

Demografie-orientierte Unternehmenssicherung

Wissensmanagement – Unsere Methodik und Lösung



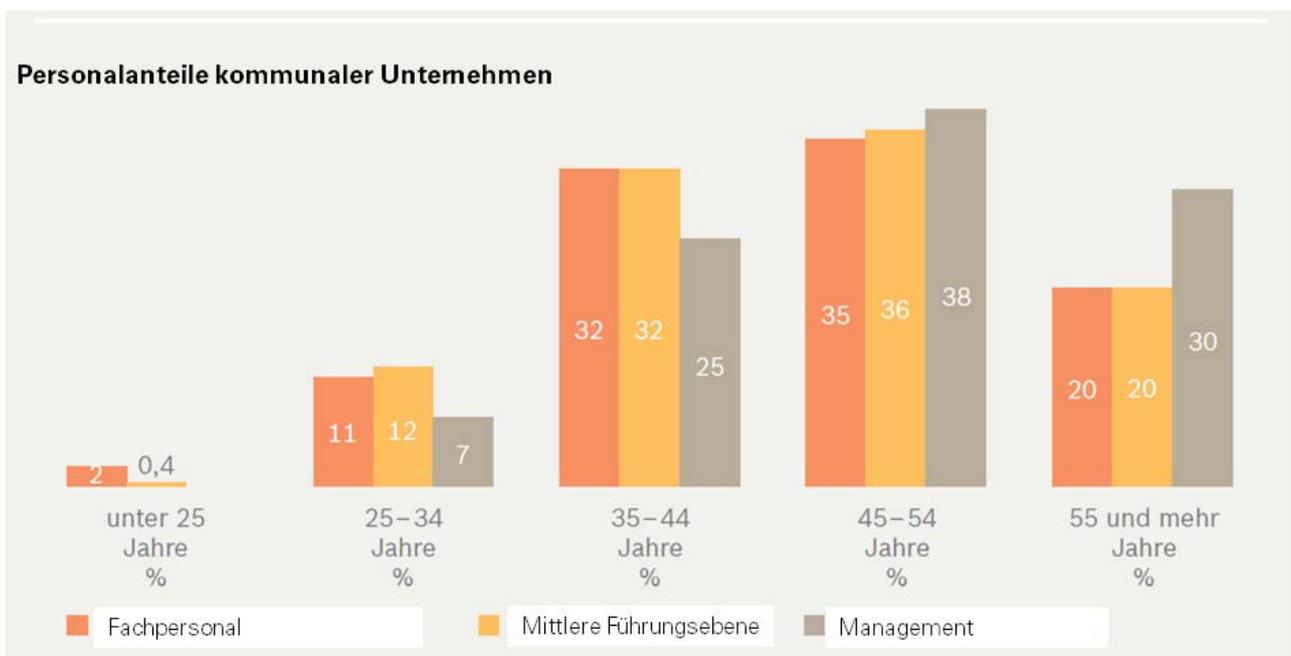
Der demografische Wandel in der Versorgungsindustrie



Die demographischen Veränderungen in unserer Gesellschaft beschränken sich nicht auf rückläufige Geburtenraten und ein Schrumpfen der Gesamtbevölkerung. Vielmehr sind schon heute Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt und innerhalb der Mitarbeiterschaft von Unternehmen zu beobachten. Diese Auswirkungen werden sich in den nächsten Jahren verschärfen. Die Zahl der nachrückenden Fachkräfte verringert sich zunehmend, das Durchschnittsalter der Mitarbeiter steigt beständig an.

Das Ergebnis ist eine alterszentrierte Personalstruktur für alle Ebenen. Überwiegend ist die Altersklasse der 45- bis 54-Jährigen am stärksten besetzt, während die Altersgruppe der Nachwuchskräfte bis 35 Jahre in den letzten 20 Jahren um mehr als 50% geschrumpft ist. Arbeitgeber müssen sich in der Konsequenz darauf einstellen, dass die Gruppe der über 55-Jährigen künftig einen wesentlichen Teil der Belegschaften bildet.

