

Wissensmanagement bei einem kleinen Spezialanbieter des Sondermaschinenbaus

Dr. Thomas Mühlbradt, Dipl.-Wirtsch. Ing.(FH) Hans-Dieter Schmieder

GOM mbH

Lukasstraße 11, 52070 Aachen

ZSB Gesellschaft für Zuführ-, Sortier- und Beschichtungstechnik mbH

Autenbrunnstraße 78, 70771 Leinfelden-Echterdingen

t.muehlbradt@gom.de

hdschmieder@zsb-gmbh.de

Abstract: Mit Easy Knowledge steht ein erprobter Ansatz für das Wissensmanagement in KMU zur Verfügung. Unklar war bislang jedoch, ob sich dieser Ansatz auch für sehr kleine Unternehmen eignet. Am Beispiel Sondermaschinenbau wird aufgezeigt, wie ein Wissensraum auf Zulieferer und Partner ausgedehnt werden kann. Dabei wird darauf geachtet, dass die Grundsätze von Easy Knowledge, nämlich einfache Handhabung und geringe Kosten, beibehalten werden.

1 Wissensmanagement mit Easy Knowledge

Easy Knowledge ist eine Vorgehensweise zum Einstieg in das Wissensmanagement besonders in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU). Es basiert neben einem Einführungs- und Qualifizierungskonzept im Wesentlichen auf einem einfachen Intranet-gestützten Werkzeug. Dieses Werkzeug erlaubt auf der Grundlage von html-Seiten den Aufbau eines Netzwerkes aus Wissensmodulen, sogenannten „Themenseiten“. Diese Themenseiten weisen definierte Strukturen und Linkoptionen auf, die in Kombination geeignet sind, auch komplexe Inhalte schnell und übersichtlich zu repräsentieren. Themenseiten werden jeweils einem Wissensträger zugeordnet, der für die inhaltliche Qualität der Themenseite die Verantwortung trägt. Technisch und konzeptionell wird der Wissensraum von einem internen Wissensmanager betreut.

Easy Knowledge wurde im Rahmen der Initiative „FIT für den Wissenswettbewerb“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie entwickelt [MF05] und in Unternehmen verschiedener Branchen im Bundesgebiet erprobt. Über den Aufbau von Easy Knowledge [I07; M08] und seine Anwendung bei produzierenden Unternehmen [HS06; MOJ08] sowie bei Dienstleistern [M08a] ist bereits verschiedentlich berichtet worden. Easy Knowledge hat unter Beweis gestellt, dass es einen praktikablen Ansatz für das Wissensmanagement in KMU darstellt.

Nicht bekannt war bislang jedoch, ob Easy Knowledge auch in Unternehmen eingesetzt werden kann, die so klein sind, dass sie die kritische Menge an Wissensarbeitern nicht besitzen. In diesem Fall musste befürchtet werden, dass der Aufwand für Erstellung und Pflege eines Wissensraumes im Unternehmen den Nutzen aufgrund der kleinen Zahl potentieller Nutzer überschreitet.

Vor diesem Hintergrund zeigt der vorliegende Erfahrungsbericht aus dem Unternehmen ZSB GmbH, dass auch in diesem Fall eine erfolgreiche Nutzung von Easy Knowledge möglich ist. Voraussetzung dafür ist, dass das Unternehmen als Kernknoten eines Wissensnetzwerkes verstanden wird, dass sich weit über die Unternehmensgrenzen hinaus erstreckt und Partner und Zulieferer einbezieht. Über die Besonderheiten und Erfahrungen beim Einsatz von Easy Knowledge wird im Folgenden berichtet.

2 Die Ausgangslage bei der Firma ZSB

Die Firma ZSB ist ein kleines Unternehmen des Sondermaschinenbaus. Zusammen mit einem Kreis von Zulieferern werden für die Branchen Maschinenbau und Automotive Spezialanfertigungen entwickelt und realisiert. ZSB ist darauf spezialisiert, in Produktions-Prozessen auftretende Zuführ-, Montage- und Automationsprobleme mit spezifisch auf das Problem zugeschnittenen Anlagen, wie Linearzuführungen, Puffertischen, Linearstrecken, Fördertöpfen, Handling-Systemen und Robotern zu lösen. In vielen Fällen wird Spezial-Förderbürstenmaterial und anderes Beschichtungsmaterial zur Leistungssteigerung, Lärmreduzierung und zum schonenden Transport der Teile verwendet.

