

---

# Bausteine eines

erfolgreichen Wissensmanagements

---



# Bausteine eines erfolgreichen Wissensmanagements

So gelingt die Einführung und Implementierung

**So profitieren Unternehmen**  
von modernem Wissensmanagement

1

**Identifikation von relevantem Wissen**  
Messbarer Erfolg vom ersten Tag an

3

**Wissensbewertung**

Sichern Sie die Qualität Ihres Wissensmanagements

5

**Innolytics® Software für Managementsysteme**  
Erfolgreiches Wissensmanagement aufbauen

7

**2 Wissensmanagement in der Praxis**

Zwei Unternehmen im Vergleich

**4 Wissenstransfer ermöglichen und organisieren**

Know-how auf eine innovative Art vernetzen

**6 Wissensentwicklung fördern**

Entwickeln Sie neues Wissen gemeinsam

# 1

## So profitieren Unternehmen von modernem Wissensmanagement

Egal, in welcher Branche Sie tätig sind: Je schneller und effizienter Sie Beschäftigten und externen Servicepartnern relevantes Wissen zur Verfügung stellen, desto mehr Vorteile gewinnen Sie.



Die Beantwortung von Kundenanfragen kostet Zeit und Geld. Je schneller Sie Antworten finden, desto effizienter arbeiten Sie.  
**Wissensmanagement spart Zeit und Geld im Kundenservice**



Ihr technisches Team hat ein Problem mit einer Maschine. Je schneller es gelöst wird, desto eher kann das Team weiterarbeiten.  
**Durch Wissensmanagement lösen Sie Probleme schneller**



Fachbereich A steht vor einer Herausforderung. Gelingt es, eine Lösung aus Fachbereich B zu übertragen, ist Zeit gewonnen.  
**Wissensmanagement sorgt für effizienten Wissenstransfer**



Die Einarbeitung in neue Tätigkeitsbereiche ist aufwändig. Je einfacher es gelingt, desto flexibler können Sie Personal einsetzen.  
**Wissensmanagement senkt den Aufwand für Schulungen**



Wissen ist wichtig für Innovation und Digitalisierung. Je besser Beschäftigte informiert sind, desto stärker engagieren sie sich.  
**Wissensmanagement stärkt Ihre Innovationskraft**



### Ihr Weg zu einem modernen Wissensmanagement

In diesem E-Book erfahren Sie, wie Sie in Ihrem Unternehmen ein effizientes Wissensmanagement aufbauen, das messbare Erfolge bringt.

Wir stellen Ihnen die wichtigsten Bausteine vor. Sie lernen Methoden und Strategien für die erfolgreiche Umsetzung kennen. Und Sie erfahren, wie Sie Ihre Ziele mit Hilfe von Wissensmanagement Software schnell, einfach und effektiv erreichen.

# 2

## Wissensmanagement in der Praxis: zwei Unternehmen im Vergleich

### Unternehmen A: ohne Wissensmanagement



Wie jeden Morgen fährt Karsten Kummer seinen Rechner hoch. Sein Maileingang quillt über:

- Informationen zu den neuen Funktionen der Produkte,
- die Vorstellung des neuen Bestellprozesses,
- Fragen von Kunden zu verschiedenen Problemen.



**Um 9:15 Uhr** greift er zum Telefon. Wo sind die Informationen, die ich für die Beantwortung der Kundenanfragen brauche?

Er braucht 15 Minuten, um seine Kollegen aus dem Produktteam zu erreichen, das Kundenproblem zu erklären und die notwendigen Informationen zu beantragen.



**Es ist 9:30 Uhr**, als ein Kollege ihm eine Mail schickt: ein Excel-Dokument mit Informationen. „Das kann ich so nicht an Kunden schicken“, denkt Karsten. Er kopiert Daten aus der Excel-Tabel-



le in ein Word-Dokument, formatiert es und schickt es schließlich heraus.

