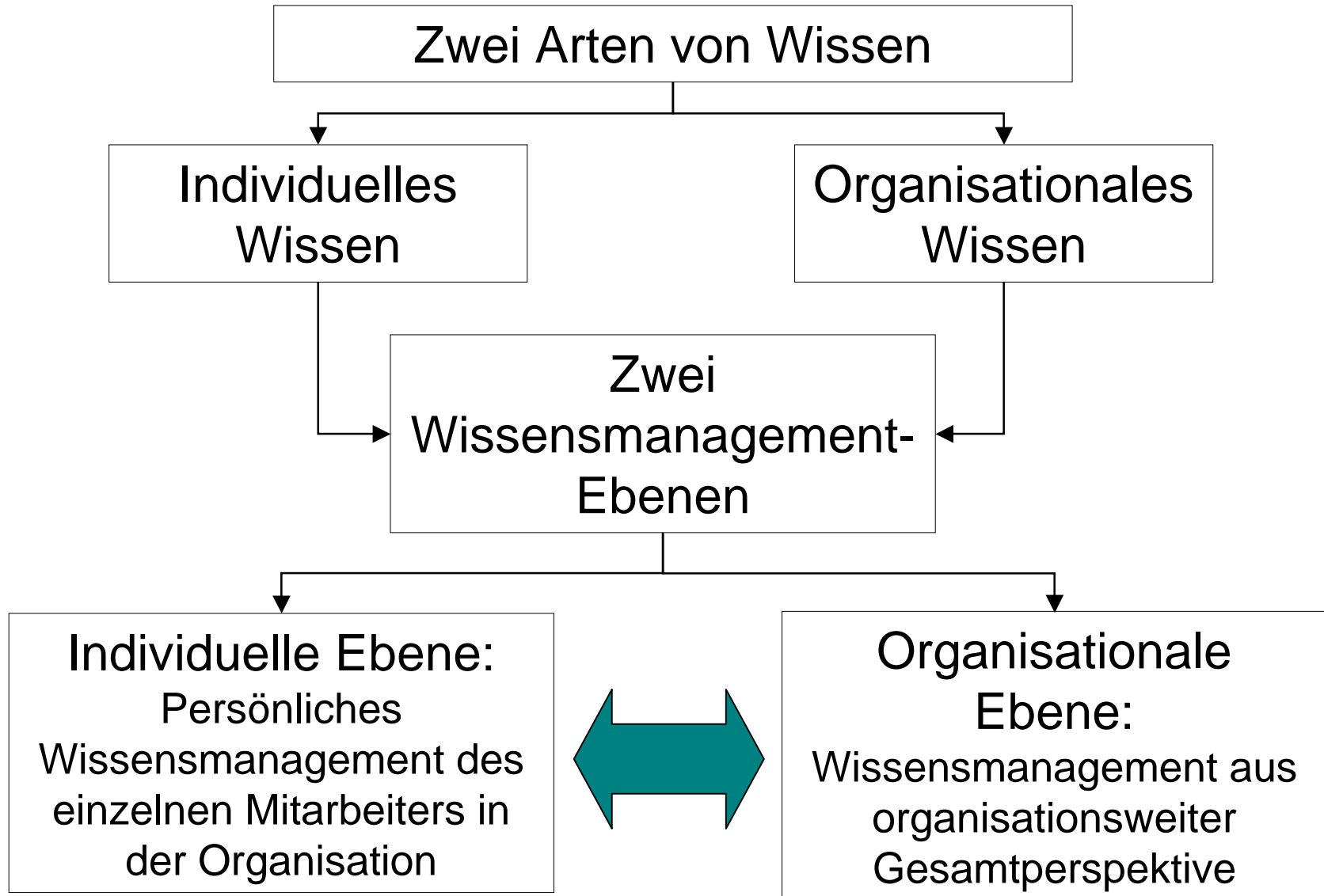
- > Planvolle und effiziente Bewirtschaftung des Produktionsfaktors Wissen in der gesamten Organisation
- > Schaffen, festhalten und nutzen von Wissen zur Förderung der Organisationsleistung

4. Aufgaben des Wissensmanagements

Wissensmanagement ermöglicht:

