

Dipl. Wirtsch.-Ing. Daniel Leipold, Dr.R.Zwicker TOP Consult GmbH, Nürnberg

# Wettbewerbsvorteil Wissensdatenbank – transparentes und verfügbares Know-how im Unternehmen

## Status Wissensmanagement und Wissensdatenbanken

Der Bekanntheitsgrad des Themas stieg vor allem durch die bekannte Onlinedatenbank Wikipedia – der erfolgreiche Versuch eine Enzyklopädie durch ihre Nutzer zu gestalten und mit Artikeln zu versehen. Weltweite Verfügbarkeit von Information, kostenlos und zu jeder Zeit. Ableger der berühmten Online-Datenbank (Wiki = hawaiianisch für „schnell“) gibt es auch zur Erstellung von eigenen Wissensdatenbanken, frei im Internet verfügbar.

Im wirtschaftlichen Sektor setzen große Konzerne derlei Mittel schon lange gezielt ein, etwa um die Erfahrung von ausscheidenden Mitarbeitern im Unternehmen zu hal-

ten. Dazu sind eigene Abteilungen im Einsatz, deren Aufgabe nicht nur die Abfrage der Kenntnisse der Mitarbeiter darstellt, sondern auch die genauso wichtige Bereitstellung der gewonnenen Daten – zur richtigen Zeit und am richtigen Ort.

Im Werkzeug- und Formenbau spielen Wissensdatenbanken noch eine mindere Rolle. Kleinere und mittlere Unternehmen sind meist stark auf fertigungsnahe Entwicklungen fokussiert. Der Bekanntheitsgrad von Wissensmanagement und der Bedeutung, bzw. Nutzen, ist gering.

Welchen Stellenwert sollte der Werkzeug- und Formenbau dann solchen Themen beimessen? Gerade eine Branche, die stark von Erfahrungswerten der Mitarbeiter getrieben ist, bei welcher ein

Kernaspekt die Standardisierung von Abläufen, Bauteilen, Konstruktionen oder Fertigungsrichtlinien ist, muss sich Gedanken darüber machen, wie diese Informationen zu handhaben sind. Wie kann man die für den sauberen Auftragsdurchlauf notwendigen Daten einfach zugänglich machen? Was passiert wenn tragende Personen, etwa aus dem Konstruktions- oder CAM-Bereich, das Unternehmen unvorhergesehen verlassen? Neben diesen pragmatischen Gesichtspunkten ist es in letzter Konsequenz auch eine Entscheidungsfrage für das jeweilige Unternehmen, wie es sich strategisch positionieren will. Eine solche Ausrichtung ist fester Bestandteil des Konzeptes industrieller Werkzeugbau, wo man den entscheidenden Schritt weg vom meistergesteuerten, handwerklich orientierten Werkzeugbau, hin zum prozessorientierten Unternehmen als Ziel gesetzt hat.

## Umsetzung Wissensmanagement und Wissensdatenbanken

Wie also kann man sich einem solchen Thema nähern? Zunächst geht es darum eine geeignete Plattform für die firmeninterne Verwaltung der Daten zu selektieren. Dabei spielt das eingesetzte „Tool“