Die Herausforderung für ZSB besteht nicht nur darin, kundenspezifische Problemlösungen häufig genug unter Zeitdruck zu realisieren sondern auch darin, das Know-How eines Kreises von ca. 40 ständigen und gelegentlichen Zulieferern in den jeweiligen Problemlösungsprozess zu integrieren. Dies geschieht bislang zum einen aufgrund der mit dem jeweiligen Zulieferer in der Vergangenheit gemachten Erfahrungen – die bei ZSB in unterschiedlicher Ausführlichkeit und Genauigkeit und in verschiedenen Formaten dokumentiert sind. Zum anderen müssen Informationen im Bedarfsfall durch direkte Ansprache von Wissensträgern beim Zulieferer beschafft werden. Solche Anfragen erfolgen in der Regel per Telefon oder im Mailverkehr. Beide Wege führen auf die Dauer jedoch zu einer kaum überschaubaren Informationsflut.

3 Einführung von Easy Knowledge bei ZSB

ZSB hat sich dafür entschieden, das vorhandene Wissen mit Hilfe von Easy Knowledge zu strukturieren und bereit zu stellen. Damit sollen gegenüber den Kunden eine Reihe von Unternehmensprozessen (Kundengewinnung, Planung, etc.) unterstützt werden.

Da ZSB als Engineering-Unternehmen Sondermaschinen entwickelt und realisiert, wobei in der Regel jede Anlage einen Prototyp darstellt, ist ZSB auf aktuelles Wissen aus unterschiedlichsten Bereichen, wie Sensortechnik, Pneumatik, Steuerungstechnik usw. angewiesen. Da der Zeitfaktor bei der Entwicklung der Anlagen eine sehr große Rolle spielt, ist die aktuelle und schnelle Verfügbarkeit von eigenem Wissen und dem Wissen von Zulieferern und Partnern ein entscheidender Erfolgsfaktor. Aus diesem Grunde hat sich ZSB entschlossen, mit ausgewählten Partnern gemeinsame Wissensräume aufzubauen, wobei ein vielfältiger Nutzen für beide Teile bei einer solchen Verbindung im Vordergrund steht. Dieser bezieht sich auf

- die schnelle und effiziente Ermittlung von Anforderungen,
- die Kommunikation von Konzepten und Planungen,
- die Verständlichmachung von komplizierten Sachverhalten,
- die Überzeugung von internen und externen Kunden.

Vor diesem Hintergrund hat sich ZSB bereits zu Beginn des Projektes entschlossen, seine Zulieferer auf unterschiedlichen Stufen in den ZSB-Wissensraum zu integrieren (siehe Abbildung 1).



Abbildung 1: Stufen des Wissensraumes bei ZSB

Die Einbindung in den ZSB-Wissensraum erfolgt in zwei Stufen. Auf der ersten Stufe werden die Zulieferer im Wissensraum durch Themenseiten repräsentiert. Diese Themenseiten beschreiben Kontaktdaten, Produktbereiche, Ansprechpartner etc. Sie können verlinkt werden zu weiterführenden Inhalten oder html-Strukturen im Intranet und im Internet. Auf dieser Stufe ist die Rolle der Zulieferer passiv. Es wird lediglich das bei ZSB vorhandene Wissen über den Zulieferer aufbereitet und organisiert.

Auf der zweiten Stufe werden wichtige weiterführende Wissensinhalte identifiziert, die unmittelbar in den Wissensbereich eines der Zulieferer fallen. Dieser wird dann angefragt, ob die Bereitschaft besteht, bestimmte Themenseiten für den ZSB-Wissensraum unter Anleitung zu erstellen und diese zukünftig selbständig zu pflegen. Stimmt ein Zulieferer diesem Anliegen zu, wird dort eine Kontaktperson zum Umgang mit dem Wissensraum qualifiziert und es wird ein geschützter Zugang zum ZSB-Wissensraum über eine VPN-Leitung im Internet geschaffen. Auf dieser aktiven zweiten Stufe trägt der Zulieferer also direkt zum Wissensraum bei.