„Wahnsinn!“, sagt er. „Fast 45 Minuten für die Beantwortung einer einzigen Frage.“

**10 Uhr.** Karsten Kummer erhält eine Anfrage:

„Könntest Du bitte im Produktbereich A einspringen? Da ist jemand ausgefallen.“

„Ich kenne mich da nicht aus“, sagt er. „Gibt es eine Schulung?“

„Nein, leider nicht. Dann müssen wir die Kunden vertrösten.“

**10:30 Uhr.** Karsten Kummer verzweifelt. „Ich komme mit dem neuen Bestellprozess nicht klar.“ Nach einer halben Stunde fragt er in der IT nach.

„Das geht vielen so. Wie haben die Anleitung vor sechs Monaten per Mail geschickt, aber das ging wohl unter...“



### Unternehmen B: mit Wissensmanagement



Kathrin König erinnert sich noch wage an die Zeiten als ihr Maileingang morgens überquoll. Und als sie lange brauchte, um die richtigen Informationen zusammenzutragen.

„Die richtigen Informationen zur richtigen Zeit - das hat sich bewährt“, denkt sie. Durch das neue Wissensmanagement sind Informationen jetzt schnell und einfach abrufbar.



**9:15 Uhr.** Kathrin König erhält eine Kundenanfrage zur Montage eines Produkts. Sie sucht in der Best Practice Datenbank nach Lösungsvorschlägen. Und findet prompt die Antwort. „So macht Arbeiten Spaß“, denkt sie. „Früher habe ich dafür zum Teil 45 Minuten gebraucht.“



**9:20 Uhr.** Kathrin König erhält eine Anfrage: Könntest Du bitte schnell im Produktbereich A unterstützen? „Kein Problem.“



Auf dem Weg ruft sie alle Updates des Produktbereichs auf dem Handy ab. Besonders wichtig: Vor kurzem wurde ein neuer Bestellprozess eingeführt.

**9:45 Uhr.** Kathrin beantwortet die erste Kundenanfrage im Produktbereich A. Den neuen Bestellprozess kennt sie inzwischen. In der mobilen Version der Wissensmanagement Software hatte sie sich ein kurzes Schulungsvideo über den Bestellprozess angesehen.



„Das war früher undenkbar“, sagt sie zu ihren Kolleginnen und Kollegen. „Durch unser Wissensmanagement sind wir schneller und flexibler geworden. Wir beantworten Anfragen in wenigen Minuten, finden alle Informationen sofort und wenn wir mal irgendwo einspringen müssen - überhaupt kein Problem.“

# Identifikation

von relevantem Wissen



# 3 So identifizieren Sie relevantes Wissen

Finden Sie heraus, wo Ihr Wissensmanagement die größten Vorteile bringt

**Fokussieren Sie Ihr Wissensmanagement vom ersten Tag an auf die Bereiche, in denen Ihre Beschäftigten die meiste Zeit verlieren. Damit gewinnen Sie bereits kurz nach der Einführung einen spürbaren und messbaren Effizienzgewinn. Sie erlangen eine große Akzeptanz bei Beschäftigten. Denn wer sucht schon lange, wenn Informationen auch mit wenigen Klicks zur Verfügung stehen?**



## Die Methode

Ihre Beschäftigten wissen am besten, wo der Schuh drückt. Fragen Sie sie!

- Erstellen Sie gemeinsam eine Liste konkreter Zeitfresser bei der Informationssuche.
- Rechnen Sie aus, wie viele Stunden Sie bei jedem Zeitfresser einsparen.
- Priorisieren Sie die Liste.
- Starten Sie Ihr Wissensmanagement mit den zehn größten Zeitfressern.



## Die Durchführung

Die Innolytics® Wissensmanagement Software unterstützt die Identifikation von relevantem Wissen durch mehrere Funktionen:

- Führen Sie Kampagnen durch, um Vorschläge für Zeitfresser zu sammeln.
- Berechnen Sie schnell und einfach, wie viel Zeit (und Geld) Sie einsparen können.
- Priorisieren Sie die Vorschläge, identifizieren Sie die Handlungsfelder mit dem größten Effizienzgewinn.



