

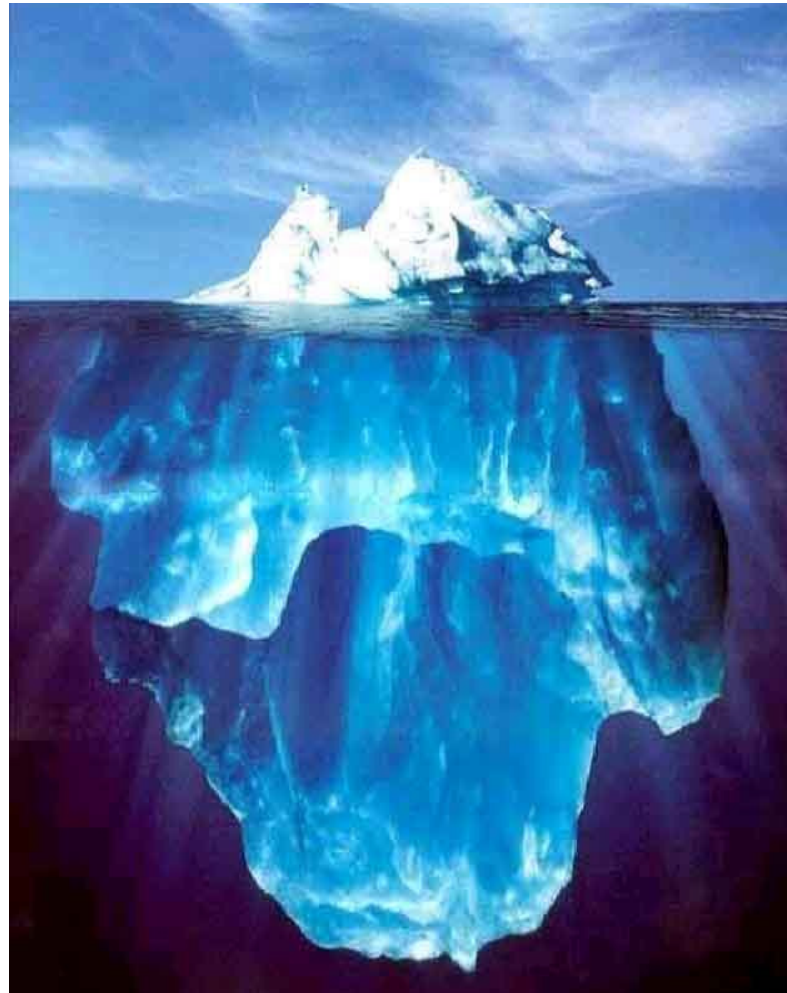
# **Inner- und zwischenbetriebliche Wissensmanagement-Anwendungen**

*anhand ausgewählter Praxisbeispiele*

*19. November 2009*

*Referent: Dr. Hendrik Wildebrand*  
*Institut für Seeverkehrswirtschaft und Logistik*

## Was ist Wissen?



Im gesamten Unternehmen  
genutztes Wissen

Potentiell verfügbares Wissen  
einzelner Mitarbeiter

**„Zeit ist Geld“ ,**

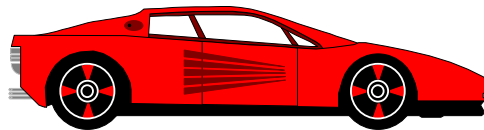
**d.h. durch Wissensmanagement unproduktiver Zeiten senken**

**und nachhaltig Innovationsfähigkeit ermöglichen**

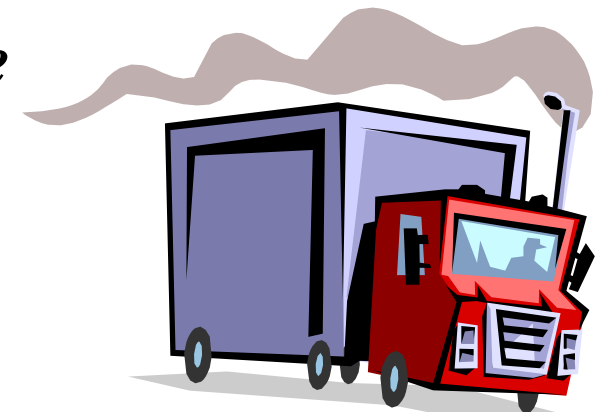
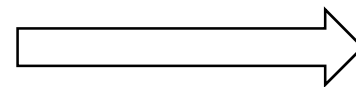
**- effektiver arbeiten, Technologieführerschaft sichern**