Der demografische Wandel wird insbesondere massiven Einfluss auf die Leistungsfähigkeit von Versorgungsunternehmen ausüben. Über 50 Prozent der Belegschaft sind älter als 50 Jahre und mehr als ein Drittel der Belegschaft bei Versorgungsunternehmen wird in den nächsten fünf Jahren in den Ruhestand gehen. Hinzu kommt, dass in der traditionellen Welt der Versorger das Wissen aufgrund der überdurchschnittlich langen Betriebszugehörigkeit von 18 Jahren (Bundesdurchschnitt 11 Jahre) stark mit den Mitarbeitern verkettet ist. Gerade in den Führungspositionen ist die Situation am deutlichsten.



Quelle: destatis; Prognos AG 2008

Die aktuelle Marktentwicklung in der Energiewirtschaft und die hierdurch induzierten Kostensenkungsmaßnahmen beschleunigen den erwarteten Effekt für Versorgungsunternehmen. Personalabbauprogramme – in der Regel Vorruhestandsprogramme – setzen bei dem älteren und meist erfahrenen Teil der Belegschaft an und führen diesen beschleunigt aus den Unternehmen. Das hiermit verbundene Wissen des Unternehmens, um Kunden und Produkte sowie Prozesse und Organisation geht damit meist unwiederbringlich und nicht weiter für die Organisation nutzbar verloren.

Um die Erosion an Wissen und Erfahrung zu stoppen und somit auf lange Sicht die Existenz des Unternehmens zu sichern, ist die Neuausrichtung im Management der Ressource Personal erforderlich. Bereits heute müssen die Weichen für morgen gestellt werden. Die tendenziell komplexeren Dienstleistungen sind mit weniger aber höher qualifiziertem Personal zu erfüllen. Dem Wissensmanagement kommt dabei eine zentrale Bedeutung zu:

- Wie kann die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter gesteigert werden?
- Wie wird der Wissenstransfer zwischen jüngeren und älteren Mitarbeitern gewährleistet?
- Wie kann die steigende Anforderung an die Qualifizierung erfüllt werden?
- Wie werden kontinuierlich erforderliche Effizienzsteigerungen erreicht?

Profitieren Sie von unserer Methodik zum Wissensmanagement

In Anbetracht, dass die Vernetzung der Unternehmen rapide an Bedeutung gewinnt und die Leistungserbringung hauptsächlich in einem Kooperationsnetzwerk erfolgt, wird der konzeptionelle Ansatz zur Erfassung immaterieller und intellektueller Ressourcen zu einer lebenswichtigen Voraussetzung für das Unternehmen.

Der Dreh- und Angelpunkt dieses wirtschaftlichen Erfolgs ist die Wertschöpfungskette. Entsprechend werden Entlang der Wertschöpfungskette geeignete Verfahren und Werkzeuge benötigt, Wissen in Nutzen umzuwandeln. Es geht also darum das Wissen in den Köpfen der Mitarbeiter und in der Organisation bzw. im Betrieb insgesamt zu erschließen, nutzbar zu machen und umzusetzen. Wertvolle Erfahrungen werden genutzt, um Potenziale vor dem Hintergrund der Unternehmensziele zu identifizieren, zu dokumentieren und systematisch weiter zu entwickeln.

