

# Wissensmanagement in wissenszentrierten Unternehmen

Wissen ist (M)mehr\_Wert - Zur Ökonomie des  
Wissensmanagements



Dr. Heinz Klinkhammer

Vorstand Personal

12. Februar 2003

Wissen schafft (M)mehr\_Wert  
Wissensmanagement als unternehmerische Herausforderung

Wissen...

- wird zum wichtigsten Produktionsfaktor
- ist eine strategische Ressource
- ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor
- **bedarf des Managements**

## Wissensmanagement ist notwendig (!) Externe Faktoren

- Verkürzung von Produktlebenszyklen und Innovationszyklen
- Steigende Bedeutung von immateriellen Werten
- Verkürzung der Halbwertszeit des Wissens
- Information-Overflow

## MyTeamNet - Das Intranet der Deutschen Telekom Eines der größten Intranets der Welt

# T-KEM (Knowledge Engineering & Management) Reorganisation des Intranets

- Bereitstellung einer konzernweit einheitlichen, verbindlichen und interaktiven Informations-, Kommunikations- und Arbeitsplattform; basierend auf dem Telekom Intranet und dem personalisierten Mitarbeiterportal MyTeamNet
- Optimierung von Transparenz, Ergebnisqualität und Effizienz durch mehrdimensionale Sichten auf das Wissen des Konzerns zur zielgerichteten Unterstützung der Mitarbeiter im Arbeitsprozess
- Einführung innovativer Arbeits- und Organisationsformen zur Verbesserung von Informations- und Wissensaustausch sowie Förderung der Zusammenarbeit und des kulturellen Wandels

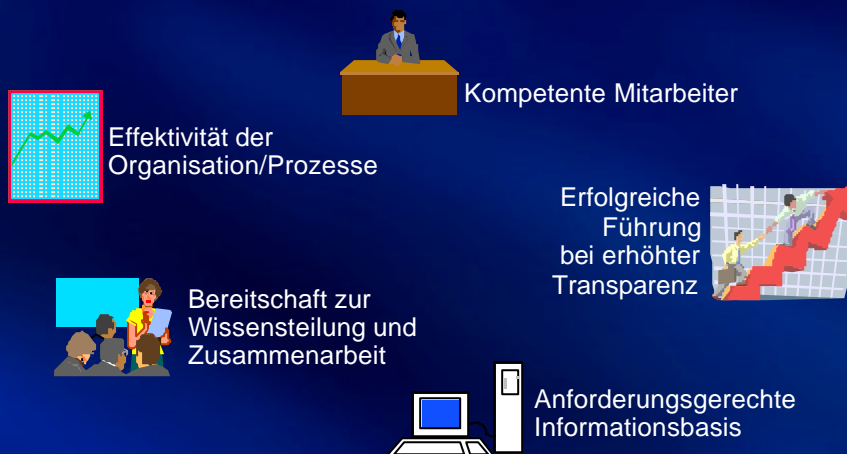
# Personalportal Vorreiter des modernen Intranets



## Wissensmanagement ist notwendig (II) Interne Faktoren

- Die Flut von Informationen nimmt zu
- Das Finden relevanter Informationen wird schwieriger
- Die Vielzahl nicht integrierter Anwendungen am Arbeitsplatz führt zu höheren Einarbeitungszeiten und Betreuungskosten
- Kommunikationsmöglichkeiten verändern sich durch neue Technologien
- Steigerung der Effizienz
- Vereinfachung von Prozessen
- Bindung von Wissen ans Unternehmen

