

Prozesse bilden die Basis

Relevantes Wissen zu sichern, zu teilen und den Mitarbeitern im richtigen Moment passgenau zur Verfügung zu stellen, das ist eine zentrale Herausforderung für Unternehmen. Die Basis hierfür bildet ein strategisches Wissensmanagement mit Hilfe des QR-Codes, das entlang der Geschäftsprozesse aufgebaut werden kann.

Wissen muss unkompliziert und ohne großen Aufwand in den Betriebsalltag verankert werden. Hierfür muss das Wissen in den Kontext der Prozesse gesetzt werden.

- Operative Prozesse werden effizienter gestaltet
- Kostspielige Fehler werden vermieden
- Kritisches Wissen wird im Unternehmen gesichert

In fünf Schritten zum betrieblichen Wissensmanagement

Die folgende Checkliste unterstützt dabei, den systematischen Umgang mit Wissen im Unternehmen und in den Geschäftsprozessen zu verbessern und ein betriebliches Wissensmanagement auf- bzw. auszubauen.

- Relevantes Wissen wird identifiziert und abgebildet.
Was müssen die Mitarbeiter können, um die Prozesse auszuführen?
- Vorhandenes Wissen wird analysiert und aufbereitet.
Über welches Wissen und welche Kompetenzen verfügen die Mitarbeiter? Welche prozessrelevanten Informationen liegen bereits vor?
- Benötigtes Wissen wird stets weiterentwickelt und im QR-Code abgebildet. Welches Wissen müssen wir in welchen Prozessschritten und Tätigkeiten darstellen?
- Neues Wissen wird für „ALLE“ zugänglich
Relevantes Wissen wird passgenau und in hoher Qualität an Ort und Stelle für jedermann bereitgestellt?
- Bestehendes Wissen wird aktuell gehalten
Aktualisiertes Wissen mit geänderten Rahmenbedingungen stets nach dem Motto „Best-Practice-Wissen“ von Experten steht zur Verfügung
- Hilfe im „Moment of Need“

Technische Prozesse und Abläufe unterliegen häufigen Veränderungen. Das hat zur Folge, dass das Wissen der Mitarbeiter schnell veraltet und sie immer wieder vor neuen Herausforderungen stehen. Doch mit Hilfe des QR-Codes gibt es eine innovative Technik, die die Anwender direkt in ihrer jeweiligen Handlung unterstützen.

Ein wichtiger Aspekt bei der Bereitstellung von Wissen besteht darin, die Information in einen Kontext zu setzen und im „Moment of Need“ bereitzustellen.

- Unnötiges „Lernen auf Vorrat“ wird reduziert
- Die Mitarbeiter werden unabhängig von Zeit und Ort unterstützt
- Die Mitarbeiter können nach eigenem Bedarf auf die Hilfe zugreifen
- Die Mitarbeiter fühlen sich sicher im Umgang mit neuen Anwendungen
- Die Anzahl der Rückfragen an den Vorgesetzten wird reduziert

Wir müssen die zukünftigen Mitarbeiter befähigen, Probleme eigenständig zu lösen

- Unternehmen und ihre Mitarbeiter stehen heute vor der Herausforderung, dass ihr Wissen immer schneller veraltet. Das betrifft insbesondere das Know-how in Bezug auf Softwareanwendungen und Prozessabläufe, denn diese entwickeln sich rasant. Gleichzeitig bleibt im Tagesgeschäft aber kaum mehr Zeit, um den Beschäftigten die Neuerungen in klassischen Schulungen beizubringen.

Eine Kompetenz zu besitzen, heißt, Fähigkeiten zu entwickeln, die von der Person auf neue Situationen eigenständig übertragbar sind.

- Steigerung von Prozess- und Handlungskompetenz
- Intuitive Führung durch die bestehenden Betriebsanweisungen (Guide)
- Einbindung beliebiger Lernmaterialien und Dokumente

Der richtige Einsatz verschiedener Methoden trägt dazu bei, dass unsere Mitarbeiter schnell und effektiv lernen - und weckt darüber hinaus die Lust am Lernen.