

5. Konferenz

Professionelles Wissensmanagement

WiBa09 – Wissensmanagement in Bank-und Finanzwirtschaft

MdS Wissensberater Network, Manfred della Schiava

Wien, 25. März 2009

MdS Network GmbH

Parkring 10, A-1010 Wien, Fon +43 (0)699 1411 0000

E-Mail: mds@mds-network.com, homepage: www.mds-network.com

Handelsgericht Wien, FN 132804 a, DVR Nr.: 0814644, UID Nr.: ATU38812200



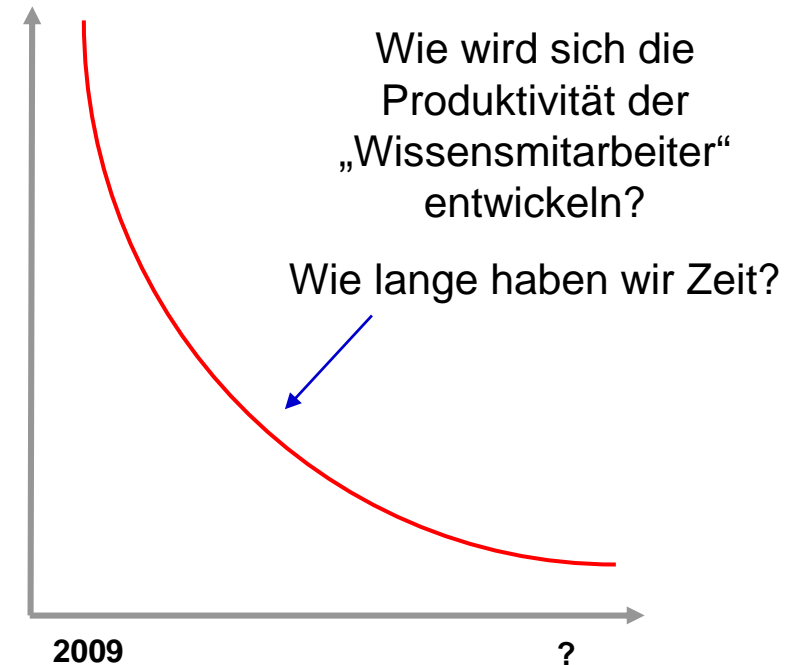


Inhaltspunkte

- ▽ Weshalb die Produktivität der Wissensarbeit erhöhen?
- ▽ Fallbeispiel: Was wir von Banken lernen können
- ▽ Herausforderungen Schritt für Schritt lösen

Der Druck für die Wissensmitarbeiter erhöht sich enorm...

- ▽ Weniger Personen erledigen mehr Aufgaben
 - Der Informationsberg wächst
 - Die E-Mail Flut nimmt zu
 - Das Aufgabenvolumen nimmt zu
- ▽ Die „Innovationsgeschwindigkeit“ erhöht sich
 - Neue Produkte in immer kürzeren Abständen
 - Kontinuierliche Verbesserungen von Prozessen



Quelle: Knowledge Base MdS Wissensberater, Lernkurve für die Wissensmitarbeiter



Die Hamsterrad-Falle des Wissensmitarbeiters

- ▽ Wissensmitarbeiter benötigen viel Zeit, ...
 - um Dateien zu finden,
 - Unterlagen abzustimmen,
 - in Meetings zu sein.
- ▽ Wer ständig mobil unterwegs ist, braucht aber keinen Arbeitsplatz mehr!
 - Laptop, Smartphone und Containerarbeitsplatz genügen!
- ▽ Haben wir noch Zeit zum denken?



Quelle: Foto: WSW_Bloch: www.diebrain.de/hi-rad.html



Fallbeispiel: Was wir von Banken lernen können



Der quICK win Benchmark - Wissensproduktivität

Schlüsselfragen für Wissensmitarbeiter

Welche Verbesserungspotenziale gibt es im Team
im Bereich Information, Kommunikation und Wissen?
Welche Instrumente verwenden wir mit welchem Erfolg?
Wie hoch ist die Produktivität im Team?

quICK win Benchmark – Wissensproduktivität/Banken

Online-Befragung von 70 Wissensmitarbeitern
in unterschiedlichen Abteilungen von Banken/Austria
(Ca. 15 Mitarbeiter pro Team)

Quelle: quICK win Benchmark ist Copyright 2008 der MdS Wissensberater, MdS Network GmbH

Die Themen der Online-Befragung

Information

- ▽ Welche IT-Instrumente verwenden wir (Fileserver, Datenbanken, Intranet etc.)?
- ▽ Wie wird Wissen strukturiert (Sprache, Schlüsselbegriffe)?
- ▽ Welche Spielregeln gibt es?
- ▽ Welche Verbesserungspotenziale gibt es (Vorschläge)?