- > den systematischen Zugriff und die systematische Nutzung von Wissen
- > die Vermittlung von Wissen
- > die Teilung von Wissen (Förderung des Wissenstransfers)
- > die zielgerichtete und planvolle Entwicklung von Wissen
- > die Bewahrung von Wissen (Explikation, Dokumentation, Vermittlung, Institutionalisierung)
- > die Entsorgung von veraltetem bzw. unbrauchbarem Wissen

5. Ebenen des Wissensmanagements



6. Aspekte eines erfolgreichen Wissensmanagements

- > Umfassende Kommunikation & Information vor der Einführung des Systems
- > Motivation der Mitarbeitenden, Wissensmanagement zu betreiben
- > Wissensmanagement-System wird vom Kader mitgetragen (Vorbildfunktion)
- > Unterstützung des Wissensmanagements durch Informationstechnologie

6.1 Motivation der Mitarbeitenden (1)

Voraussetzungen in verschiedenen Bereichen:

> System:

Einfache Handhabung (Benutzerfreundlichkeit, geringer Lernaufwand etc.)

> Unternehmenskultur:

> Fördernder Atmosphäre

> Anreize zur Nutzung des Systems

> Klarheit über den Nutzen von Wissensmanagement

6.1 Motivation der Mitarbeitenden (2)

- > Human Resource Management:
 - > Schulung zur (besseren) Nutzung des Systems
 - > Wissensmanagement als Zielvereinbarung
- > Organisationsstruktur:
 - > „Dynamische“ Strukturen ohne Barrieren zwischen den Organisationseinheiten ermöglichen
 - > Förderung des Wissenstransfers

6.2 Unterstützung des Wissensmanagements mit IT

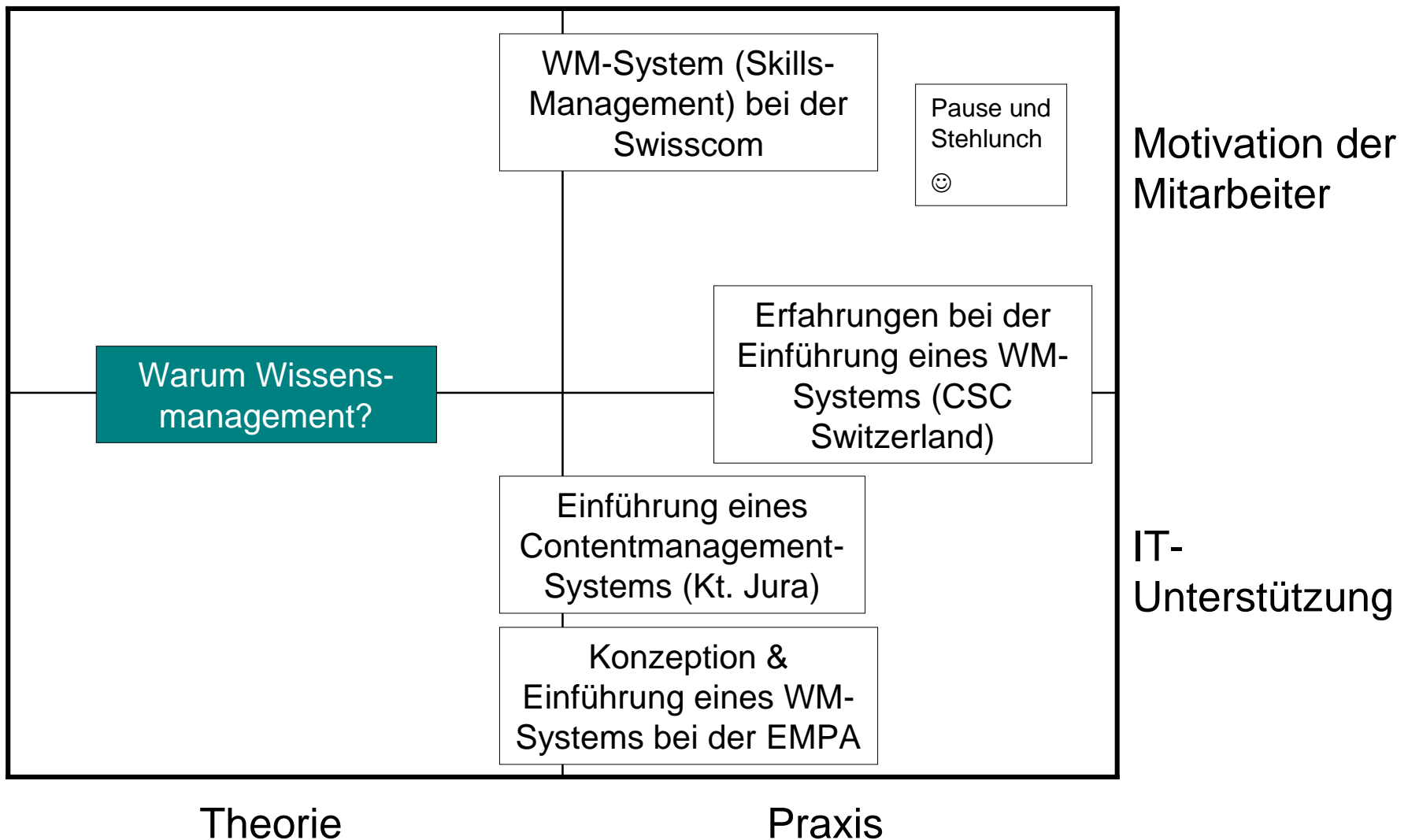
Aufgaben, die ein Wissensmanagementsystem unterstützt kann:

