



Das Know-how in den Köpfen heben

Über die Intranet-Plattform References@BT können bei Siemens, Building Technologies Division, alle Mitarbeitende vom Wissen und von den Erfahrungen einzelner zeitnah profitieren. Jeder Unternehmensangehörige kann auf References@BT eigene Beiträge veröffentlichen und mit Kolleginnen und Kollegen weltweit in Kontakt treten. Durch diese Form des Wissensaustauschs können nicht nur Zeit und Kosten gespart, sondern auch Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit gesteigert werden. Dieser Ansatz ist nicht nur auf global agierende Unternehmen beschränkt, sondern lässt sich auch für kleine und mittlere Unternehmen adaptieren.

Das Know-how eines Unternehmens befindet sich zum grossen Teil in den Köpfen seiner Mitarbeitenden. Um Wissen und Erfahrungen unternehmensintern, aber dennoch weltweit teilen zu können, existiert bei Siemens, Building Technologies Division, seit 2005 die Intranet-Plattform References@BT. Eine umfassende und inhaltlich „komplette“ Wissensdatenbank steht dabei weniger im Fokus. Vielmehr möchte References@BT alle teilnehmenden Kolleginnen und Kollegen weltweit vernetzen und zur direkten Kommunikation untereinander animieren. Derzeit sind über 6.700 Mitarbeitende aus 72 Ländern in der Nutzer-Community registriert.

Autor(en):



Johannes Müller
Siemens Schweiz AG

Anwendung und Inhalt

Neben „Social Networking“- und Subskriptions-Funktionen bietet References@BT die Möglichkeit, eigene Beiträge zu verfassen und diese anderen Kollegen schnell zugänglich zu machen. Die Bedienung ist intuitiv und orientiert sich durch konsequente Umsetzung erhaltener Feedbacks an den Bedürfnissen der Benutzer. Drei verschiedene Beitragsarten ermöglichen eine nutzerfreundliche Eingabe von implizitem Wissen:

- **Wissensreferenzen** sind stark strukturierte Datenobjekte und dienen zur Erfassung von Kundenprojekten, Lösungskonzepten oder Geschäftsverbesserungsprozessen. Mehrere voneinander unabhängige Metadaten (Disziplin, vertikaler Markt, Land, Kalenderjahr und andere) ermöglichen mehrdimensionale Suchabfragen, beispielsweise eine Auflistung „aller Zutrittskontrollprojekte, die nach 2005 in Bürogebäuden in Deutschland durchgeführt wurden“. Alle möglichen Suchabfragen lassen sich per e-Mail oder RSS-Feed abonnieren, so dass ein interessierter Leser über neue und geänderte Beiträge passend zum jeweiligen Fachgebiet auf dem Laufenden bleibt.
- **Foren-Postings** sind Beiträge, welche themenspezifisch in Diskussionsforen zusammengefasst werden. Es gibt verschiedene Diskussionsforen zu technologischen oder funktionalen Themen, zum Beispiel zur Sicherheitstechnik oder zu kaufmännischen Themen. Postings aus ausgewählten Foren können per e-Mail oder als RSS-Feed abonniert werden.
- **Microblog-Postings** sind - analog zu Twitter - personenspezifische Kurzbeiträge, welche eine spontane und mit minimalem Zeitaufwand verbundene Eingabe von persönlichen Erfahrungen, Neuigkeiten und Plänen ermöglichen. Durch das gezielte „Folgen“ von Kollegen und die frei wählbare Verschlagwortung aller Postings können die Beiträge sehr schnell nach relevanten Inhalten klassifiziert und gefiltert werden. Jede gewählte Auswahl lässt sich per e-Mail oder als RSS-Feed abonnieren, so dass nur relevante Informationen zu den daran interessierten Lesern gelangt. Sämtliche Beiträge können von allen Mitgliedern kommentiert oder beantwortet werden. Somit hat jeder Leser die Möglichkeit, den eigenen Blickwinkel oder zusätzliche Informationen einzubringen.



Über diese Startseite gelangt man in die Intranet-Plattform References@BT von Siemens zum Austausch von Wissen und Erfahrungen. Mit einem Mausclick können Sie die Ansicht vergrößern.

Motivationsaspekte

Die wohl wichtigste Aufgabe beim Aufbau und Betrieb einer Wissensmanagement-Plattform ist es, alle Teilnehmer nachhaltig zu begeistern und zu motivieren, damit sie Beiträge eingeben. Wenn Mitarbeitende von sich aus – intrinsisch – die Plattform nutzen und mit eigenem Wissen füllen, wäre der Idealfall des Wissensmanagements erreicht. Doch im Arbeitsalltag mit schnell wechselnden Prioritäten wird dies ein Wunschdenken bleiben. Daher ist es zumindest temporär zweckmässig, von aussen kommende – extrinsische – Motivation zu schaffen. So gab es in References@BT mehrere zeitlich befristete Incentive-Wettbewerbe, welche sich auf die Anzahl der eingegebenen Beiträge spürbar positiv auswirkten.

Fazit

Wissen ist eine der wenigen Ressourcen, die sich vermehrt, wenn sie geteilt wird. So kann Wissensmanagement Zeit- und Kosteneffizienz steigern, sowie neue Geschäftsfelder offenlegen. Überdies ist eine schnellere und qualitativ hochwertigere Antwort auf Kundenanfragen möglich, was somit auch eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit bedingt. In einem global agierenden Unternehmen können sich Mitarbeitende weltweit über eine Web2.0-Plattform kennenlernen und in sogenannten „Communities of Practice“ vernetzen. Der dadurch angeregte Erfahrungsaustausch erhöht nicht nur das Fachwissen, sondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit.

Über sein Profil auf HRM.ch können Interessierte mit Johannes Müller Kontakt aufnehmen.