Neben den von ihnen selbst im ZSB-Wissensraum gepflegten Themenseiten haben die Zulieferer nur Zugriff auf allgemeine Inhalte im ZSB-Wissensraum. Dazu gehören Kontaktinformationen, Lieferbedingungen, usw. Sie erhalten keinen Zugriff auf ZSB-interne Themenseiten oder gar auf die Themenseiten anderer Zulieferer. Der Nutzer des Wissensraumes bei ZSB greift jedoch über eine gemeinsame Benutzeroberfläche auf die verschiedenen Bestandteile des Wissensraumes zu.

Nach Strukturierung und Aufbau des wichtigsten Wissensraumes "Entwicklung" in der ZSB war man in der Lage den zweiten Schritt in Angriff zu nehmen, d.h. die Einbindung des ersten strategisch wichtigen Lieferanten mit einem eigenen Wissensraum in das Wissenskonzept der ZSB in Angriff zu nehmen.

In einem ersten Gespräch wurde die Philosophie von "Easy-Knowledge" und die sich hieraus ergebenden Möglichkeiten für beide Partner dargestellt. Die Folge war, dass von seiten des angesprochenen Lieferanten entschieden wurde, einen gemeinsamen Wissensraum mit ZSB aufzubauen. Derzeit wird dieser von ZSB vordefiniert und mit dem Lieferanten abgestimmt. Parallel wird die erforderliche Technik installiert, um dem Lieferanten den Zugang zum gemeinsamen Wissensraum zu ermöglichen. Nach Abschluss dieser Abstimmphase erfolgt die Bearbeitung des gemeinsamen Wissensraumes, wobei der Lieferant in der ersten Stufe auf Informationen, die von ZSB in den Wissensraum gestellt werden, zugreifen kann. In der zweiten Stufe kann der Lieferant über VPN mit Nutzung von Easy-Knowledge alle Möglichkeiten des Informations- und Wissensaustausches in der Verbindung mit ZSB nutzen.

Sukzessive sollen weitere wichtige Lieferanten oder Partner in dieses System integriert werden.

Literaturverzeichnis

- [I07] Institut für angewandte Arbeitswissenschaft e.V. (Hrsg.): Wissensmanagement mit Bordmitteln. Wirtschaftsverlag Bachem; Köln; 2007.
- [HS06] Heiderich, T., & Schieferdecker, R.: Das „Easy Knowledge“ Konzept - Wissensmanagement bei der Brand Group, angewandte Arbeitswissenschaft Zeitschrift für die Unternehmenspraxis, März 2006; Nr. 187; S. 1-13.
- [M08] Mühlbradt, T.: GOM Gesellschaft für Organisationsentwicklung und Mediengestaltung mbH: Wissensmanagementsysteme. In: H.-D. Haasis und K. Lange (Hrg.): Einsatz von Werkzeugen für den erfolgreichen Umgang mit Wissen in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU). Kelkheim, 2008; S. 42-46.
- [M08a] Mühlbradt, T.: Easy Knowledge – einfach statt kompliziert. Wissensmanagement. Heft 3/2008; S. 14-15.
- [MF05] Mühlbradt, T. & Feggeler, A.: Wissensnutzung in kleinen und mittleren Unternehmen des Maschinenbaus: eine Transferaufgabe der Verbände der Metall- und Elektro-Industrie - Ansätze und erste Eindrücke aus dem Programm FIT für den Wissenswettbewerb. Tagungsband der KnowTech; München; 2005.
- [MOJ08] Mühlbradt, T.; Orth, K.-P.; Joachim, T.: Wissensmanagement mit Bordmitteln bei einem mittelständischen Unternehmen der Elektronikbranche. Angewandte Arbeitswissenschaft. Zeitschrift für die Unternehmenspraxis, März 2008; Nr. 195; S. 21-34.