## Das Ergebnis

**Vom ersten Tag an gewinnen Sie spürbar an Effizienz!  
Die Suche nach Informationen, die bislang aufwändig war und Zeit gefressen hat, wird jetzt schnell und einfach.**

# Wissenstransfer

ermöglichen und organisieren



# 4 So ermöglichen und organisieren Sie einen effizienten Wissenstransfer

Gewinnen Sie Effizienz durch Musterlösungen und Best Practice Beispiele

Wissen und Know-how sind im Unternehmen auf viele Köpfe verteilt. Das führt im Alltag dazu, dass Abteilung A nach einer Lösung sucht, die Abteilung B schon lange entwickelt hat. Oder dass ein Beschäftigter an einem Problem verzweifelt für das eine Kollegin an einem anderen Standort schon lange einen bewährten Kniff anwendet. Mit der Einführung eines Wissensmanagements ändert sich das.



## Die Methode

Für einen effektiven Wissenstransfer gibt es im Wissensmanagement zwei bewährte Methoden: Lösungsdatenbanken und interne FAQ.

- In Lösungsdatenbanken stellen Unternehmen Musterlösungen und Anleitungen bereit.
- In internen FAQs stellen Beschäftigte Fragen zu Themen, an denen sie arbeiten. Andere Beschäftigte geben Hinweise und Tipps.

Lösungsdatenbanken und FAQs sind durchsuchbar. Damit steht bereichsübergreifendes Wissen im Bruchteil einer Sekunde zur Verfügung.



## Die Durchführung

Mit der Innolytics® Wissensmanagement Software bauen Sie schnell und einfach durchsuchbare Lösungsdatenbanken und interne FAQ auf.

- Lösungsdatenbanken werden in Form eines multimedialen Wiki umgesetzt. Die Software unterstützt Video Streaming und verfügt über ein Visualisierungstool, mit dem komplexe Zusammenhänge grafisch dargestellt werden können.
- Fragen von Beschäftigten können kommentiert werden, durch Social Media Funktionen wie Likes können andere Nutzer\*innen Zustimmung signalisieren.

## Das Ergebnis

Wissensilos im Unternehmen gehören der Vergangenheit an. Lösungen stehen Beschäftigten im Bruchteil einer Sekunde bereichsübergreifend zur Verfügung.





**Wissensbewertung**

**durch Nutzer\*innen**

# 5 Wissensbewertung durch Nutzer\*innen

Sichern Sie die Qualität des Wissensmanagements durch Feedback

Ein Wissensmanagement im Unternehmen ist lebendig: Ständig kommen neue Informationen hinzu, bestehende Beiträge werden verbessert und aktualisiert. Das Feedback von Nutzer\*innen spielt dabei eine entscheidende Rolle: Sie erfahren, wie relevant und verständlich Informationen aufbereitet wurden und wie nützlich sie sind.



## Die Methode

Mit den folgenden vier Punkten sichern Sie die Qualität Ihrer Wissensbeiträge.

- NVR (Nutzen-Verständlichkeit-Relevanz): Lassen Sie Nutzer\*innen Beiträge danach bewerten wie nützlich, verständlich und relevant sie sind.
- Feedback: Bieten Sie Nutzer\*innen die Möglichkeit, Vorschläge zur Verbesserung einzubringen.
- Verantwortlichkeiten: Ordnen Sie Beiträgen Verantwortliche zu, die für die Aktualisierung zuständig sind.
- Prozess: Sichern Sie die Qualität von Beiträgen durch einen Freigabe- und Review-Prozess.



