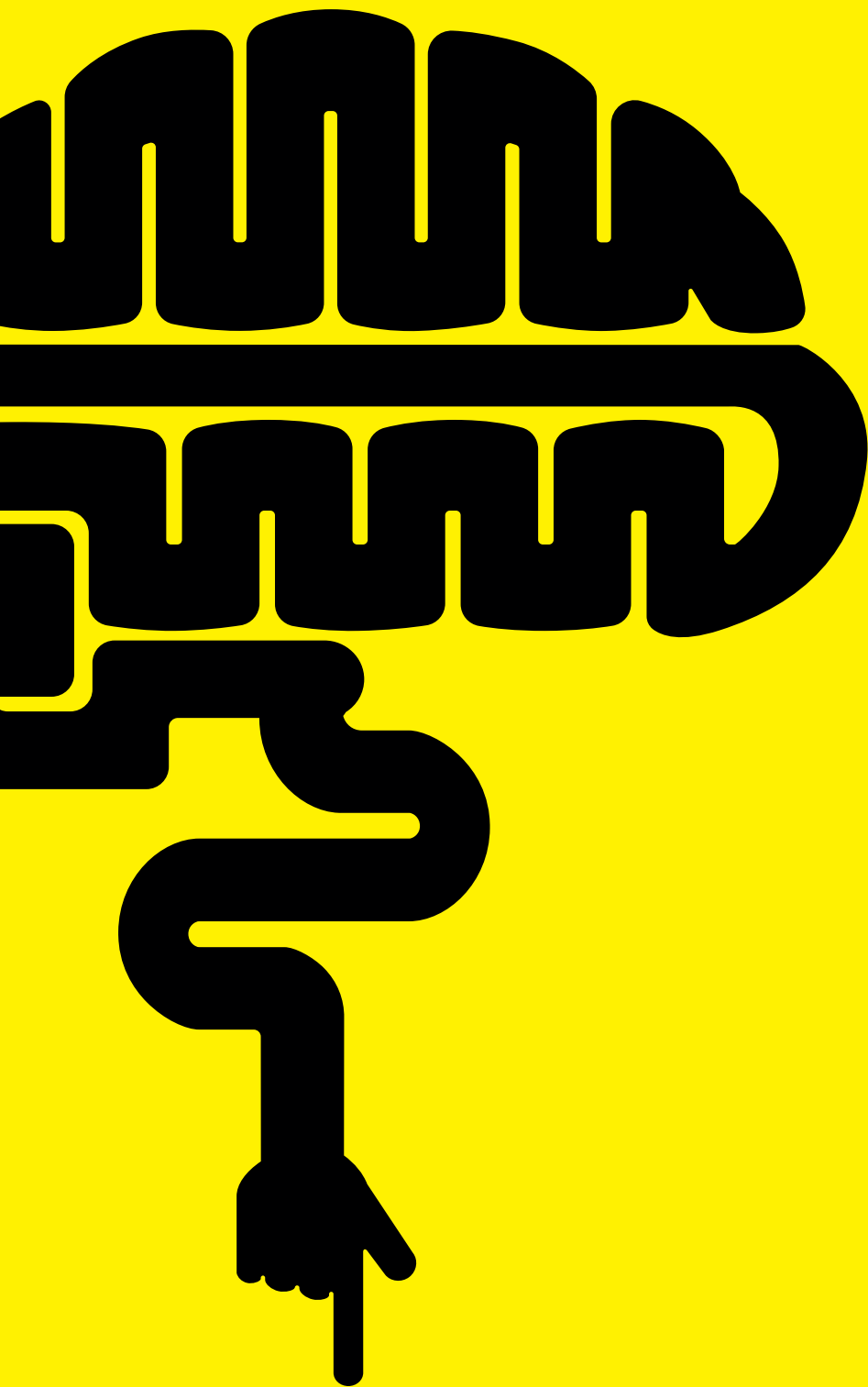


Wissensmanagement-Systeme: Aus den Köpfen in die Welt – und zurück



In einer Sache sind sich die Anbieter von Wissensmanagement-Software einig. Bisher verwenden nur wenige Werkzeugmacher ein solches Tool – die übereinstimmende Einschätzung liegt bei um die 10 Prozent. Im Umkehrschluss heißt das aber: Für die Entwickler gilt es, die Branche für die Vorteile ihrer Systeme zu sensibilisieren.