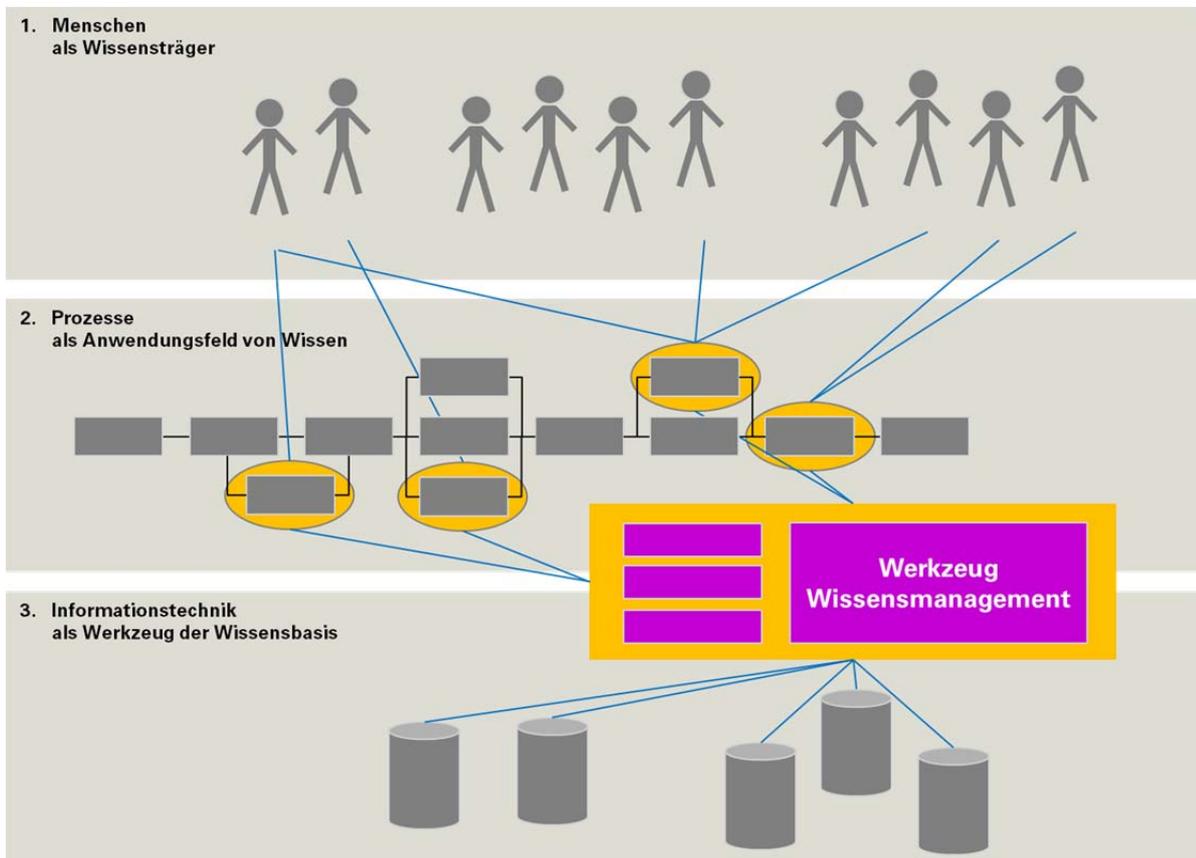
Isolierte Information stellt dabei jedoch noch keinen Mehrwert dar. Wissen dagegen ist Information, die in einem Prozesskontext steht und zu einer Handlung befähigt. Das zeigt, dass Wissen einen wesentlichen Produktionsfaktor darstellt. Da Wissen nur in den „Köpfen“ der Mitarbeiter nutzbar vorhanden ist und durch diese umgesetzt wird, muss aufgezeigt werden, wie das unternehmensrelevante Wissen

- zu identifizieren,
- weiterzuentwickeln,
- zu speichern,
- zugänglich zu machen und schlussendlich
- anzuwenden ist.

Damit einher geht die Notwendigkeit der Entwicklung entsprechender Organisationstrukturen. Und genau da setzen wir mit unserer Methodik an - wo das Wissen im Unternehmen fließen soll - in den Geschäftsprozessen. Wissensmanagement bewegt sich insgesamt in den Gestaltungsdimensionen Mensch, Organisation und IT-Technik. Dies bedeutet, dass Wissensmanagement Veränderungen im gesamten Unternehmen mit sich bringt. Für den Erfolg von Wissensmanagement müssen alle drei Dimensionen zusammenwirken.

