



WISSENSTRANSFER IN DER INDUSTRIE:

DER SCHLÜSSEL ZU HÖHERER PRODUKTIVITÄT

Wissen teilen | Expertise sichern | Kosten senken | Produktivität steigern | Innovation fördern

EMPOLIS

“Knowledge is by far the most valuable resource, but the most difficult to manage”

Die größten Erfolgsgeschichten in der Menschheitsgeschichte basieren auf Wissen. Die erfolgreichsten Unternehmen sind jene, die über Knowhow verfügen, das andere Firmen nicht besitzen. In Zeiten schneller technologischer Fortschritte, sich ändernder Branchendynamiken und steigender Anforderungen an Mitarbeiter*innen nimmt die Relevanz von Wissen als Ressource weiter zu, und die Vermittlung von Wissen wird zum zentralen Wettbewerbsfaktor. Wer das Wissen des eigenen Unternehmens nicht binden kann, wird früher oder später von denjenigen überholt, die dazu in der Lage sind. Mit einer modernen Wissensmanagementlösung für die Industrie, gelingt auch Ihnen der Transfer des Knowhows mit Leichtigkeit.

In diesem Business Guide vermitteln wir die Grundlagen zum Aufbau eines erfolgreichen Wissenstransfers, um Wissen unter Mitarbeiter*innen schnell auszutauschen und gleichzeitig in Ihrem Unternehmen zu binden.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung
2. Der Wissenstransferkreislauf
3. In vier Schritten zum erfolgreichen Wissenstransfer
4. Sechs Impulse, um Mitarbeiter*innen zum Wissenstransfer zu motivieren
5. Checkliste

1) Quelle: <https://www.forbes.com/sites/sap/2024/01/30/manufacturers-aim-to-triple-xaas-revenue-by-2030/>

2) Quelle: <https://link.springer.com/article/10.1057/s41267-021-00497-0>

3) Quelle: <https://www.forbes.com/sites/karadennison/2023/04/13/the-importance-of-upskilling-and-continuous-learning-in-2023/>

4) Quelle: Statistisches Bundesamt, 2022, Annahmen: Renteneintritt mit 65 Jahren; Erwerbseintritt mit 20 Jahren

5) Quelle: <https://www.sage.com/de-de/blog/fluktuationskosten-verstehen-berechnen-und-aktiv-reduzieren/#berechnen>

6) Quelle: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/at/Documents/consulting/at-deloitte-fluktuationsstudie-2019.pdf>

EINLEITUNG

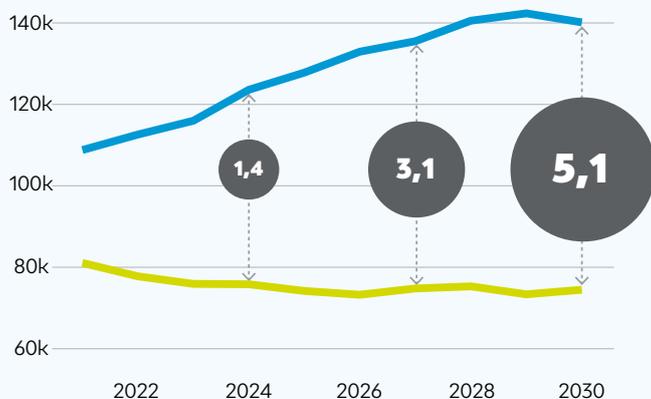
Wissen entsteht in den Köpfen der Menschen. Wird Wissen weitergegeben, so kann es sich vermehren. Durch die Erfindung der Schrift konnte Wissen erstmals manifestiert und indirekt ausgetauscht werden. Der Buchdruck eröffnete völlig neue Möglichkeiten und legte den Grundstein für kollektives Lernen und ungeahnte Innovationen. Die Digitalisierung und neue *AI-Verfahren* stellen die nächste Revolution für den Transfer dar. Der Zeitpunkt könnte kaum günstiger sein, denn die Entstehung und Vermittlung von neuem und die Bewahrung von vorhandenem Wissen stellt Unternehmen vor große *Herausforderungen*. Die folgenden Gründe sollten alarmierend genug sein, um schnellstmöglich mit der Etablierung von Wissenstransferprozessen in Ihrem Unternehmen zu beginnen:

