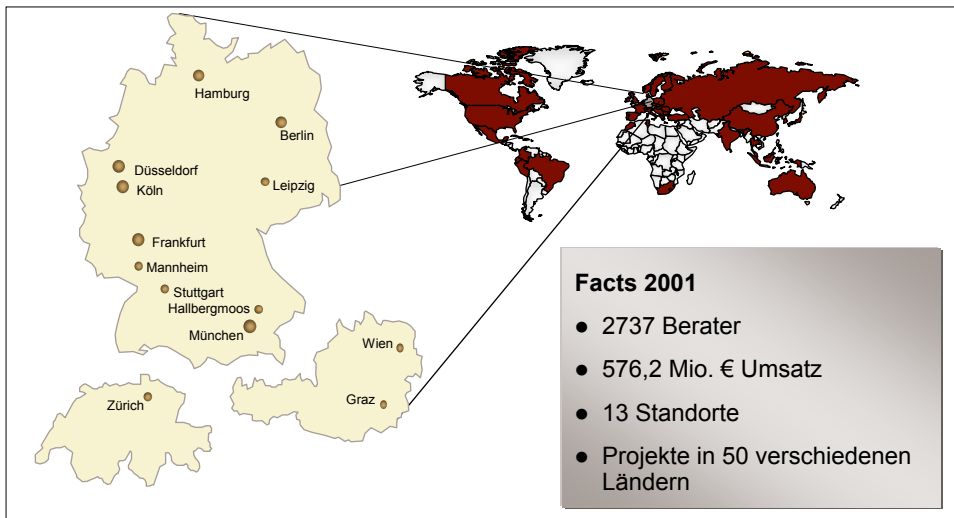


Konzepte, Bedingungen und Bedeutung des Wissensmanagements – Lessons Learned aus der Dienstleistungsbranche

Dr. Volker Hauff
Wissensmanagement-Kongress “Wissen ist was wert”
Bremen, den 12.2.2003

Business and Systems Aligned. Business Empowered.™

BearingPoint – eine der führenden Beratungen im deutschsprachigen Raum



Agenda



Wissensmanagement – ein wichtiges Thema für die Dienstleistungsbranche

Unsere Erfahrungen mit der Ressource Wissen

Wissensmanagement als Beratungsleistung

Ohne Wissensmanagement geht es nicht in der Dienstleistungsbranche



Wissen und Informationen sind die wesentlichen Ressourcen

Unsere Kunden erwarten hochprofessionelle Lösungen, die schnell entwickelt und eingeführt werden müssen

- Vorhandenes Wissen muss auffindbar sein
- Mitarbeiter müssen zusammenarbeiten

Unsere globalen Kunden erwarten von uns weltweit die gleichen Lösungen

- Standardisierung von Lösungen

Innovation treibt das Geschäft

- Kontinuierliches Lernen

Dem Verlust des intellektuellen Kapitals, dadurch dass Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, muss vorgebeugt werden

Hürden beim Aufbau von Wissensmanagement



- Hoher Zeitdruck (keine Zeit für Wissensmanagement)
- Mangelnde Wertschätzung interner Arbeit
- Interner Wettbewerb
- Mangelnde Bereitschaft und mangelnde Fähigkeit, Wissen zu teilen
- „Not-invented-here syndrome“
- IT-Infrastruktur, die Mobilität und verteilte Arbeitsumgebungen nicht adäquat unterstützt



Unsere Erfahrungen mit der Ressource Wissen

Ziele von Informations- und Wissensmanagement

- Wissensmanagement ist ein strategisches Thema
- Ziele sollten mit der Unternehmensstrategie verzahnt werden
- Ziele können in den Kategorien Zeit, Kosten, Qualität und Risiko definiert werden
- Beispiele für mögliche Ziele:

Kosten

- Mehrfachaufwände
- Produktivität
- Suchaufwand
- Kommunikation
- Reisekosten
- Raumkosten
- ...

Zeit

- Informationsbeschaffung
- Produktentwicklung
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Lernen
- ...

Qualität

- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Entscheidungen
- Innovationen
- Kooperationen
- ...

Risiko

- Rechtsstreit
- Schlechte Entscheidungen
- Finanzielle Strafen
- Aufbewahrung
- Verpflichtungen
- ...