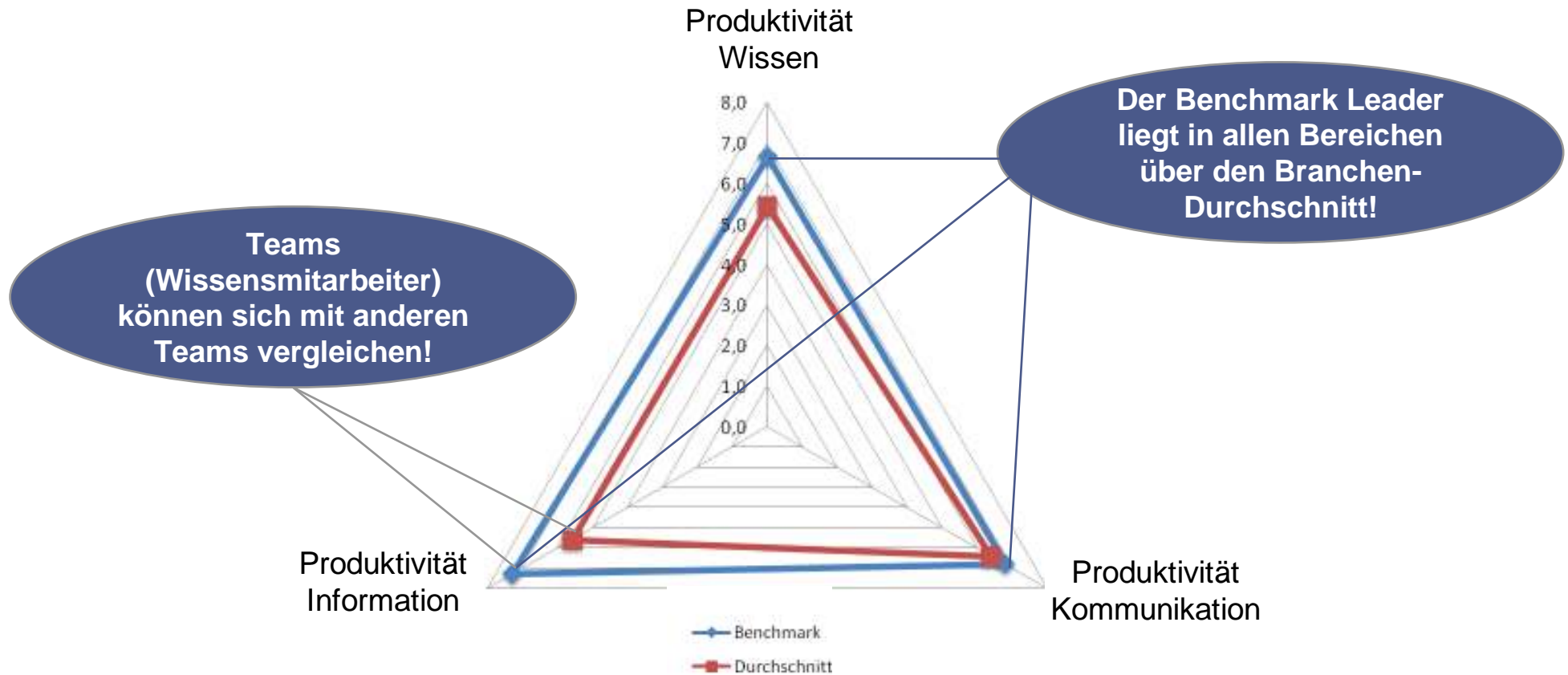
Kommunikation

- ▽ Welche Meetings gibt es (Formen und Arten)?
- ▽ Welche Technologien werden eingesetzt (Conferencing)?
- ▽ Welche Spielregeln gibt es?
- ▽ Welche Verbesserungspotenziale gibt es (Vorschläge)?

Wissen

- ▽ Welche Methoden werden eingesetzt (Wissenslandkarten, Wissensmeetings/Wissensaustausch)?
- ▽ Welche Technologien werden eingesetzt (Wiki/WEB 2.0)?
- ▽ Welche Spielregeln gibt es?
- ▽ Welche Verbesserungspotenziale gibt es (Vorschläge)?