Tatsächlich darf der Werkzeug- und Formenbau als geeigneter Wirtschaftszweig für Wissensmanagement gelten. Einerseits ist er hoch technisiert. Automatisierung und zunehmende Digitalisierung generieren jede Menge Daten, etwa in der Konstruktion, aber auch während des Fertigungsprozesses. Diese gilt es zu sammeln und verfügbar zu machen. Andererseits können selbst die smartesten Maschinen ohne Menschen kein perfektes Werkzeug fertigen. Das heißt, es muss auch Methoden geben, das übergreifende Know-how und die Best Practices der Fachkräfte zu dokumentieren, um sie zu erhalten und effizient weiterzugeben. Diese Zweigliedrigkeit spiegelt sich in den differenzierten Herangehensweisen der Anbieter wider.

Die vorgestellten Programme verfolgen unterschiedliche Ansätze und sind dadurch häufig eher komplementär als konkurrierend. Wissensmanagement im engeren Sinne betreiben Process Gardening und WBI Wissensmanagement. Einfach gesagt, geben sie den Mitarbeitern eines Unternehmens die Informationen an die Hand, wie sie eine Arbeit gut erledigen können. Diese Anwendungen kumulieren, strukturieren, archivieren im Betrieb erzeugtes Fachwissen. Sie sind tendenziell personen- oder rollenbezogen organisiert, für die Wissensdokumente werden Mitarbeiter als Verantwortliche oder Experten definiert. Aus den zusammengetragenen Informationen entsteht ein «dynamisches Unternehmenshandbuch», das beispielsweise Prozessbeschreibungen, Arbeitsabläufe oder Vorlagen beinhaltet.

Mit KI ins papierlose Büro

InfoOffice gehört in den Bereich des Enterprise Content Management. Das bedeutet, wir sammeln Informationen aus allen textgebundenen Bereichen. Das ist zunächst das klassische Dokument, das üblicherweise noch in Papierform angeliefert, eingescannt und dann in digitaler Form ausgelesen wird. Das können aber auch digitale Dokumente wie PDFs oder E-Mails sein. Hinzu kommen die nicht unmittelbar sichtbaren Metainformationen von Dateien: Ein Bild vom Smartphone enthält z.B. GPS-Daten. Diese Informationen werden ebenfalls gespeichert für eine mögliche Auswertung – und sicher in unserem System archiviert. Es können aber auch Informationen verarbeitet werden, die der Mitarbeiter selbst im Kundenkontaktfeld erstellt: Mitschriften, Aufträge, Rückruf-Wünsche. Eben alle Informationen, die früher klassisch auf einem gelben Post-it gelandet wären. Daraus entsteht ein vollumfängliches Archiv mit integrierter Volltextsuche als Recherchemöglichkeit für sämtliche Daten.

Der Nutzen von InfoOffice liegt in der grundsätzlichen Zeitersparnis: Heute wird für die Ablage ein Dokument vielerorts noch kopiert, gelocht, es muss nach dem richtigen Ordner gesucht werden. Das kann einige Minuten dauern. Anders bei InfoOffice: Schon vor der Installation kanalisieren wir im Gespräch mit den Mitarbeitern die ordentliche Ablage eines Dokuments im digitalen System – am Ende beansprucht sie nur noch Sekunden. Das können bei Personen, die viel mit Papier zu tun haben, schnell zwei, drei Stunden Zeitersparnis pro Tag sein. Die andere Seite ist das Wiederfinden von Informationen – hier lautet unser Versprechen: Wir orten jedes Dokument in