- > die Suche und den Zugriff auf die Wissensobjekte (*Retrieval*)
- > geeignete Darstellungsweisen der Wissensressourcen (*Visualising*)
- > die Strukturierung, Organisation und Speicherung der Wissensobjekte (*Organising*)
- > den Wissenstransfer zwischen den Nutzern (*Collaborating*)
- > die Bewertung und Filterung der Wissensressourcen (*Analysing*)

6.3 Erfolgsentscheidende Faktoren

- > Vorbereitung der Einführung eines Wissensmanagement-Systems
 - > Feststellung des Bedarfs: Anforderungsanalyse
 - > Untersuchung des Marktangebotes
 - > Konzeption oder Auswahl eines Systems bzw. von Systemkomponenten
 - > Spezifikation des Systems (Ausrichtung an den Bedürfnissen der Organisation)
- > Motivation der Mitarbeitenden, das System zu nutzen und daran mitzuarbeiten

7. Einordnung der Referate



8. Wissensmanagement zum Anfassen



- > All-in-One Enterprise-Applikation
- > Basiert vollständig auf reiner Internet-Technologie
- > Zentrale Datenhaltung
- > Flexible und mobile Zugriffsmöglichkeiten

8. Wissensmanagement zum Anfassen



- > Sprachunabhängige Analyse von Text-, Bild- und Tondaten
- > Identifizierung und Klassifizierung der zentralen Daten
- > Management unstrukturierter Daten

8. Wissensmanagement zum Anfassen



- > Management von strukturierten und unstrukturierten Daten
- > Data Warehousing, Data Mining, Content Warehousing, Text Mining
- > Breite Beratungserfahrung bei der Auswahl und Einführung von Wissensmanagement-Systemen
- > Betrieb (CSC-intern) einer eigenen Wissensmanagement-Lösung

8. Wissensmanagement zum Anfassen



- > Web Content Management
- > Integrierte und end-to-end Contentmanagement-Lösung
- > Rasche Bereitstellung von inhaltsorientierten und skalierbaren Websites (z. B. Unternehmensportale)

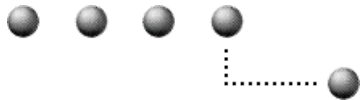
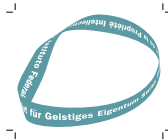
8. Wissensmanagement zum Anfassen



Swisscom stellt ihre Skills-Management Lösung vor.



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Berner Fachhochschule
Hochschule für Wirtschaft und Verwaltung
Institut für Wirtschaft und Verwaltung IWV

Eigerplatz 5
Postfach
CH-3000 Bern 14

Tel +41 (31) 370 00 20
Fax +41 (31) 370 00 21
info@iwv.ch www.iwv.ch

Mitglied der
ECademy^{CH}