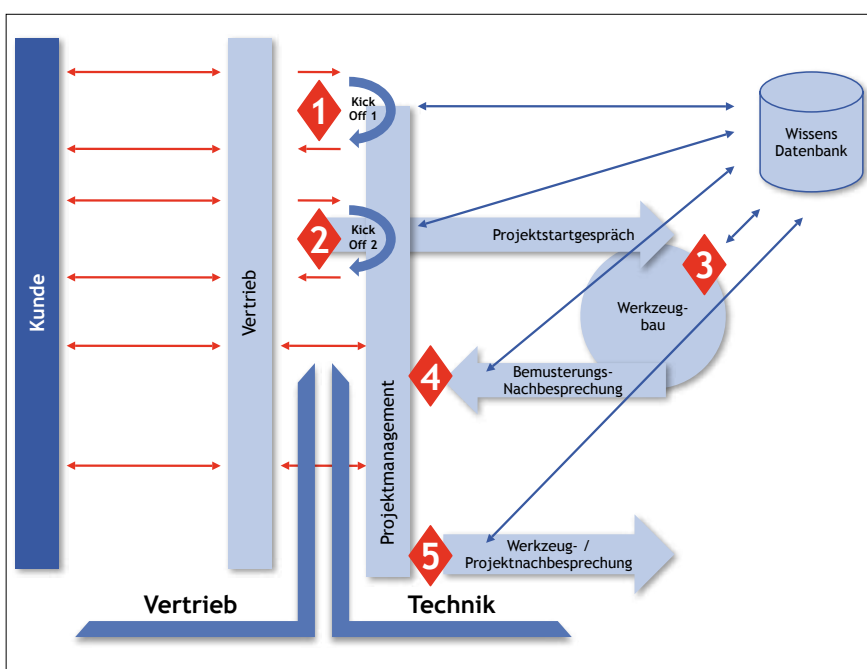
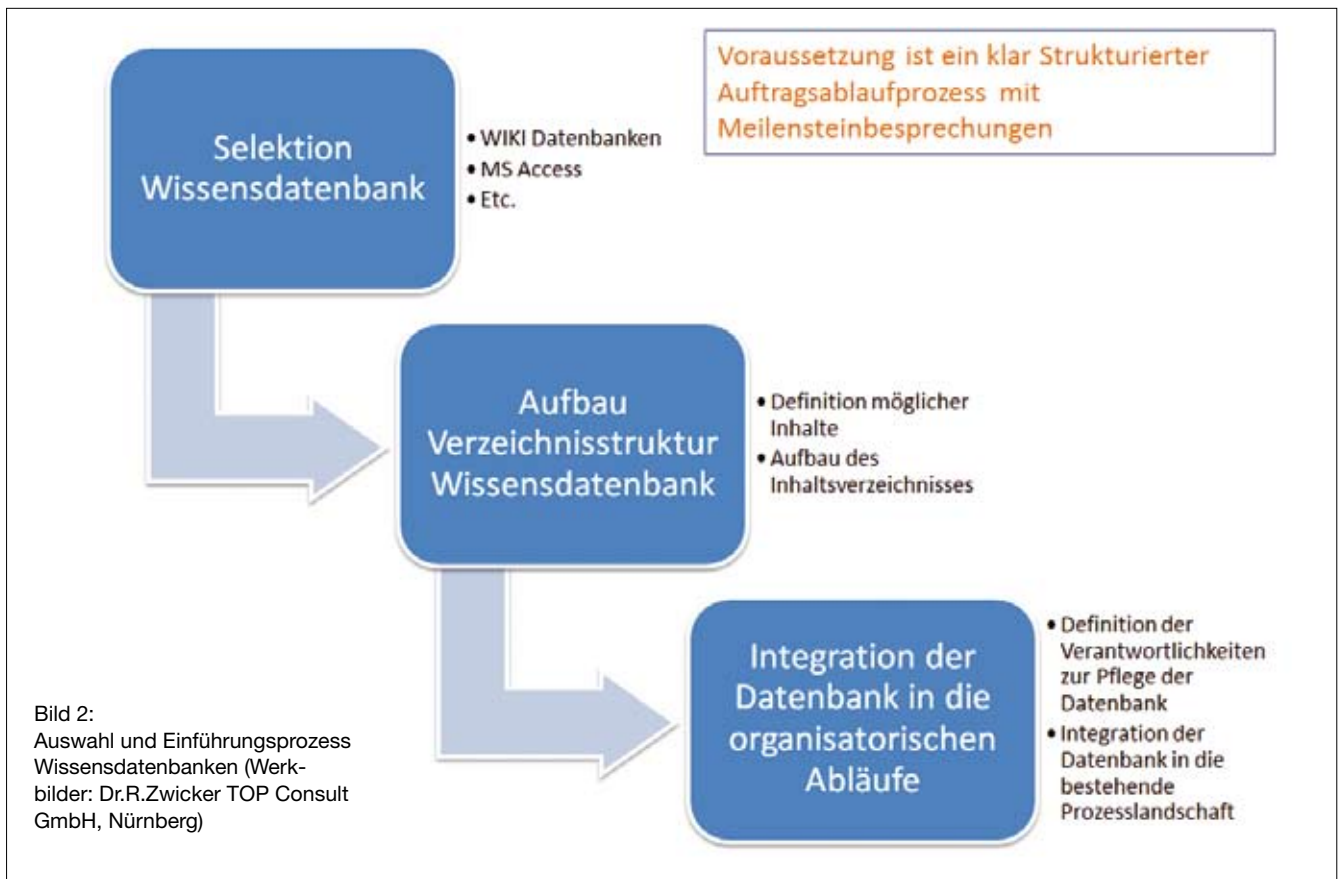