Diese drei Dimensionen haben wir in unserer Methodik vollständig und effizient integriert.

Die Wahl des geeigneten Mediums für die Weitergabe von Wissen ist dabei von großer Bedeutung. Das zeigt, dass Wissensmanagement nicht auf das Verwalten von formulierten Fakten durch Technologie reduziert ist, sondern immer den Träger des Wissens – den Mitarbeiter - miteinbezieht und insbesondere als zentrales Handlungsobjekt sehen muss. Der Technologie bzw. dem Werkzeug zur Dokumentation und Pflege des Wissens kommt demnach eine wichtige Aufgabe bzw. Anforderung zu. Zielsetzung ist der Aufbau und der Betrieb eines Wissensportals zur Synchronisation von Wissensmanagement-Aktivitäten in den Prozessen. Darüber hinaus ist die Akzeptanz bei den Mitarbeitern für den erfolgreichen Aufbau eines Wissensmanagement von wesentlicher Bedeutung. Die Technologie bzw. das Werkzeug muss leicht zu erlernen und zu bedienen sein sowie für die Mitarbeiter einen persönlichen Nutzen haben, damit sie ihr Wissen „ablegen“ und verfügbar machen.



Sichern Sie Ihren Erfolg mit unserer Methode

Unsere Methode umfasst sechs Kernprozesse zur systematischen Aufgabenerfüllung des Wissensmanagements.

Die Wissensidentifikation umfasst die Analyse des Wissensumfeldes des Unternehmens. Die Aufgabe des Wissensmanagements ist hauptsächlich Transparenz zu schaffen, um die Suche nach Wissensinhabern zu erleichtern.

Der Wissenserwerb durch externe Quellen stellt einen erheblichen Anteil an der Deckung des Wissensbedarfs eines Unternehmens dar. Quellen sind zum Beispiel Kunden, Lieferanten, Konkurrenten und Geschäftspartner.

Die Wissensentwicklung stellt neben dem Wissenserwerb eine zweite Möglichkeit dar, um dem Unternehmen Wissen zur Verfügung zu stellen. Typischerweise geschieht dies in speziellen Abteilungen wie Marktforschung oder der Entwicklung.



Die Wissensverteilung bezieht sich auf die Organisation und die Durchführung des Zugangs des unternehmensinternen Wissens für die Mitarbeiter des Unternehmens. Ein Kernaspekt ist dabei die Selektion des jeweils relevanten Wissens.

Die Wissensnutzung ist der konkrete Einsatz des Wissens zur Erfüllung des Unternehmensziels. Dies umfasst auch die Sicherstellung, dass vorhandenes Wissen tatsächlich genutzt wird.

Die Wissensbewahrung der langfristigen Sicherung des Wissens für die Zukunft. Der Wissensbestand des Unternehmens ist vielfältig gefährdet, zum Beispiel durch Umstrukturierungsmaßnahmen, den Wegfall oder die Neubesetzung von Schlüsselpositionen. Dies umfasst die Selektion, Speicherung und Aktualisierung relevanten Wissens.

Unsere Methodik schließt dabei Maßnahmen zu den erfolgsrelevanten Gestaltungsfeldern ein.



Das Personalmanagement umfasst die Felder Bereitschaft, Motivation und Fähigkeit der Mitarbeiter und Führungskräfte in Bezug auf den Umgang mit Wissen.

Die Unternehmenskultur beschäftigt sich mit den Werten und der Einstellung des Personals. Hierbei sind die Aspekte relevant die Einfluss auf den Umgang mit wissens im jeweiligen Geschäftsprozess ausüben.

Die Führungssysteme beschäftigen sich mit der Bildung einer Strategie und der Führung der Mitarbeiter, um eine einheitliche Definition für die Einführung von Wissensmanagement zu gewährleisten.