## Facetten von Wissensmanagement Struktur- und Prozessänderungen auf allen Ebenen

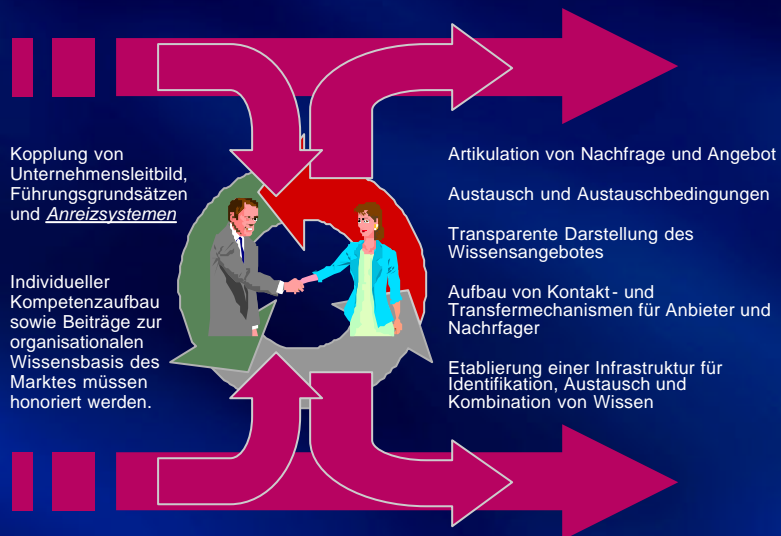


## Die Wissensarten Nur im Zusammenspiel erfolgreich

Verknüpfung der Wissensarten führt zum Erfolg:

- Anwendungswissen (Know-how)
- Fachwissen (Know-why)
- Entscheidungswissen (Know-what)

## Der Mensch im Mittelpunkt Bereitschaft zu Wissensaustausch entscheidend



# Wissensmanagement ist... eine Frage der Mitarbeitermotivation

Wer will, dass ihm die anderen sagen, was sie wissen, der muss ihnen sagen, was er selbst weiß. Das beste Mittel, Informationen zu erhalten, ist, Informationen zu geben.

*Niccolò Machiavelli  
(1469-1527)*

## Ganzheitliches Wissensmanagement Mensch - Organisation - Technik



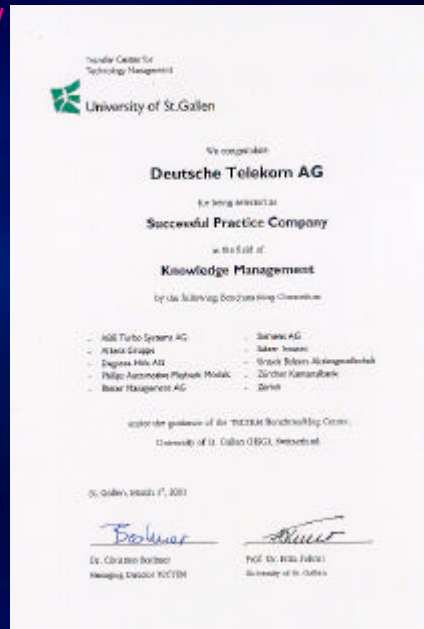
## Partner des Wissensmanagements Vernetzung der Ebenen

- Organisation
- Informationsmanagement
- Human Resources Development
- Unternehmenskommunikation

## Ganzheitliche Rahmenarchitektur Wissensmanagement als strategische Aufgabe



# Successful Practice Company in the field of Knowledge Management International ausgezeichnet



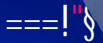
# Voraussetzungen für erfolgreiches Wissensmanagement Formulierung strategischer Ziele



## Strategische Ziele Regeln für Zugang, Teilung und Nutzung von Wissen

### Ziele des Wissensmanagements

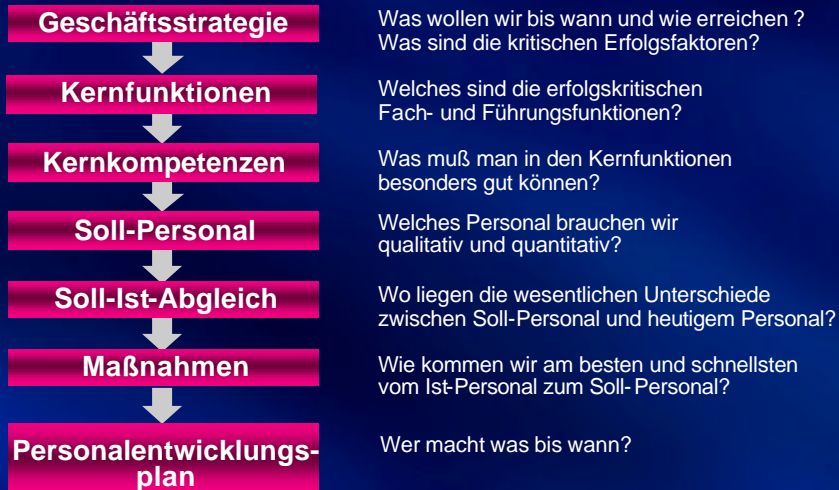
- Steigerung des Konzernwertes durch die optimale Nutzung des Produktionsfaktors Wissen im Gesamtkonzern
- Optimierung der Prozesse und Produktivitätssteigerung
- (Re-) Aktionsgeschwindigkeit und Qualitätsverbesserung
- Reduktion der Kosten
- Koordinierung und Unterstützung der bereichsspezifischen KM-Aktivitäten, unter Beachtung der drei Dimensionen HR, Organisation, IT
- Entwicklung von Messmethoden (z.B. „Wissensbilanz“) zur Bewertung des Nutzens von KM
- Verbesserung des Image der DT als „Wissensbasiertes Unternehmen“