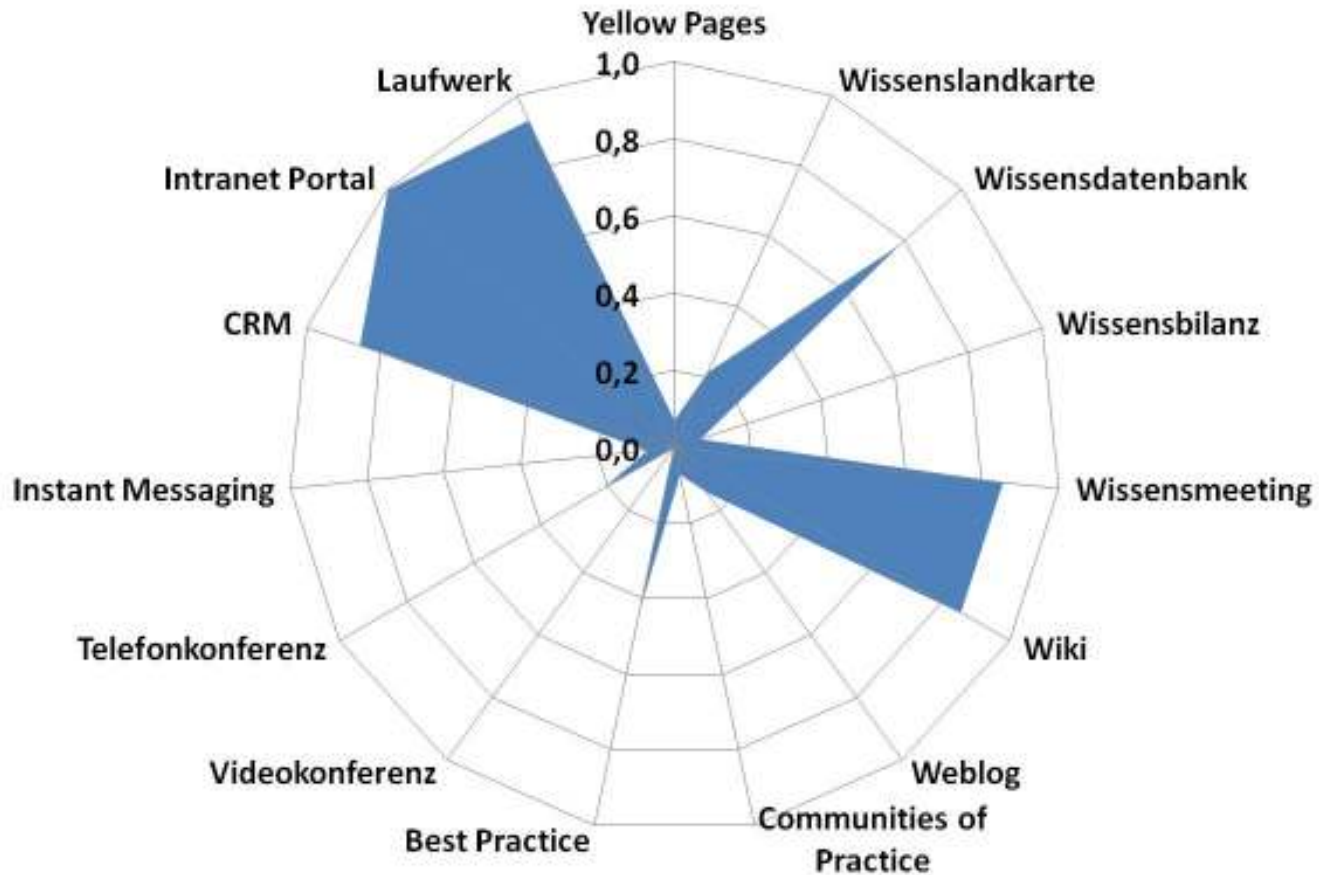
Im quCK win Benchmark wird die Produktivität im Bereich Information, Kommunikation und Wissen bewertet



Quelle: Copyright 2008 MdS Wissensberater, quCK win Benchmark, Wissensproduktivität, MdS Wissensberater