- **Technologische Komplexität:** Der Fortschritt generiert komplexere und wissensintensivere Produkte und Dienstleistungen. Durch die Digitalisierung werden selbst physische Produkte in sogenannte *Produkt-Service-Systeme* überführt und das Wissen über den richtigen Einsatz wird zum Differenzierungsfaktor¹. Gleichzeitig wachsen die *Produktportfolios* einzelner Unternehmen schnell an und zeichnen sich vor dem Hintergrund der Globalisierung durch eine steigende *Variantevielfalt* aus². Es entsteht immer mehr Wissen, das nicht durch einzelne Expert*innen erfasst und beherrscht werden kann.
- **Domänenwissen:** Auch Unternehmen selbst werden immer spezifischer und sind darüber hinaus häufig in hochkomplexe *Ökosysteme* eingebettet. Dadurch verlieren allgemeine Fähigkeiten von Mitarbeiter*innen, wie sie bspw. an Universitäten vermittelt werden, zunehmend an Bedeutung. Viel relevanter wird es, dass sich Mitarbeitende schnell in diesen Ökosystemen einfinden und sich in kürzester Zeit unternehmensspezifisches Wissen aneignen können³.



- **Demografischer Wandel und Fachkräftemangel:** Erschwerend kommt insbesondere in Deutschland eine *Lücke an Erwerbstätigen* hinzu, welche in den nächsten sechs Jahren von 1,4 Mio. auf über 5 Mio. Personen anwachsen wird⁴. Darüber hinaus verursachen *Fluktuationen* immense Kosten von 90 bis 200 Prozent des Jahresgehalts der betroffenen Position⁵, wobei ein Großteil auf versandende Projekte, den Abfluss von Wissen und den Verlust von Wissensnetzwerken entfällt⁶.

Lücke der Erwerbstätigen in Mio. (kumuliert)



Mit modernen Technologien stehen Ihnen einfache Möglichkeiten offen, um Wissenstransfer zu ermöglichen und das Expert*innenwissen nachhaltig im Unternehmen zu binden. Moderne Cloud-Lösungen sind immer und auf allen Endgeräten zugänglich und ermöglichen die schnelle Erfassung und Verfügbarkeit von Wissen, wann immer es entsteht. *Artificial Intelligence* (z. B. Knowledge Graphen) kann Wissensinhalte intelligent miteinander verknüpfen und in der Folge schnell auffindbar machen, was die Akzeptanz und Effektivität von Wissensmanagementlösungen massiv steigert. Die *digitale Kommunikation* der Mitarbeiter*innen untereinander ermöglicht den Zugriff auf einen gigantischen Wissensschatz. Mithilfe von *Generative AI (GenAI)* ist es sogar möglich, diese unstrukturierten Wissensquellen wie Notizen, E-Mail-Verläufe oder Chatnachrichten auf Knopfdruck in strukturierte Wissensartikel zu über-

führen. Die Etablierung eines funktionierenden Wissenstransfers ermöglicht es, den oben genannten Herausforderungen mit Leichtigkeit zu begegnen:

- » **Wissen teilen:** Ein systematischer Transfer sorgt für einen gesunden Wissensfluss im Unternehmen. Ist dieser Kreislauf einmal in Gang gesetzt, wird Wissensmanagement zum Selbstläufer.
- » **Expertise sichern:** Ein strukturierter Wissenstransfer sorgt dafür, dass relevantes Wissen im Unternehmen bleibt. Dies hilft nicht nur bei der Einarbeitung neuer Fachkräfte, sondern fördert auch deren Bindung an das Unternehmen.
- » **Produktivität steigern:** Wenn Wissen von erfahrenen Mitarbeiter*innen auf Neue übertragen wird, wachsen die Fertigkeiten aller Mitarbeiter*innen kontinuierlich an.
- » **Kosten senken:** Ein erfolgreicher Wissenstransfer spart Kosten für Weiterbildungen. Durch die Schaffung von Wissensdatenbanken können Wissenslücken leichter erkannt und geschlossen werden. Neue Kolleg*innen werden schneller eingearbeitet und steigern zusätzlich die Produktivität.
- » **Innovation fördern:** Die Kombination von Erfahrungen älterer Mitarbeiter*innen und Fachwissen jüngerer Kolleg*innen steigert die Innovationsfähigkeit eines Unternehmens. Nur wenn sich Expert*innen aus verschiedenen Bereichen informieren und austauschen können, haben Unternehmen die Möglichkeit neue Produkte, Prozesse oder Geschäftsmodelle zu entwickeln.