## Erfordernisse und Anforderungen Der Schnelllebigkeit der TK-Branche gerecht werden

- Neue Geschäftsfelder ermitteln
- Strategische Allianzen prüfen
- Qualifikatorische Anforderungen der Zukunft
- Systematische Qualifizierung entlang der Anforderungen

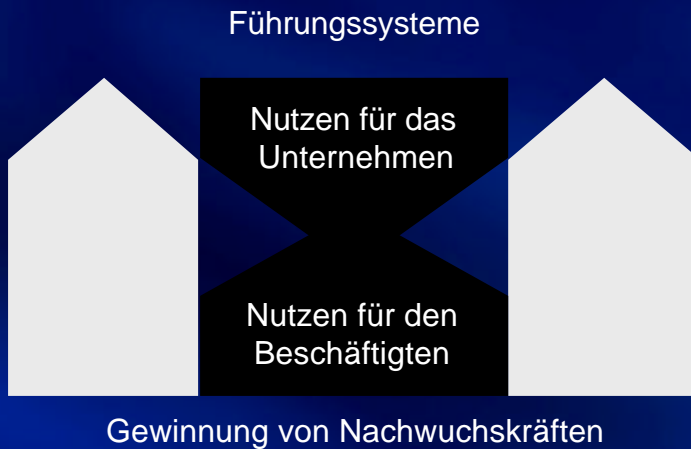
## Der Geschäftsorientierte Prozess Verbindung von Konzern- und Personalstrategie



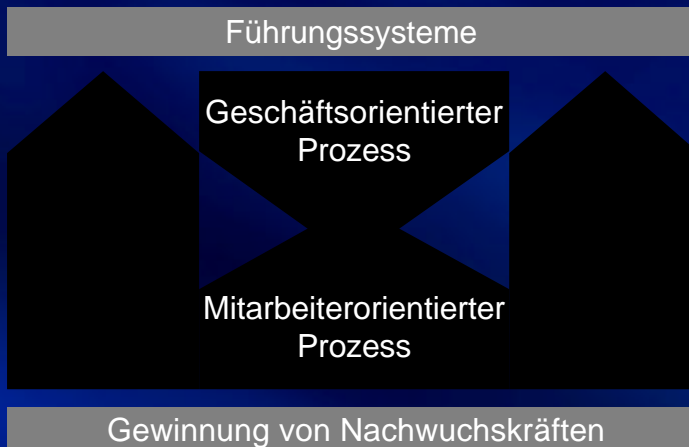
## Wissensmanagement schafft Vorteile Die Sicht der Mitarbeiter

- Verbesserung der Kommunikations- und/oder Teamfähigkeit um beispielsweise in virtuellen Teams zusammenzuarbeiten
- Erweiterung der informellen Arbeitskontakte beispielsweise durch IV-gestützte Netzwerke
- Vereinfachung und Optimierung der Arbeit in Zeiten der Telearbeit
- Fähigkeit, mit erhöhten Arbeitsanforderungen zurecht zu kommen
- Nutzen von Ressourcen, um selbständig zu handeln