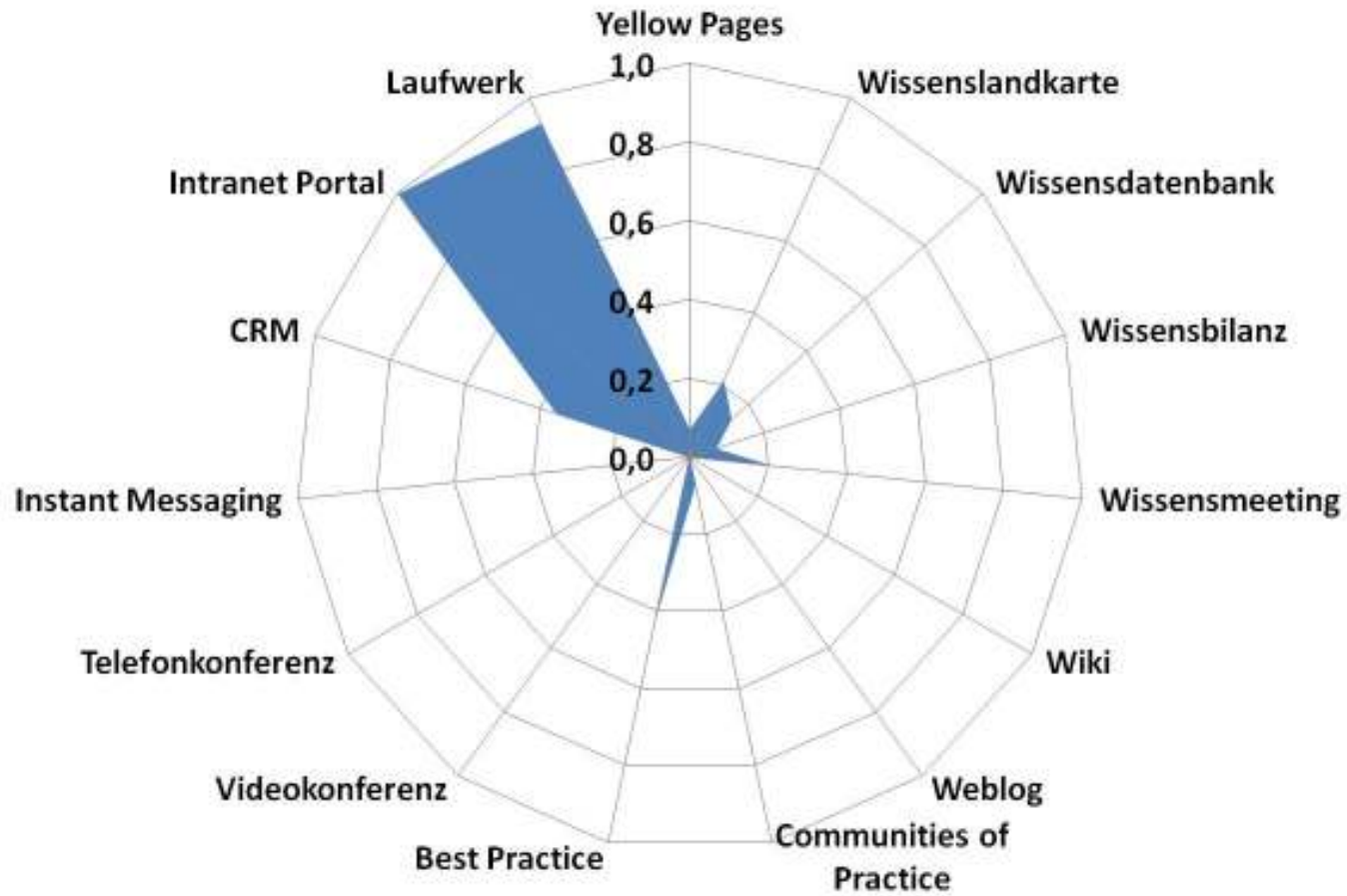
Produktive Teams nutzen Wissensmanagement Werkzeuge und WEB 2.0 Technologien!