**- schneller zum neuen Produkt, höhere Umsatzrendite erzielen**

**denn: „Nicht der Große  
frisst den Kleinen,**

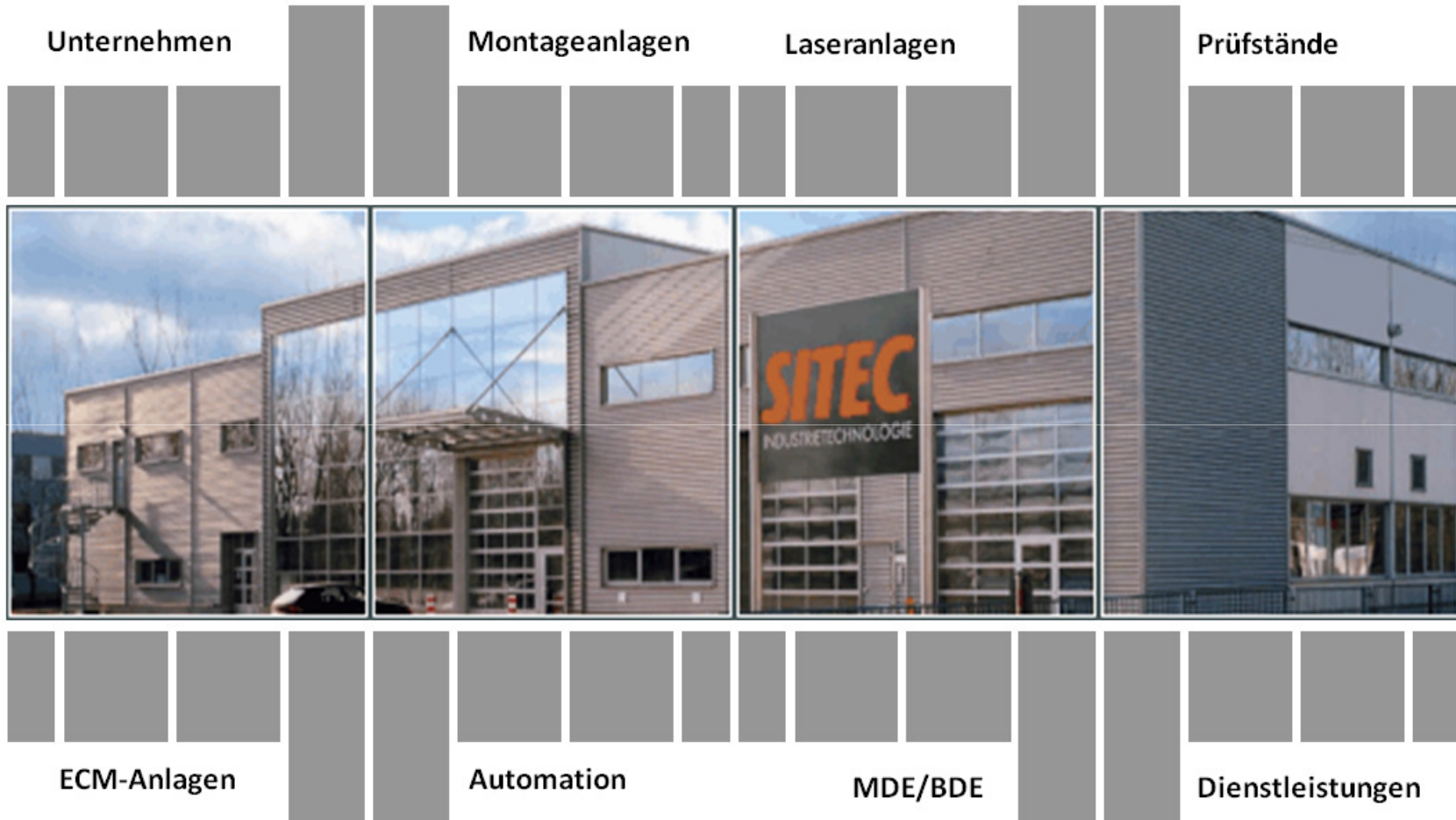


**sondern der Schnelle**



**den Langsamen“**

# Praxisbeispiel: SITEC Industrietechnologie GmbH



### Leitmotiv

Das Geheimnis des Erfolges ist:

- die Vision und Beständigkeit des Ziels
- die Balance zwischen Veränderung und Stabilität
- die Qualifikation und Motivation der Mitarbeiter