Im Folgenden liefert dieser Business Guide daher die notwendigen Grundlagen für das Verständnis und die Etablierung eines funktionierenden Wissenstransferkreislaufs.

DER WISSENSTRANSFERKREISLAUF

Als Wissenstransfer bezeichnet man den Austausch von Erfahrungen und Informationen zwischen Personen – i. d. R. zwischen Experten und Laien. Grundsätzlich kann jegliche Art von Informationsweitergabe als Wissenstransfer bezeichnet werden. Im digitalen Kontext bezeichnet der Begriff jedoch zumeist einen systematischen Ansatz, um Wissen von informierten an uninformierte Parteien zu übertragen. Soll dieser Wissenstransfer strukturiert und gesteuert erfolgen, ist der Aufbau eines sogenannten *Wissenstransferkreislaufs* (s. Abb. 1) unerlässlich.

Als Kreislauf wird dieser bezeichnet, da das Wissen von den Mitarbeiter*innen kommt und wieder an diese zurückgeht. Um diesen Transfer durch digitale Technologien zu unterstützen und das

Wissen nachhaltig zu binden, ist es erforderlich, das Expert*innenwissen mit anderen Wissensinhalten wie Datenbanken, Dokumenten oder Wissensartikeln in einem zentralen *Knowledge Hub* zusammenzuführen. Bei einem Knowledge Hub handelt es sich um eine spezielle Datenbank, in welcher sämtliche Wissensbausteine Ihres Unternehmens zentral zusammengeführt und kontextualisiert werden. Damit keine falschen Informationen in den Knowledge Hub und damit in den Wissenstransfer gelangen, kann optional eine *Kontrollschleife* integriert werden. Hierbei werden neue Wissensbausteine, wie z. B. Wissensartikel, von anderen Expert*innen oder einer *Technischen Redaktion* auf Korrektheit geprüft und bei Bedarf weiter aufbereitet.