Quelle: Copyright 2008 MdS Wissensberater, quICK win Benchmark, Wissensproduktivität, MdS Wissensberater

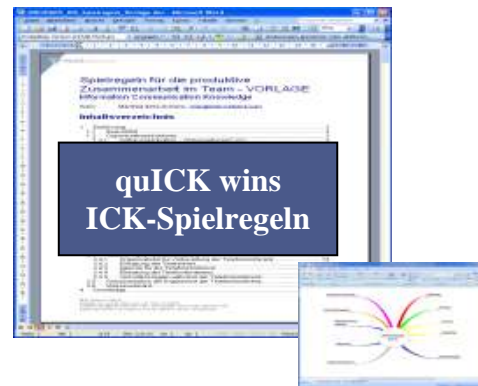
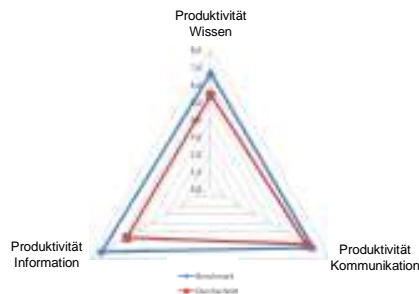


Traditionelle Wissensmitarbeiter nutzen weniger Wissensmanagement Werkzeuge und keine WEB 2.0 Technologien!



Quelle: Copyright 2008 MdS Wissensberater, quCK win Benchmark, Wissensproduktivität, MdS Wissensberater

Die Umsetzung im Team – Integration der Mitarbeiter - Der Mensch ist der Schlüssel zum Erfolg!



Standort bestimmen

Gemeinsam Spielregeln vereinbaren

Nutzen von neuen Projekten evaluieren

Quelle: Phasen, Prozess-Design für die Erhöhung der Wissensproduktivität, quICK win Benchmark, MdS Wissensberater,



Professionelles Wissensmanagement (Methode UND Technologie) erhöht die Produktivität der Wissensarbeit

- ▽ Teams, die WEB 2.0 Instrumente und Wissensmanagement-Methoden (Collaboration) gezielt einsetzen, haben eine um bis zu **30 % höhere Wissensproduktivität** als andere
- ▽ Effizientes Informationsmanagement: Der Benchmark Leader hat gegenüber dem Branchen-Durchschnitt eine um **ca. 30 % höhere Produktivität im Umgang mit Information**
- ▽ Virtuellen Konferenzen (Conferencing): Der Benchmark Leader hat gegenüber dem Branchen-Durchschnitt eine um **ca. 25 % höhere Produktivität im Umgang mit Kommunikation**

Quelle: Copyright 2008 MdS Wissensberater, Ergebnisse quICK win Benchmark Wissensproduktivität Banken, 2008, MdS Wissensberater



Herausforderungen Schritt für Schritt lösen



Wann ist der Einsatz von Wissensmanagement Methoden und Technologien sinnvoll?

- ▽ Wenn Personen (Mitarbeiter, Kunden) gemeinsam Informationsunterlagen bearbeiten, kommunizieren und Wissen austauschen (vernetzen)
 - Das trifft für ein Team von 7 Personen zu, die Kunden betreuen
 - Das trifft auf internationale Konzerne mit 10000 Mitarbeitern zu, die Projekte durchführen
- ▽ Wenn Unternehmen neues Wissen kreieren – Innovation
- ▽ Wenn Unternehmen Wettbewerbsvorteile aufbauen – nutzen
- ▽ ...

**Wissensmanagement ist für
kleine und große Unternehmen
ein MUSS!**



Schritt für Schritt zu Lösungen - Erfolgsbausteine

- ▽ Den Standort bestimmen
- ▽ Gemeinsam Spielregeln vereinbaren
- ▽ Den zu erwartenden Nutzen evaluieren
- ▽ Geeignete Methoden UND Technologien auswählen und einführen
- ▽ Erfahrungen austauschen
- ▽ Lernen und verbessern



**WICHTIG:
Ohne Grundlagen
floppt die Einführung
von WEB 2.0!**



Die Evolution des Wissensmanagements in Organisationen Mensch und Technologie produktiv vernetzt



Quelle: Copyright 2008 MdS Wissensberater, die evolutionäre Entwicklung von Wissensmanagement in der Organisation als Spirale und Netz



Danke für Ihre Aufmerksamkeit



- ▽ Wollen Sie Beispiele für die Spielregeln im Team?
- ▽ Wollen Sie eine Fallstudie für die Umsetzung des Projektes in Ihrem Team?
- ▽ Wollen Sie weitere Informationen für den quICK win Benchmark Wissensproduktivität?
- ▽ Wollen Sie Literaturhinweise?
- ▽ Bitte ein E-Mail an mds@mds-network.com



Manfred della Schiava
MdS Wissensberater/Partner
MdS Network GmbH
Parkring 10, 1010 Wien
E-Mail: mds@mds-network.com,
Homepage: www.mds-network.com