Bild 1:  
Meilensteinbesprechungen im Auftragsdurchlauf nach Dr. R. Zwicker TOP Consult



eigentlich eine geringe Rolle, viel bedeutender sind die Rahmenbedingungen bei der Nutzung, also eine effektive Einbindung in die organisatorischen Prozesse des Unternehmens – darauf soll jedoch später noch eingegangen werden. Stand der Technik sind hier sowohl frei verfügbare, als auch erwerbbar WIKI-Datenbanken. Diese besitzen große Ähnlichkeit im Aufbau und Handhabung mit der bekannten Online Enzyklopädie Wikipedia. Mittlerweile ist eine Vielzahl von unterschiedlichen Varianten am Markt vertreten. Eine gute Übersicht zu den Leistungsfähigkeiten der Angebote listet die Seite [www.wikimatrix.org](http://www.wikimatrix.org). Diese Art der Datenbanken bieten mehrere Vorteile – etwa im Vergleich mit anderen Datenbanken wie z.B. MS Access:

- Sie sind speziell auf die Anwendung als nutzergetriebene Wissensdatenbank ausgerichtet (Nutzerverwaltung, Artikelgestaltung, Einbindung von Medien wie Bildern oder Filme)

- Kostenfreie Varianten der WIKI-Datenbanken sind verfügbar
- Es besteht keine Notwendigkeit zur Installation von Client-Software – die Daten werden über den normalen Internet Browser (bspw. Internet Explorer, Mozilla Firefox etc.) im Firmennetzwerk aus der Datenbank abgerufen und bereitgestellt
- Es gibt eine enorme Bandbreite an nützlichen Erweiterungen, wie etwa Aufgabenmanagement, Kalenderfunktionen, Mailbenachrichtigungen etc.

Ist die Wahl für eine geeignete Datenbank gefallen, kommt es zu der entscheidenden Aufgabe bei der Einführung und aktiven Gestaltung von Wissensdatenbanken: der Einbindung der Datenbank in die organisatorischen Prozesse. Diese unterscheiden sich naturgemäß in die Bereiche der Befüllung der Datenbank mit relevanten Informationen, einer effizienten Verzeichnisstruktur, sowie der optimalen Bereitstellung des gesammelten Know-Hows.

Ist eine sinnvolle Verzeichnisstruktur gefunden, ist der nächste Schritt die Anreicherung der Datenbank mit Daten. Dies erfolgt dabei idealerweise auf zwei Arten.

1. Daten werden aus dem standardisierten Auftragsabwicklungsprozess eingetragen
2. Mitarbeiter nutzen das Tool um Verbesserungsvorschläge einzubringen, also auch auftragsunabhängig Themen beizutragen

Es wird also prinzipiell die Nutzung aus dem Auftragsdurchlauf und die Beiträge als Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses unterschieden.

Bild 1 zeigt die erste Variante, den von Dr. R. Zwicker TOP Consult entwickelten Auftragsabwicklungsprozess. Dieser erfolgt mit standardisierten Meilensteinbesprechungen, bei welcher die Einbindung und Nutzung der Wissensdatenbank als Bestandteil des Prozesses fest definiert ist. Eine detaillierte Schilderung des Prozessablaufs und der Bezug zur Anwendung der Wissensdaten-

bank ist in Ausgabe 4/2011 „DER STAHLFORMENBAUER“ unter dem Titel „Erfolgreiche Strategien für weniger Werkzeugkorrekturen“ von Dr. Rudolf Zwicker erschienen. Die Einbindung der Datenbank in den Auftragsdurchlauf hat zur Konsequenz, dass sich Inhalte mit jeder Schleife erweitern oder neu geschaffen werden. Offene Punkte, also Themen die zur Klärung identifiziert sind, können dabei zunächst auch mit Platzhaltern markiert werden. Ein strukturiertes Aufgabenmanagement hilft dann, sukzessive diese Aspekte auszuarbeiten und in der Datenbank zu hinterlegen.