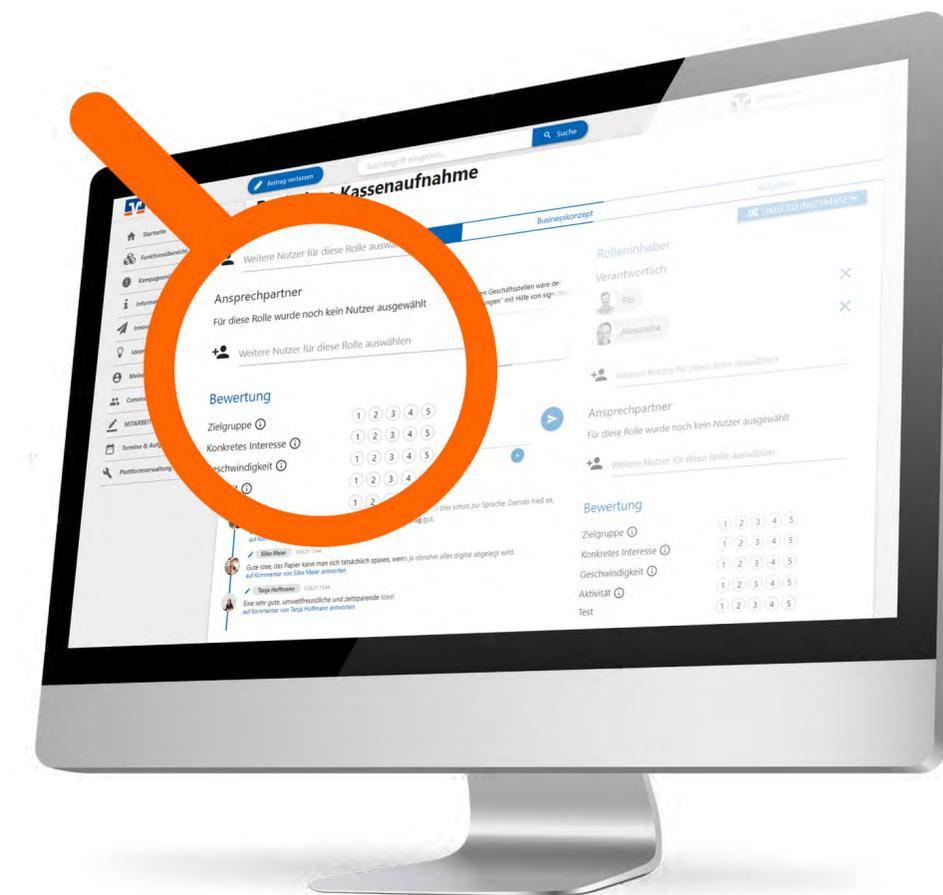
## Die Durchführung

Mit den folgenden Tools der Innolytics® Wissensmanagement Software sichern Sie Qualität durch Feedback:

- Bewertung von Beiträgen nach unterschiedlichen Kriterien.
- Feedback- und Kommentarfunktionen für Nutzerinnen und Nutzer.
- Vergabe von Rollen wie „Verantwortlich“ oder „Freigabe“.
- Entwicklung eines Freigabe- und Reviewprozesses.
- Prozessautomatisierung für einfache Administration (Beiträge werden bei vordefinierten Ereignissen automatisch in einen Review-Status verschoben).

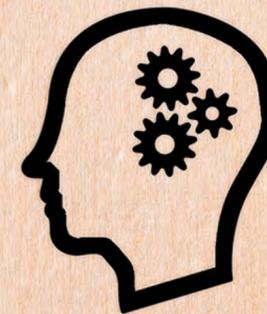
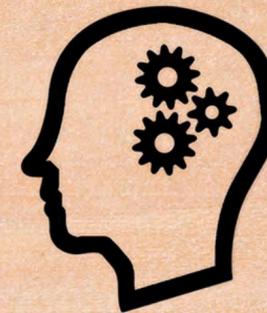
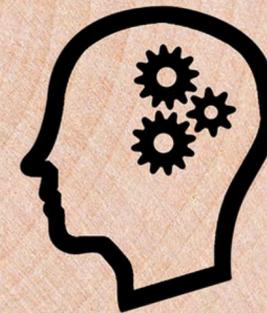
## Das Ergebnis

Ein zuverlässiges, aktuelles und qualitativ hochwertiges Wissensmanagement, das durch Feedback immer besser wird.