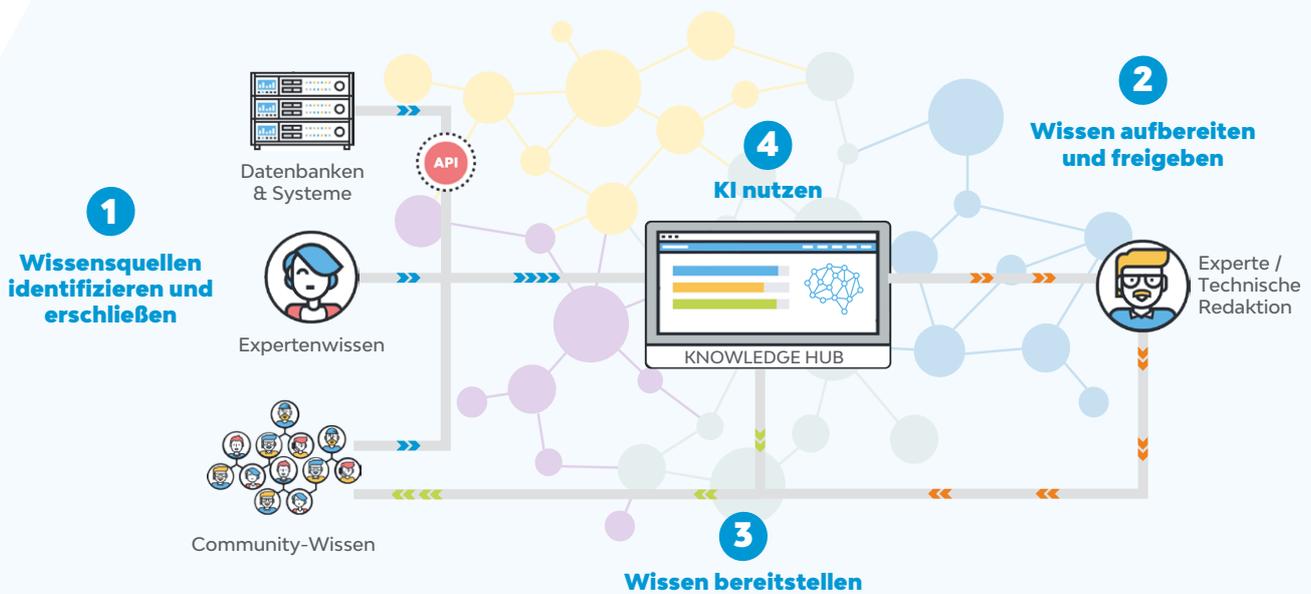


Abbildung 1: Vier Schritte im Wissenstransferkreislauf

IN VIER SCHRITTEN ZUM ERFOLGREICHEN WISSENS-TRANSFER

1. Wissen identifizieren und erschließen

Unternehmen verfügen über eine Vielzahl unterschiedlicher Wissensquellen. In einem ersten Schritt geht es darum, jene Wissensquellen zu identifizieren, welche für Mitarbeiter*innen am relevantesten sind und diese in einem zentralen Knowledge Hub zusammenzuführen. Nur wenn die Wissensmanagementlösung alle relevanten Informationen in einer *Single-Source-of-Truth* zusammenführt, findet sich ausreichend Akzeptanz, um effektiven Wissenstransfer zu ermöglichen – ohne dabei weitere Datensilos aufzubauen. Die relevantesten Quellen sind im Folgenden kurz beschrieben:

Datenbanken und Systeme: Hierzu zählen klassische Datenbanken und Systeme wie ERP, CRM, PIM, Office Anwendungen oder bestehende Wissensmanagementtools. Ein Austausch zwischen diesen Systemen ist meist nicht gewährleistet oder technisch nicht möglich. Hinzu kommt, dass die dort bereitgestellten Informationen in unterschiedlichen Abteilungen entstehen und die Verwaltungshoheit somit in diesen Abteilungen liegt. In mittelständischen und großen Unternehmen gibt es zum Beispiel spezielle Abteilungen, wie die Technische Redaktion, die für die Erstellung und Bereitstellung von Wissen zuständig sind. Hier handelt es sich meist um technisches Produktwissen, wie Handbücher, Leistungsbeschreibungen, Online-Hilfen etc. Auch dieses Wissen gilt es in einem zentralen Knowledge Hub zu bündeln.



*Expert*innenwissen:* Einige Mitarbeiter*innen verfügen über besonders wertvolles Wissen. Beim Wissenstransfer sollte das Knowhow dieser Personen also unbedingt berücksichtigt werden. In Form von *strukturierten Artikeln* kann auch dieses Wissen in den zentralen Knowledge Hub einfließen. Um die Grundlagen für einen erfolgreichen Wissenstransfer zu legen, ist es daher hilfreich, *Wissenslücken* zu identifizieren, die durch Wissensartikel von Expert*innen geschlossen werden können.

Community-Wissen: Neben bestehenden Systemen entsteht Wissen auch im täglichen Austausch zwischen Mitarbeiter*innen, Kund*innen und Partner*innen bspw. über Chat- oder E-Mail-Verläufe, Meetingprotokolle, Präsentationen, Remote-Support-Videos etc. Dieses Wissen wird auch als *Community-* und *Teamwissen* bezeichnet, da hier Mitarbeiter*innen gemeinsam Lösungen erarbeiten, ohne dies explizit aufzubereiten. Es handelt sich um ein Nebenprodukt der täglichen Kommunikation, das für Unternehmen jedoch höchst wertvoll ist und unbedingt in den Wissenstransferkreislauf einfließen sollte.

2. Wissen aufbereiten und freigeben

Nachdem die relevanten Wissensquellen identifiziert wurden und die technologischen Möglichkeiten für einen zentralen Knowledge Hub vorbereitet wurden, muss die Qualität des eingehenden Wissens sichergestellt werden. Dies kann durch eine zusätzliche Aufbereitung des Wissens und bestimmte Freigabeprozesse bewerkstelligt werden. Hinsichtlich der *Datenbanken und Systeme* ist es zwingend notwendig, dass Änderungen, welche in den jeweiligen Systemen vorgenommen werden, auch rechtzeitig im Knowledge Hub berücksichtigt werden. Dies kann durch einen automatisierten Abgleich der Datenbanken – z. B. einmal täglich – realisiert werden. Etwas herausfordernder gestaltet sich hingegen die Aufbereitung von *Expert*innenwissen* sowie *Community-Wissen*. Hierbei handelt es sich um digitalisiertes Wissen aus den Köpfen der Mitarbeiter*innen. Während strukturierte Wissensartikel von Expert*innen häufig schon eine hohe Qualität aufweisen, müssen Chatverläufe oder Meetingprotokolle häufig zunächst aufbereitet werden.