Der zweite Weg zur Bereitstellung von Inhalten für die Datenbank ist die aktive Einbindung der Mitarbeiter. Vorschläge können in regelmäßigen Abständen in Gruppen diskutiert werden und mit entsprechender Aufbereitung in die Wissensdatenbank übernommen werden. Auch hier ist es jedoch von Bedeutung, den Ablauf und die Hilfsmittel klar zu definieren. Beispielsweise können auf Bauteilbegleitkarten zusätzliche Informationsfelder angebracht werden, welche von den Mitarbeitern genutzt werden können. Dabei wird der Verbesserungsvorschlag direkt an den Arbeitsgang und Bauteil vermerkt. In der späteren Besprechung werden die Begleitkarten mit Hinweisen zu Verbesserungspotentialen dann einzeln durchgegangen und ausgewertet. Bild 2 zeigt zusammenfassend den Auswahl- und Einführungsprozess für Wissensdatenbanken. In der Praxis zeigt sich die unbedingte Notwendigkeit zur Integration der Wissensdatenbank in die zu definierenden Abläufe der Organisation. Der Auftragsablauf ist mit entsprechenden Meilensteinbesprechungen klar zu definieren. Die Wissensdatenbank erfüllt dabei den Zweck eines Hilfsmittels, das den Prozess vereinfachen und beschleunigen soll. Ein eigenstän-

diger Prozess, zur reinen Handhabung der Wissensdatenbank als solches, ist ineffizient und nicht an Notwendigkeiten gebunden. Es besteht die Gefahr, dass die Datenbank zu einer Randerscheinung in der Organisation verkommt, und deren Nutzen damit in Frage gestellt wird.

Natürlich gibt es auch Argumente gegen die Erstellung von Wissensdatenbanken. Die offensichtliche Schwierigkeit ist die Sicherheit von solchen Informationspools, mit hoher Bedeutung für das wirtschaftliche Alleinstellungsmerkmal von Unternehmen. Selbstverständlich werden die Daten nur im internen Netzwerk bereitgestellt – ein Missbrauch ist dabei dennoch nicht endgültig auszuschließen. Die Alternative jedoch ist es, weiter auf die mitarbeitergebundenen Erfahrungen zu setzen, was ein ungleich höheres Risiko darstellt.

### Zusammenfassung

Zusammenfassend ein Überblick über die Vorteile der Integration einer Wissensdatenbank – eine Übersicht der Erfahrungen, welche Nutzer mit der Einführung der Thematik Wissensmanagement gemacht haben:

- Das latent vorhandene Know-How wird transparent geschaltet und im Unternehmen für weitere Optimierungen zur Verfügung gestellt.
- Es sind deutliche Effizienzsteigerungen durch die verbesserte Identifikation von Problemstellungen und der Erarbeitung von dauerhaften Lösungen zu erwarten.
- Die Veränderungen werden aktiv durch die Mitarbeiter angestoßen und gestaltet. In der Diskussion der Problemstellungen und durch

den Einsatz des neuen Hilfsmittels Wissensdatenbank lassen sich deutlich positive Wirkungen auf die Motivation der Mitarbeiter feststellen.

- Der kontinuierliche Verbesserungsprozess findet eine geeignete Plattform. Die Etablierung eines solchen Prozesses findet damit einen pragmatischen Ansatz
- Hinterlegte Fertigungs- und Konstruktionsrichtlinien, Prozessabläufe: Standards können einfach eingebunden werden, wo möglich mit grafischen Beispielen gut veranschaulicht werden.
- Die technische Umsetzung ist vergleichsweise einfach und mit wenig Kosten verbunden, die Anforderungen an die IT-Ausstattung gering. Installation und Implementierungsphase sind bei klarer Aufgabenstellung zügig zu vollziehen.

Dies alles sind nur Auszüge der festgestellten Effekte. Natürlich können noch weitere Verzahnungen des Tools Wissensdatenbank genannt werden, etwa die Einbindung eines Fehlermanagements, Aufgabenverwaltung, abteilungsspezifisches Know-How, Materialeigenschaften etc. Ein klar definierter Auftragsablauf mit definierten Meilensteinbesprechungen, die dazu notwendigen Informationen und eingesetzten Hilfsmitteln sind Grundvoraussetzung für eine effiziente Organisation. Die Wissensdatenbank unterstützt diesen Prozess und kann Unternehmen entscheidend bei der Entwicklung der Organisation voranbringen. Im Beratungsprozess durch TOP Consult ist die Wissensdatenbank fester Bestandteil der Organisationsentwicklung. Letzten Endes liegt es am Unternehmen, welche strategische Ausrichtung gewählt wird – ein industriell ausgerichtetes Werkzeug- und Formenbau hat die Bedeutung des Themas Wissensmanagement schon lange erkannt.