# Wissensentwicklung

fördern und organisieren



# 6 Fördern und entwickeln Sie die Wissensentwicklung

Entwickeln Sie neues Wissen gemeinsam mit Ihren Beschäftigten

**Jeden Tag entsteht neues Wissen: Neue Technologien kommen auf den Markt, Mitbewerber stellen innovative Geschäftsmodelle vor, digitale Marketingkonzepte lösen analoge Strategien ab und vieles mehr. Wissensmanagement unterstützt Unternehmen dabei, aus diesen neuen Trends relevantes Wissen zu entwickeln.**



## Die Methode

Verknüpfen Sie Ihr Wissensmanagement mit weiteren Managementsystemen:

- Ihr Unternehmen ist auf neue Technologien angewiesen? Verknüpfen Sie Wissens- und Technologiemanagement.
- Sie suchen nach neuen Ideen und Vorschlägen? Verbinden Sie Wissens- und Ideenmanagement.
- Sie führen interne Qualitätsaudits durch, aus denen neue Erkenntnisse entstehen? Verknüpfen Sie Wissens- und Qualitätsmanagement.



## Die Durchführung

Als Teil einer Software Suite für Managementsysteme lässt sich die Innolytics® Wissensmanagement Software schnell und einfach um ergänzende Module erweitern.

- Mit den Modulen Ideen-, Innovations- und Technologie-management entwickeln Sie Ideen für effizientere Prozesse, neue Produkte und technologische Anwendungsfälle.
- Das Modul Qualitätsmanagement unterstützt Sie dabei, interne Audits durchzuführen und Ihr Wissensmanagement zum Bestandteil einer ISO 9001 Zertifizierung zu machen.
- Lernen Sie alle Module im persönlichen Webinar kennen.



## Das Ergebnis

**Ihr Wissensmanagement ist eine lebendige Plattform, die einen wirtschaftlich messbaren Nutzen generiert und Ihre Innovationsfähigkeit steigert.**

# Innolytics<sup>®</sup>

## Wissensmanagement-Software



- Wissensdatenbank für Unternehmen und Organisationen
- Kostenlose Testversion

Sofort starten!



# 7 Innolytics®

Software für modernes kollaboratives Wissensmanagement

**Beschäftigte für das Wissensmanagement begeistern. Eine interaktive Lern- und Wissensplattform für Unternehmen. Informationen im Bruchteil einer Sekunde finden. Das ist Innolytics®. Als Teil einer Software-Suite für Managementsysteme kombiniert die Software eine Vielzahl innovativer Funktionen mit einem Höchstmaß an Einfachheit und Flexibilität. Einfache Bedienung. Einfache Implementierung. Einfache Administration.**