Beispiel aus der Dienstleistungsbranche

Einführung eines globalen Wissensmanagementsystems bei KPMG

Seit 1998, für 100.000 Mitarbeiter

Ziele:

- Unterstützung der Globalisierung
- Effizienzsteigerung: Vorhandenes Wissen für den Projekteinsatz transparent machen, bereitstellen und zur Effizienzsteigerung einsetzen
- Vertriebsunterstützung (und Cross-Selling): Bereits existierende Dienstleistungen und Know-how bei bestehenden und neuen Kunden verkaufen
- Innovation: Aus vorhandenem Wissen neue Produkte entwickeln

Das Solutions Portal als Teil des Wissens- und Informationsmanagements bei BearingPoint

Nutzen des Solutions Portals:

- Vereinfachter Vertriebsprozess durch einfachen Zugriff auf standardisierte Unterlagen
- Verbesserter Prozess der Leistungserbringung durch Zugriff auf klare Methodendefinition
- Bessere Zusammenarbeit durch schnelles Auffinden von Ansprechpartnern
- Schnellere Entwicklung neuer Lösungen durch Vorgabe von Templates

Internes Knowledge Management – „Lessons Learned“

- **Balance zwischen zentraler Koordination und hoher Eigenverantwortung der Mitarbeiter/Organisationseinheiten**
- **Integration der Wissensprozesse in die Arbeitsabläufe**
- **Informationszugang über IT-Systeme muss durch persönlichen Wissensaustausch ergänzt werden**
- **Wertesystem und Führungsgrundsätze abgestimmt auf Wissensmanagement-Ziele**
- **Wissensmanagement-Ziele sollten sich in individuellen Zielvereinbarungen wiederfinden**

Beispiel BearingPoint-Wertesystem



Aufgabe der Mitarbeiter:

Knowledge Transfer – To help our clients access the right information and the right capabilities at the right time

Spiegelt sich in den Führungsgrundsätzen wider:

- Commitment to Client's Success
- Commitment to Each Other's Success
- Leaders Who Serve
- Teamwork and Collaboration
- Integrity in Our Actions
- Speed with Purpose

Steuerung anhand einer individuellen Balanced Scorecard

Beispiel BearingPoint-Kundenwissen



Kodifizierbares Wissen über Kunden wird in einem CRM-System gepflegt:

- Ansprechpartner, Organisation, Aktivitäten, Sales-Opportunities und Engagements

Der größte Teil des Kundenwissens wird in sogenannten Client-Service-Teams systematisch geteilt:

- Geleitet durch Business Development Manager
- Team aus Repräsentanten für die jeweiligen Solutions
- Regelmäßiger Austausch in Telefonkonferenzen oder Meetings

Wissensmanagement als Beratungsleistung

Business and Systems Aligned. Business Empowered.™

Was verstehen wir unter „Enterprise Information Portals“?

Mit Enterprise Information Portals unterstützen wir unsere Kunden dabei, effektiver zu werden und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Ziel ist es, eine wissenszentrierte Organisation aufzubauen, in der das wertvolle, intellektuelle Kapital des Unternehmens erfasst, geteilt und nutzbar gemacht wird.

Getting the right information,
to the right people,
at the right time.



Ganzheitlicher Ansatz der Solution „Enterprise Information Portals“



Welche Lösungen gehören zu „Enterprise Information Portals“?

Portal Framework

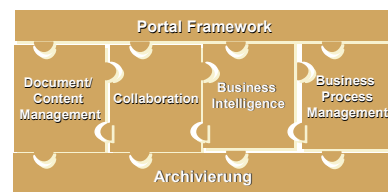
Dokumenten- und Contentmanagement

Archivierung

Collaboration

Business Process Management und Workflow

Business Intelligence/Data Warehousing



Was zeichnet unser EIP-Programm aus?



Wir arbeiten mit einem klaren Vorgehensmodell

Wir verzahnen EIP-Projekte mit strategischen Geschäftszielen

Wir verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz, der Strategien, Mitarbeiter, Prozesse und Technologien berücksichtigt

Wir wenden weltweit erprobte Erfahrungen und Methoden an und arbeiten in einem starken Netzwerk mit Allianzpartnern

Wir zielen mit EIP auf unternehmensweites, integriertes Informationsmanagement hin, das auch zukünftige Anforderungen erfüllt

Ausgewählte EIP Referenzen EMEA



Autor



Diese Präsentation wurde erstellt von:

Dr. Volker Hauff
BearingPoint GmbH
Kurfürstendamm 207/ 208
10719 Berlin
Tel: +49 (0)30 88004 9053
Fax: +49 (0)30 88004 9052
E-mail: vhauff@bearingpoint.biz

This document is protected under the copyright laws of the United States and other countries as an unpublished work. This document contains information that is proprietary and confidential to BearingPoint, Inc. or its technical alliance partners, which shall not be disclosed outside or duplicated, used, or disclosed in whole or in part for any purpose other than to evaluate BearingPoint, Inc. Any use or disclosure in whole or in part of this information without the express written permission of BearingPoint, Inc. is prohibited.
© 2002 BearingPoint, Inc. (Unpublished). All rights reserved.



Business and Systems Aligned. Business Empowered.™