## Unternehmens- und Mitarbeiternutzen in Balance Win-win-Situationen schaffen

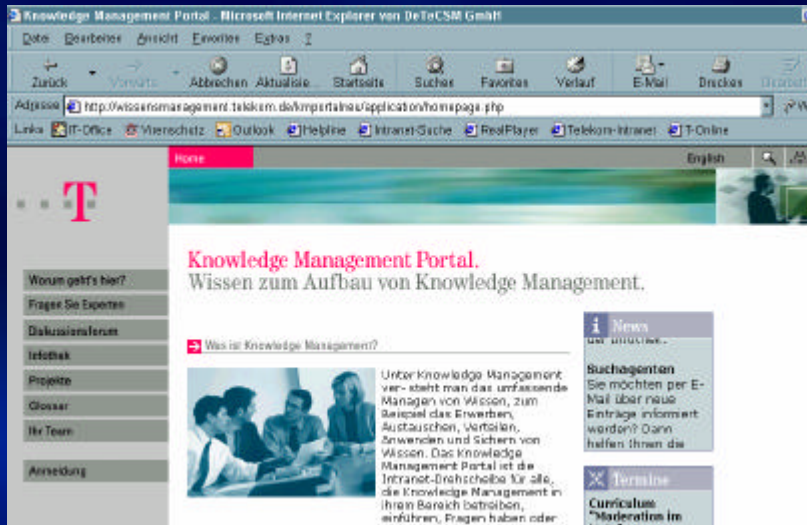


## Der Mitarbeiterorientierte Prozess Spiegelbild zum Geschäftorientierten Prozess



# Knowledge Management Portal

## Das Fachportal für Wissensmanager



# Cockpit für Führungskräfte

## Basisinformationen über den Konzern



# e-Learning Eingangsportal zur Qualifizierung im Web

The screenshot shows the 'Telekom Training Center' website. The browser title is 'Hauptseite TTC Intern - Microsoft Internet Explorer von DeTeCSM GmbH'. The address bar shows 'http://ttc.telekom.de/learning/index.htm'. The page features a navigation menu on the left with categories like 'Werkzeuge', 'Qualifizierungsprogramme', 'Ausbildung', 'Workshop', 'Tagungsziele', 'Kommunikation', 'Weiterbildung', and 'Impressum'. The main content area is titled 'Gewusst wie! Telekom Training Center' and includes sections for 'e-Learning - Die Zukunft des Lernens' and 'e-Learning Classroom'. A sidebar on the right lists various e-Learning services such as 'DT-Care', 'IT-Service', 'Lernprogramme', 'Teletraining', 'Blended Learning', 'e-Learning Content', 'Senior Support', 'Schulungserfolge', and 'Global English'.

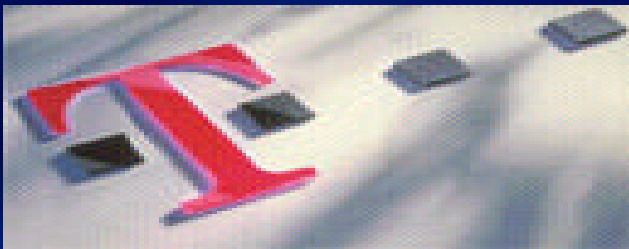
# Meeting Point Das globale Intranet der Telekom

The screenshot shows the 'Meeting Point' intranet website. The browser title is 'MeetingPoint - Microsoft Internet Explorer von DeTeCSM GmbH'. The address bar shows 'http://meetingpoint.telekom.de/'. The page features a navigation menu at the top with 'Home', 'Contact', and 'Deutsch'. Below the navigation, there are sections for 'Corporate', 'Technology & Markets', and 'Communication'. The main content area includes a 'News' section with a headline 'DT Intranets reach 200,000 staff worldwide' and a 'Market' section with a line graph showing stock price fluctuations. The page also includes a search bar, 'Intranet Links', and 'Latest News'.

## Initiative Ideenmanagement Mitarbeiter können ihre Ideen vergolden



## Wissensmanagement in wissenszentrierten Unternehmen Wissen ist (M)mehr\_Wert - Zur Ökonomie des Wissensmanagements



Dr. Heinz Klinkhammer

Vorstand Personal  
12. Februar 2003

Vielen Dank.