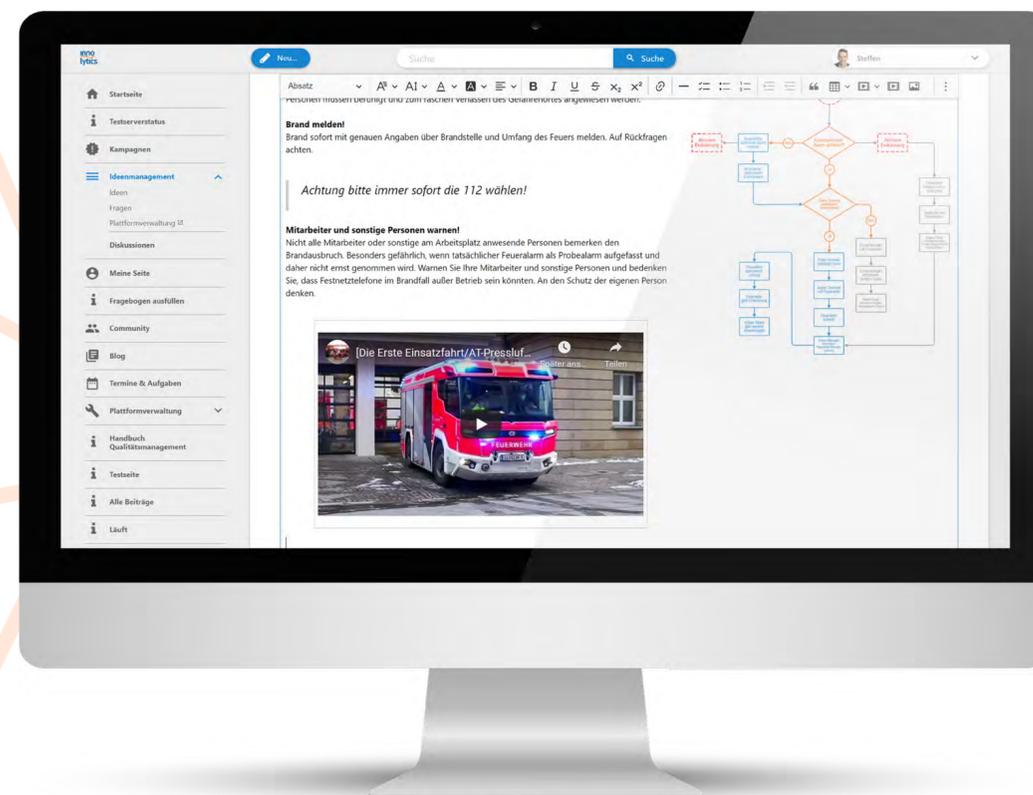
**Ihre Beschäftigten und / oder Servicepartner finden sich intuitiv zurecht. Die blitzschnelle smarte Suche findet Informationen auf Basis künstlicher Intelligenz: Sie stellt - so wie Sie es von Suchmaschinen wie Google kennen - Nutzerinnen und Nutzern individuell auf sie zugeschnittene Informationen zur Verfügung.**

*Erstellen Sie Seiten mit dem modernen Innolytics® Text Editor: Binden Sie problemlos Videos und Grafiken ein, formatieren Sie Seiten über intuitive Drag and Drop-Funktionen.*

**Erstellen Sie mühelos ein Unternehmens Wiki, digitalisieren Sie Betriebsanweisungen und vieles mehr!**

*Informationen und Beiträge werden in smarte Prozesse eingebunden: Vergeben Sie Verantwortlichkeiten für Themen, sammeln Sie Feedback zur Qualität von Beiträgen, nutzen Sie die Prozessautomatisierung zur Planung von Review-Terminen..*

**Ein intelligentes Wissensmanagement: immer auf dem neuesten Stand.**



*Nutzen Sie modernste Formen multimedialer Kommunikation: Visualisieren Sie Informationen durch das integrierte Grafiktool, binden Sie Videos von Portalen wie YouTube ein oder laden Sie eigene Videos hoch. Innolytics® verfügt über eine Technologie zur Video-Komprimierung und zum Video Streaming.*

**Mit Innolytics® nutzen Sie die modernsten digitalen Technologien für Ihr Wissensmanagement!**

# Mehr erfahren?

**Buchen Sie jetzt Ihr persönliches Webinar!  
Kostenlos für Sie und Ihr Team.  
Lernen Sie die Innolytics® Software kennen!**

**Innolytics AG**

**Vorstand:**

**Dr. Jens-Uwe Meyer und Steffen Kügler**

**Aufsichtsratsvorsitzender:**

**Dr. Steffen Adler**

 <https://www.innolytics.de/webmeeting/>

 **Gerichtsweg 28  
04103 Leipzig**

 **+49 (0) 341 – 230 66 70**