In der Informationstechnik gilt es Aufgaben in Bezug auf die Infrastruktur und die Anwendungen zu bewältigen. Dabei wird ein systematischer Umgang mit Wissen unterstützt.

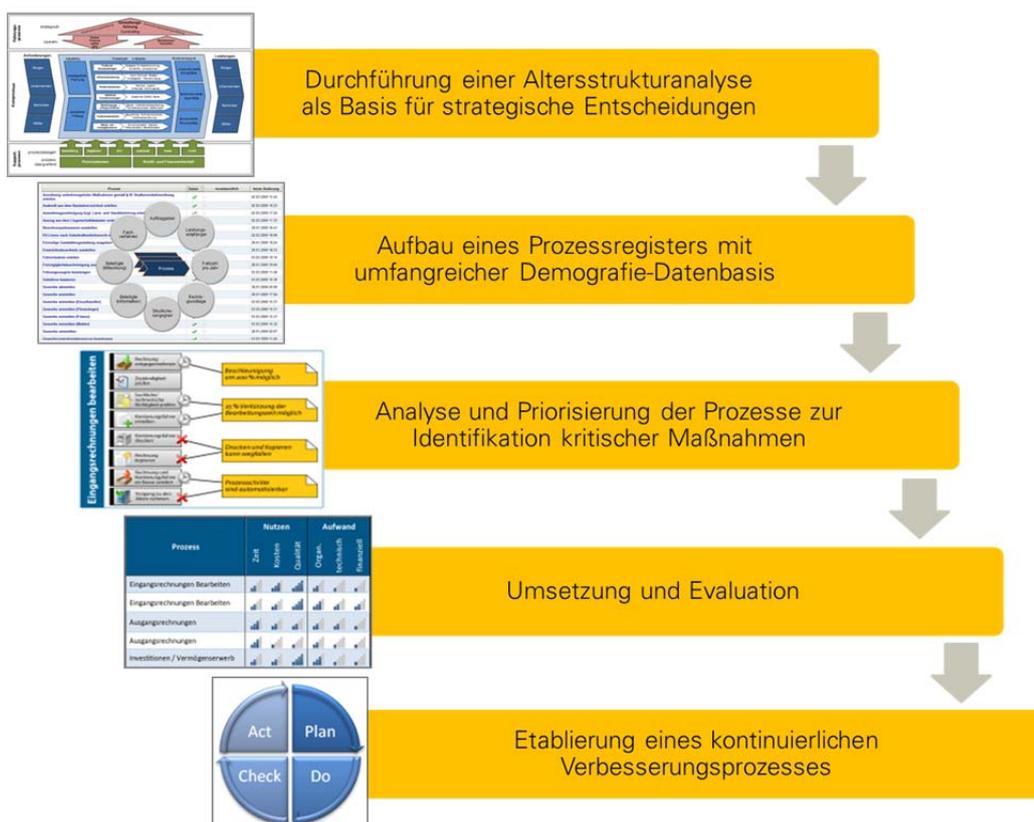
Die Prozessorganisation befasst sich mit der organisatorischen Einordnung spezifischer Rollen und Funktionen des Wissensmanagements.

Das Controlling umfasst die qualitative und quantitative Nutzenbewertung von Wissensmanagement.

Identifizieren und bewahren Sie das Prozesswissen

Die Prozessplattform dient der Unterstützung aller in der Versorgungsindustrie integrierten Prozesse. Sie ist explizit auf das besondere Sicherheits- und Qualitätsverständnis aus Regelwerken, Vorschriften und Dokumentationen ausgerichtet.

Damit werden Sie den Anforderungen des demografischen Wandels gerecht. Wir liefern das praxiserprobte Vorgehen für erreichbare Ziele und konkrete Umsetzungsmaßnahmen mit klarem Zeithorizont.