Dafür kann eine *Kontrollschleife* durchlaufen werden (siehe Abb. 1). Hierbei wird das Expert*innen-, Community- oder Teamwissen einer weiteren Prüfung unterzogen, bevor es allen berechtigten Mitarbeiter*innen zur Verfügung gestellt wird. Ob man das Unternehmenswissen ungeprüft, aufbereitet oder bspw. durch eine *Technische Redaktion* freigegeben in den Wissenstransferkreislauf einfließen lassen will, hängt ganz individuell von der Unternehmensgröße und -struktur ab. Unternehmen verfügen ab einer gewissen Mitarbeiter*innenanzahl häufig über eine Technische Redaktion. Diese hat die Aufgabe, Wissen strukturiert zu erfassen, die Richtigkeit sicherzustellen und über einen definierten *Freigabeprozess* bereitzustellen. Neben dem technischen Produktwissen, das in vorgegebenen Dokumenten zur Verfügung gestellt wird, kann die Technische Redaktion auch die Aufgabe übernehmen, unstrukturiertes Wissen, das über das Produktwissen hinausgeht, zu erfassen und strukturiert bereitzustellen. Für Unternehmen *ohne Technische Redaktion* empfiehlt es sich hingegen, andere Expert*innen aus dem Fachbereich zur Aufbereitung und Prüfung der Wissensbausteine heranzuziehen. Mit wenigen Klicks können diese beispielsweise irrelevante Nachrichten aus Chatverläufen entfernen und die enthaltenen Inhalte in einen strukturierten und geprüften Artikel überführen.

3. Wissen bereitstellen

Nach der Wissensaufbereitung und der internen Freigabe geht es im nächsten Schritt darum, das Wissen im Knowledge Hub für die betreffenden Personen zugänglich zu machen. Hier ist ein *Rollen- und Rechtssystem* von zentraler Bedeutung. Damit wird gewährleistet, dass Informationen nur an berechtigte Personen ausgespielt werden. Dies ist vor allem dann relevant, falls spezielle Informationen auch Partner*innen oder Kund*innen des Unternehmens zugänglich gemacht werden sollen.

Die Wissensmanagementlösung sollte über eine *intelligente Suche* verfügen, die über Freitextsuche oder Filterkriterien die passenden Ergebnisse liefert. Neben einer starken Suche ist für die Akzeptanz auch die *Integration in bestehende Systeme* unerlässlich. Mitarbeiter*innen sollten bei der täglichen Arbeit in den bestehenden Systemen auf den Knowledge Hub zugreifen können. Bei der Auswahl einer zentralen Wissensdatenbank sollte die Integration, bspw. in Outlook, CRM- oder Ticketingsysteme, ein wichtiges Entscheidungskriterium sein. Gerade für Mitarbeiter*innen aus dem Vertrieb, dem Consulting oder dem technischen

Kundenservice ist der Zugriff (*on- und offline*) über ein Smartphone oder Tablet darüber hinaus unerlässlich.

4. Künstliche Intelligenz nutzen

Knowledge Graphen

Knowledge Graphen werden auch als semantische Netzwerke bezeichnet. Sie veranschaulichen Beziehungen zwischen Objekten, Ereignissen oder Personen. In modernen Wissensmanagementlösungen werden Knowledge Graphen genutzt, um das logische Gerüst des Unternehmenswissens abzubilden. Dieses fortgeschrittene Konzept der Wissensrepräsentation ermöglicht die Darstellung von Vernetzungen und Zusammenhängen zwischen *Metadaten*, und folglich auch zwischen den hinterlegten Dokumenten. Knowledge Graphen stellen eine Form der Artificial Intelligence dar, die so arbeitet, wie Menschen denken. Logische Verknüpfungen zwischen einzelnen Begriffen in Knowledge Graphen lassen sich visuell leicht nachvollziehen. Ändern sich beispielsweise die Informationen zu einem Produkt, bieten Knowledge Graphen die Möglichkeit, die Aktualisierungen nur an einer Stelle vorzunehmen. Durch die Vernetzung der Metadaten werden diese

Änderungen dann auch für alle anderen Produktportfolios übernommen, in welchen das besagte Produkt enthalten ist. Das ermöglicht eine Skalierbarkeit des *Wissensmodells* und bietet eine Struktur, die leicht erweitert und angepasst werden kann. Mit einem Knowledge-Graph-basierten Wissensmodell finden Nutzer nicht nur jene Informationen, nach denen sie explizit suchen, sondern auch *Synonyme* und *verwandte Dokumente*.

