

## **Volkswagen Wissensmanagement**

Ende 1998 wurde vom Vorstand der Volkswagen AG der Auftrag erteilt, ein Wissensmanagement-Programm mit der Bezeichnung ww.deck zu erproben und umzusetzen. Seit Frühjahr 1999 arbeitet ein interdisziplinäres Team an der Umsetzung dieses Auftrags. ww.deck steht für „world wide development and exchange of corporate knowledge“ und hat zum Ziel, die Entwicklung und den weltweiten Austausch des Unternehmenswissens zwischen den Marken und Regionen zu unterstützen.

### **Wissenswegweiser**

*Suchen, finden und gefunden werden*

Richtige Ansprechpartner zu Fachthemen zu finden ist ein wesentlicher Aspekt der Wissenswegweisung im Unternehmen. Der „Expert Finder“ ist ein System zur schnellen Identifizierung und Lokalisierung von Wissensträgern und Experten im gesamten Volkswagen-Konzern und unterstützt somit als primärer Baustein die Bildung von Expertennetzwerken. Jeder Anwender erstellt sein Expertenprofil in Abstimmung mit dem Vorgesetzten. Aufgrund der Gruppierung der Anwender entsprechend ihren Job Families stehen verschiedene Suchszenarien zur Verfügung.

### **Wissensbörse**

*Mit den weltweit Besten kooperieren*

Mit Hilfe der Intranetlösung „Expert Room“ sind derzeit über 1100 Fachexperten weltweit virtuell vernetzt. Neben den Qualitätssicherungs-Experten für Verschraubung, Textil/Leder, Korrosionsbeständigkeit und Geruch nutzen z.B. auch der Bereich Kaufteile, Pilohtallen, die Elektronikstrategie und die Oberflächentechnik diese Kooperationsmöglichkeit. Alle Gruppen, z.B. auch die weltweite Wissensmanagement-Community, verbessern und intensivieren mit den Wissensbörsen ihre Zusammenarbeit. Weiterhin nutzen Projektgruppen des Group Junior Executive Programs diese virtuelle Arbeitsplattform zur Projektarbeit.

### **Wissensbasen**

*Wissen zur Verfügung stellen*

Eine Wissensbasis hat das Ziel, den Nutzern einen Zugewinn an aufgabenrelevantem Wissen zu ermöglichen. Wichtige Rahmenbedingungen sind ein geringer Aufwand für das Bereitstellen von neuen Informationen sowie ein einfacher Zugriff darauf. Die Informationen werden beispielsweise in einer Datenbank, in einem semantischen Netz oder in einem Content-Management-System recherchierbar hinterlegt. Wissensbasen im Intranet einer Organisation eignen sich zur Organisation ganzer Job Families. Vorreiter ist hier das Personalwesen mit dem „Human Resource Network“. Aber auch z.B. in der Qualitätssicherung, den Produktionsbereichen, dem Marketing, der Technischen Entwicklung oder der Beschaffung wird am Aufbau einer entsprechenden Infrastruktur gearbeitet.

### **Wissensstafette**

*damit Wissen im Unternehmen bleibt*

Beim anstehenden Wechsel von Experten und Führungskräften aus den unterschiedlichen Bereichen bewahrt die Wissensstafette das Erfahrungswissen für das Unternehmen und die entsprechenden Nachfolger. In der Aggregate-Entwicklung gelang mit der Wissensstafette eine nützliche Verknüpfung

zwischen dem „Faktor Mensch“ und der „Informationstechnologie“. Die strukturierte Vorgehensweise der Wissensstafette erleichterte zum Beispiel den Wechsel einer Führungskraft aus der Produktion im Werk Salzgitter in einen neuen Verantwortungsbereich im Werk Chemnitz. In der Gießerei Hannover gaben die ausscheidenden Mitarbeiter in speziell entwickelten Experten-Interviews ihr Wissen an potentielle Nachfolger weiter. Die Begleitung interkultureller Wechsel z.B. von Mexiko nach Deutschland ist ein weiteres Anwendungsgebiet.

### **Wissensbilanz**

*Gut zu wissen, was Wissen wert ist*

Das intellektuelle Kapital abzubilden und Kompetenzen optimal zu managen, ist eine Herausforderung für das Unternehmen. Aus dem Abgleich von gewichteten Anforderungsprofilen und gewichteten Kompetenzprofilen der Mitarbeiter ergeben sich Zuordnungen, Schwachstellen und Maßnahmen. Im Karosseriebau Wolfsburg und Mosel, im Product-Center Diesel in Salzgitter wird die Wissensbilanz bereits erfolgreich eingesetzt. Organisatoren der jeweiligen Bereiche werden dazu ausgebildet, die Wissensbilanz eigenständig zu pflegen.

### **ww.deck - Informationsplattformen**

*Wissen für alle Bedarfe bereitstellen*

Die Kombination von Wissensmanagement-Werkzeugen eignet sich besonders gut zur Organisation ganzer Job Families. Vorreiter ist hier das Personalwesen mit dem „Human Resource Network“. Aber auch z.B. in der Qualitätssicherung, den Produktionsbereichen, dem Marketing, der Technischen Entwicklung oder der gedas wird am Aufbau einer Wissensmanagement-Infrastruktur gearbeitet.

### **ww.deck - Projekterfahrung**

Die Kompetenz erfolgreicher Projektarbeit beruht auf der Interdisziplinarität des ww.deck-Teams und seinem breiten Erfahrungshintergrund. Die Kompetenz reicht von Organisationsentwicklung, Produktions-, Planungs- und Logistikerfahrung, Erfahrungen mit IT-Lösungen und Geschäftsprozessmanagement, bis zu Know-how in der Gestaltung hochwertiger Events und Workshops.

### **ww.deck - Netzwerk**

Das Team ww.deck verfügt über ein unternehmensweites Netzwerk, das auf regelmäßigen Veranstaltungen gepflegt und ausgebaut wird. Die „Projektaustausche“ finden marken- und regionenübergreifend statt. Foren zum Wissensmanagement dienen zur Information des Managements und Top-Managements der Volkswagen AG und ermöglichen die lebendige Auseinandersetzung mit Theorie und Praxis des Wissensmanagements.

### **Erfolg im Wettbewerb**

*Wissen ist die Ressource der Zukunft*

Um die Modulstrategie und den weltweiten Produktionsverbund „als globaler Konzern auf lokalen Märkten für individuelle Kunden“ optimal einzusetzen, sind Synergien in der markenübergreifenden Zusammenarbeit noch besser zu nutzen. Koordiniertes Wissensmanagement stützt der Kooperation von zentralen und dezentralen Einheiten und leistet wertvolle Beiträge zum günstigen Ressourceneinsatz. Das „Rad nur einmal zu erfinden“, Fehler nachhaltig abzustellen, und beste Lösungen konzernweit einzusetzen ist Ergebnis wirkungsvollen Wissensmanagements. Die Weiterentwicklung der Volkswagen-Kultur im Umgang mit eigenem und fremdem Wissen wird in nächster Zukunft im Focus stehen.