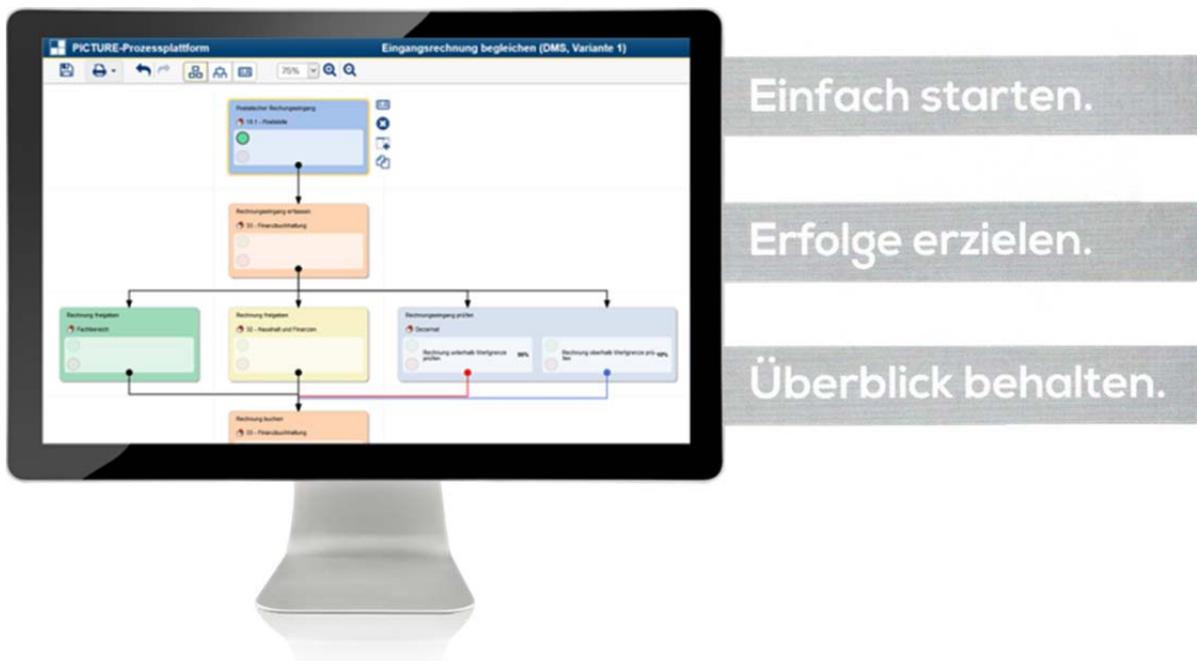


PICTURE – Prozessplattform und Werkzeug für das Wissensmanagement

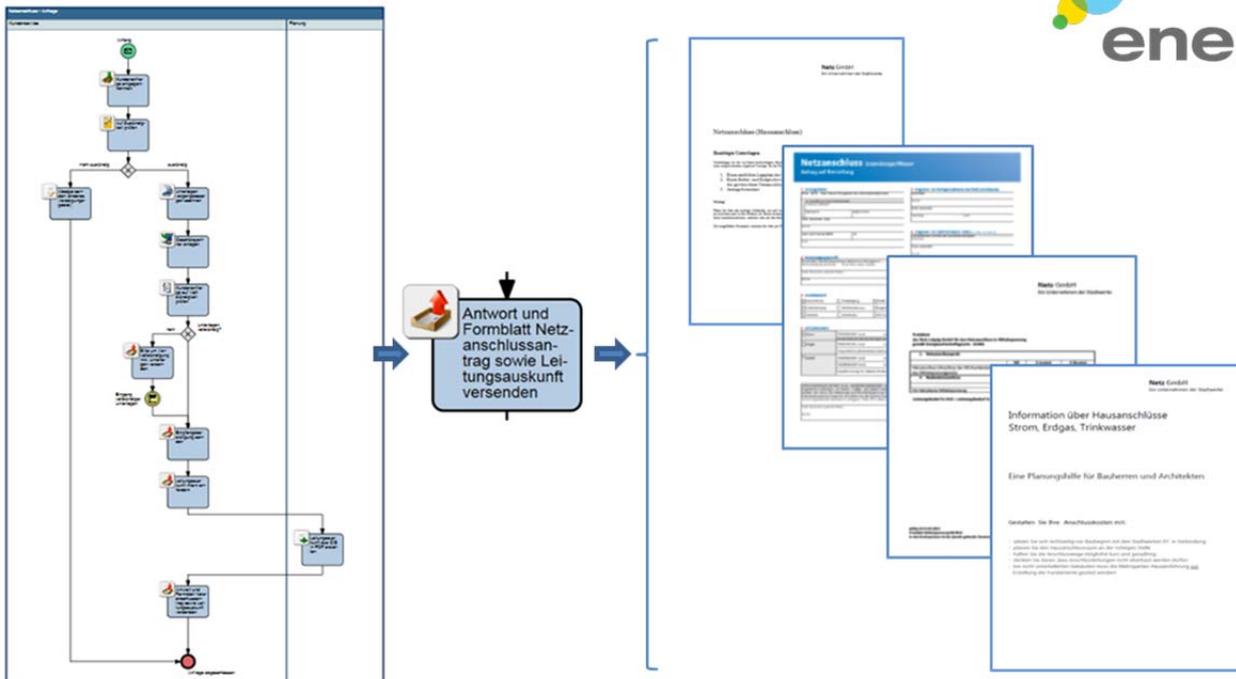


Sie haben in Ihrer Organisation bisher keine Lösung für das Prozess- und Wissensmanagement etabliert? Wir unterstützen Sie gerne – auch Projektbegleitend – bei der erfolgreichen Einführung und Etablierung einer entsprechenden Lösung. In unseren Projekten arbeiten wir mit PICTURE.

Mit PICTURE haben wir ein Werkzeug gefunden, das den Anforderungen an ein Versorgungsunternehmen gerecht wird. PICTURE hat sich im Public Sector etabliert und ist damit das am weitesten verbreitete Werkzeug für Geschäftsprozessmanagement in Deutschland. Die Methode und das Werkzeug sind einfach und ohne Hürden zu bedienen.



Die PICTURE-Prozessplattform dient der Unterstützung eines unternehmensweiten Prozessmanagements. Sie unterstützt das Ziel, durch einfache Bedienung und eine zu Grunde liegende klare und verständliche Methodik, Prozessmanagement in den anwendenden Organisationen in die Fläche zu tragen. Dabei liefert PICTURE als einziges Prozessmanagement-Werkzeug semantische Modellierungselemente, die auf operative wie auch administrative Vorgänge angepasst sind und dadurch die Verständlichkeit, Konsistenz und Vergleichbarkeit von Modellen gerade in großen Modellierungsprojekten deutlich verbessern.



Nutzung in Projekten mit nachhaltigem Mehrwert

Mit dem Einsatz der PICTURE-Prozessplattform wird auch eine Publikation und Bereitstellung der Ergebnisse (Prozessbeschreibungen, Organisation, Arbeits- und Dienstabweisungen, sonstige Dokumentation) für die Mitarbeiter einer Organisation ermöglicht. Des Weiteren ist eine Überführung der Ergebnisse in Stellenbeschreibungen sowie einem Führungsinformationssystem oder Organisationshandbuch (Verfahrensanweisungen, Anweisungswesen) möglich.

Hiermit können die für die Mitarbeiter relevanten Informationen zu den Geschäftsprozessen und effizient bereitgestellt werden. Ferner wird sichergestellt werden, dass die Mitarbeiter auf neue Entwicklungen mit entsprechenden Änderungen eigenständig reagieren (Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses).



Kontakt

Gerne stehen wir Ihnen für Fragen zur Verfügung oder demonstrieren Ihnen praktische Beispiele.

enerson AG
Luxemburger Allee 8
45481 Mülheim an der Ruhr

www.enerson.de
info@enerson.de

Tel.: +49 208 306790-0

Fax: +49 208 306790-579