### Fazit

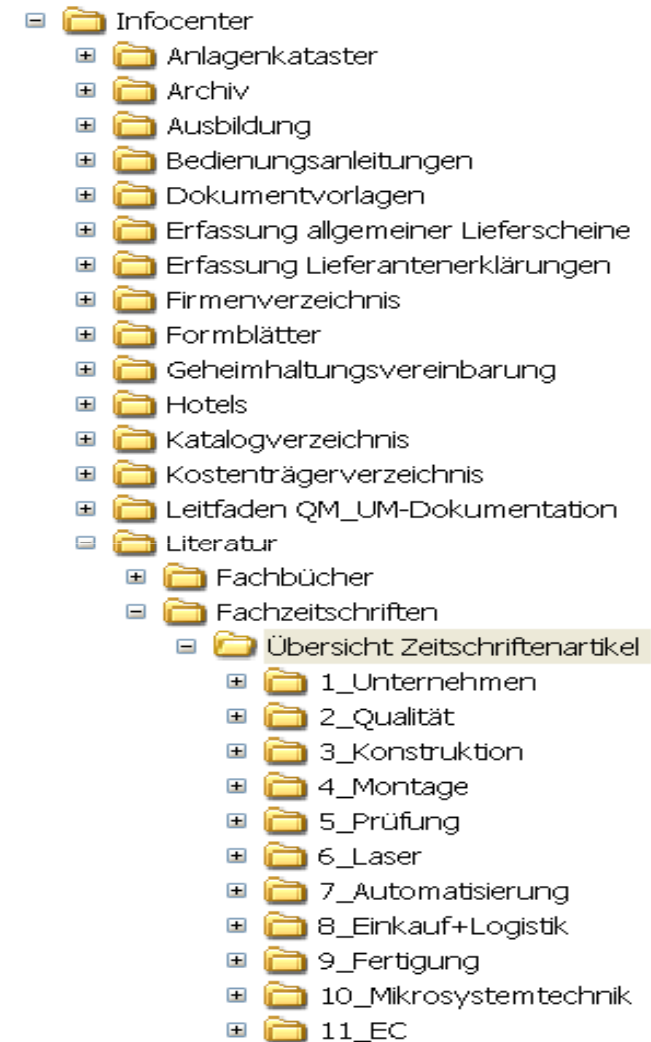
- Technologieführerschaft anstreben
- „Forschung erzeugt aus Geld Wissen –  
Wirtschaft macht aus Wissen Geld“

## Wissensmanagement d.h.:

- Informieren über vorhandenes Wissen
- Wissen dokumentieren
- Wissen archivieren
- Wissen wiederfinden, wenn man es braucht

## Schwerpunkte:

- Literatur auswerten und verfügbar machen
- Projekte strukturiert dokumentieren
- Implizites Wissen weitergeben



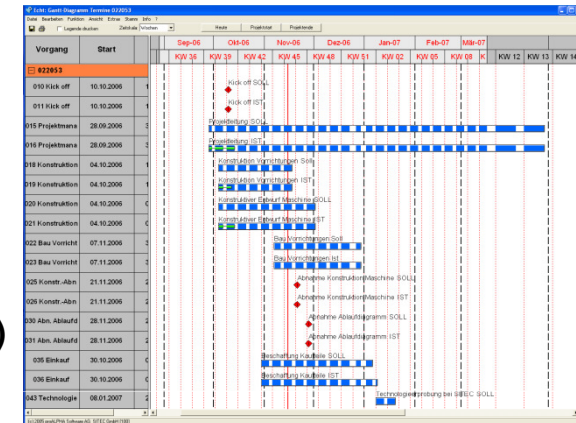
**Qualifizierung und Coaching neuer Projektleiter:**

- Ein erfahrener Projektleiter als Coach
- Einarbeitung ins Qualitätsmanagementsystem
- Mitarbeit an 1 – 2 Projekten des Coach  
(Durchlauf durch alle Abteilungen während der Projektphasen, Planung, Konstruktion... Inbetriebnahme)
- Geleitete Bearbeitung eines eigenen Projektes
- Eigenverantwortliche Arbeit mit Konsultation

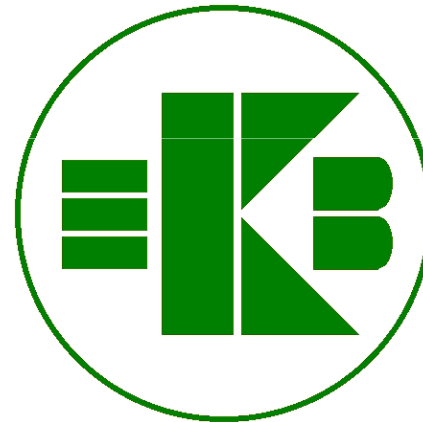


**Organisierter Erfahrungsaustausch:**

- **Projektleitersitzung (jeden Freitag)**
  - Projektcontrolling
  - Erfahrungsaustausch
  - Klären von Problemen
- **Konzeptausschuss (ca. 14-tägig)**
  - Erfahrungswissen zur Findung der optimalen Projektgestaltung (Diskussion diffiziler Angebote)
- **Kostenrapport (jeden 4. Freitag)**
  - wie entwickeln sich die Projektkosten (was war gut, was ist nicht so gelaufen)
- **Leitungssitzung (6 mal im Jahr)**
  - org. Informationsaustausch zu Projekten mit anderen Abt. Leitern