Christian Seitz

Geschäftsführer Setronic, Waldbronn,
12 Mitarbeiter

Nicht zuletzt kann die Installation einer Wissensmanagement-Software einen Wandel in der Unternehmenskultur bedeuten. Denn auch die beste Software wird keinen Erfolg erzielen, wenn sich allzu viele mit der Einstellung «Wissen ist Macht» unentbehrlich machen wollen und eifersüchtig ihre Informationen horten. Was übrigens nur bedingt hilft, weil es vom Wissen zum Können noch ein großer Schritt ist. | Oliver Ilan Schulz, München

3 Sekunden, auch wenn es zehn Jahre alt ist ... In der Regel reichen 4 bis 8 Stunden für die Einarbeitung aus. Schulungen, die durch unser Haus durchgeführt werden, dauern normalerweise zwischen zwei und vier Stunden, weil durch unser vorhergehendes Consulting das Unternehmen eigentlich schon in elektronischer Form dargestellt ist und die Mitarbeiter die Prozesse, Abläufe und Bezeichnungen wiedererkennen.

Für die gesammelten Informationen gewährleistet InfoOffice Rechts- und Revisionsicherheit. Das bedeutet, dass es sich an die Abgabenordnung und die GoBD (Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff) hält. Sie legt die rechtlichen Regeln für digitale Archivierung fest. Die Abgabenordnung regelt die Fristen, etwa dass man eine Rechnung zehn Jahre aufbewahren muss. Außerdem bieten wir Schnittstellen zu über 70 Hauptsystemen aus dem Bereich ERP und Finanzbuchhaltung inklusive DATEV.

Unsere Anwendung ist ein Hochtechnologieprodukt. Wir haben Teile einer künstlichen Intelligenz integriert, technisch ausgedrückt heißt das «Machine Learning». Das hört sich im ersten Moment reißerisch an. Doch wenn man zehn Rechnungen vom gleichen Lieferanten einscannet und in einer dieser Rechnungen lässt sich eine Zeile nicht lesen, diese Zeile aber immer genauso in allen anderen Rechnungen stand, dann erkennt die Maschine das und ergänzt den Text.



Die Programme Hummingbird und Evo-mecs sind grundsätzlich anders angelegt, sie arbeiten als MES (Manufacturing Execution System) überwiegend objekt-, auftrags- und prozessbezogen. Im Vordergrund stehen die möglichst automatisierte Steuerung und Auslastungsplanung von Maschinen und Arbeitsplätzen zur möglichst effizienten Abwicklung der Fertigung. Wissensmanagement wird hier so verstanden, dass bei jedem Produktionsschritt alle wichtigen Daten greifbar sind und neu erzeugte Informationen sofort integriert werden.

InfoOffice hat nochmals eine unterschiedliche Stoßrichtung: Im Sinne des ECM (Enterprise Content Management) verfolgt die Software die digitale Erfassung und Archivierung aus textgebundenen Bereichen, ganz gleich ob die Dokumente ursprünglich analog oder bereits digital vorliegen. Ziel ist es, Informationen effizient zusammenzuführen und schnell auffindbar zu machen, um die organisatorischen Prozesse im Betrieb zu beschleunigen.

Trotz der abweichenden Herangehensweisen herrscht in einem weiteren Punkt Konsens unter den Software-Anbietern. Seine gesamte positive Wirkung kann Wissensmanagement nur entfalten, wenn möglichst alle mitmachen und wirklich Wissen teilen. Das heißt, zunächst müssen der Unternehmer oder die Führungskräfte die Anwendung nicht nur an Bord holen, sondern auch von ihr überzeugt sein und sie voll unterstützen. Denn es gilt, die Mitarbeiter mitzunehmen in einen Umstellungsprozess, der in viele Unternehmensbereiche eingreift. Hier müssen natürlich die Software-Entwickler ebenfalls liefern, indem sie durch Nutzerfreundlichkeit niedrige Schwellen bieten. In diesem Zusammenhang sollten interessierte Unternehmer die unterschiedlichen Einführungskonzepte der Anbieter prüfen. Diese reichen in vielen Variationen vom Vorab-Consulting bis hin zu einer Projektbegleitung im laufenden Betrieb.