# Optimierung des Dispositionssystems auf der Basis eines zwischenbetrieblichen Geschäftsprozess-Benchmarks



*Referent: Dr. Hendrik Wildebrand (ISL, Bremen)*

## Praxisbeispiel: Einführung in den Fall

### **Ausgangssituation:**

- **Geschäftsprozess „Disposition“ am Standort A und B durchgeführt nach unterschiedlichen Aufbau- und Ablaufstrukturen**
- **Disponenten der jeweiligen Zweigstellen überzeugt von Leistungsfähigkeit des eigenen Geschäftsprozessablaufes überzeugt**
- **Aufgrund geplanter Fahrzeug-Aufstockung an beiden Standorten Bewertung der Leistungsfähigkeit und Störungsrobustheit der GPs notwendig**

### **Ziel:**

- **Analyse/Vergleich der Leistungsfähigkeit der Dispositionsprozesse beider Standorte**
- **Entwurf einer zukünftigen standortspezifischen Soll-Konzeption (Aufbau/Ablauf)**
- **Implementierung Soll-Konzept**

### **Benchmark:**

- **Prozessaufnahme auf Basis von:**
  - *Interviews*
  - *Dokumentationsanalysen*
- **Ist-Analyse:**
  - *Mängelermittlung*
  - *Problemanalyse (Ursache, Bedeutung und Auswirkung)*
  - *Verbesserungserkennung als Grundlage für Soll-Konzept*
- **Anhaltspunkte für Identifizierung von Schwachst./Verbesserungsansätz.**  
grundsätzlich in folgenden Kategorien:
  - *DV-Unterstützung und techn. Infrastruktur*
  - *Ablauforganisation*
  - *Aufbauorganisation*

### **Ergebnis:**

***Disposition am Standort A leistungsfähiger  
als am Standort B hinsichtlich Aufbau- und Ablauforganisation***

### **Soll-Konzept:**

- Spiegelung Dispositionsprozess Standort A auf Standort B unter Berücksichtigung der Mitarbeiteranforderungen
  - Entwicklung, Bewertung und Auswahl verschiedener Soll-Konzepte in Workshops
- (Teilnehmer: Geschäftsführung, Abteilungsleiter, standortspezifische Teamleiter)*

### **Barrieren:**

- **Einschränkung des Arbeitsspektrums auf Teilprozesse des Gesamtprozesses**  
*(hieraus resultieren Akzeptanzprobleme)*
- **Kommunikationsschnittstellen zwischen Disponenten nehmen zu**

### **Erfolgsfaktoren:**

- **Mit der Einführung des optimierten Geschäftsprozesses wird sich u.a.:**
  - *die Zufriedenheit der Kunden*
  - *die Zufriedenheit der Fahrer*
  - *die Zufriedenheit der Disponenten aufgrund weitestgehender Vermeidung von Überstunden*

deutlich erhöhen.

### *Indikatoren für Controlling:*

#### *Interne Perspektive:*

- Abfertigungen/Tag
- Dispo-Fehler
- durchschnittliche Arbeitszeit/Tag
- Zufriedenheit Fahrer und Disponenten

#### *Externe Perspektive:*

- Kundenzufriedenheit

### *KVP:*

- kontinuierliche Aufnahme der formulierten Indikatoren
- Aufnahme von Verbesserungsvorschlägen
- regelmäßige, standortübergreifende Team-Meetings
- Ergebnistransfer durch standort- und abteilungsübergreifende Kommunikation der methodischen Vorgehensweise und und damit verbundener Erfolge

# Referenzmodell: Good Practice

Logistische Entscheidungsfelder	Initiierung	Zielfindung	Konzeption	Implementierung	Controlling	Beispiele
Vorschlagswesen						
Disposition						
Kundenbeziehungen						
Offertenwesen						

Referenzmodell (ISL 2008) [www.wissensmanagement-logistik.de](http://www.wissensmanagement-logistik.de)

**Institut für Seeverkehrswirtschaft und Logistik**  
**Institute of Shipping Economics and Logistics**



**Dr. Hendrik Wildebrand**

**Projektleiter**  
**Logistische Systeme**

**Universitätsallee 11-13**  
**28359 Bremen**

**Tel: +49-421-220 96 47**  
**E-Mail: [wildebrand@isl.org](mailto:wildebrand@isl.org)**

**Fax: +49-421-220 96 55**  
**Web: <http://www.isl.org/>**