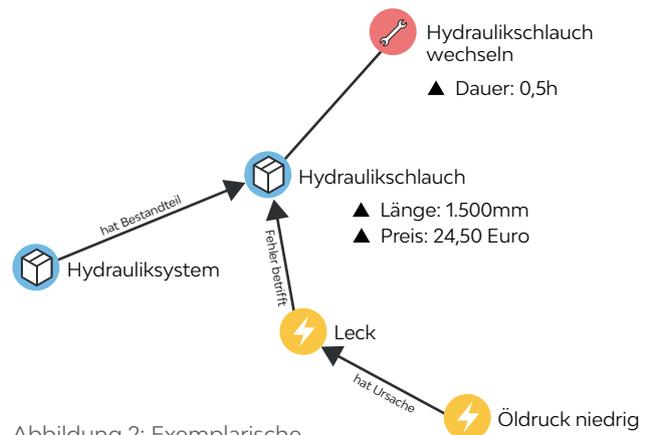


Abbildung 2: Exemplarische Darstellung eines Knowledge Graph



Generative AI

Im Gegensatz zu Knowledge Graphen sind *Large Language Models (LLMs)*, wie sie bspw. bei Generative AI zum Einsatz kommen, nicht in der Lage, logische Zusammenhänge zwischen Informationen abzubilden. GenAI ist jedoch ein absolutes Sprachtalent, das relevante Informationen anhand ihres sprachlichen Kontexts identifizieren und verorten kann. Für das Wissensmanagement erwachsen hieraus insbesondere zwei relevante Potenziale:

Zum einen sind die Modelle in der Lage, die natürliche Sprache von Nutzern zu verstehen und in den entsprechenden Unternehmenskontext zu transferieren. Dadurch können auch unerfahrene Mitarbeiter*innen und Partner*innen Wissen finden, ohne bereits mit etwai- gen Fachtermini oder Filterlogiken vertraut zu sein. Das steigert die Akzeptanz einer Wissensmanagementlösung und erhöht die Usability immens. Zum anderen ist GenAI in der Lage, - wie der Name nahelegt - Inhalte zu generieren. Zeitaufwendiges Aufarbeiten von Wissen, welches bisher durch teure Expert*innen vorgenommen wurde, kann somit in wenigen Sekunden durch ein Sprachmodell erfolgen. Dies bietet sich insbesondere auch für die Aufbe- reitung von *unstrukturiertem Wissen* z. B. aus Chatverläufen oder Notizen an. Mithilfe von GenAI können Wissensarti- kel zu minimalen Kosten erstellt werden, die nach der gewünschten Struktur aufgebaut sind und somit einen optima- len Wissenstransfer ermöglichen. Hierbei sollte unbedingt eine technologische Architektur gewählt werden, die nur die Kommunikation von freigegebenen und geprüften Wissensartikeln ermöglicht. Dies kann beispielsweise durch einen *Retrieval Augmented Generation-Ansatz (RAG)* bewerkstelligt werden. Hierbei werden Ihre Wissensquellen nicht direkt durch ein Sprachmodell erlernt, sondern separat gespeichert und bei Bedarf mit entsprechenden Quellenverweisen iden- tifiziert und wiedergegeben.

Die Kombination von Knowledge Graphen mit den generativen Fähigkeiten von LLMs bietet revolutionären Wissenstransfer für Ihr Unternehmen.

SECHS IMPULSE, UM MITARBEITER*INNEN ZUM WISSENSTRANSFER ZU MOTIVIEREN

Um einen strukturierten Wissenstransfer erfolgreich etablieren zu können, gilt die Prämisse, dass Mitarbeiter*innen von Anfang an involviert und aktiv an der Entwicklung beteiligt werden sollten. Ansonsten ist die Gefahr groß, dass sie neu eingeführte Wissensmanage- ment-Lösungen nur halbherzig nutzen. Wichtig ist dabei, ihre Vorbehalte und Rückfragen zu berücksichtigen und zu adressieren.

Außerdem ist es zielführend, mit Beteili- gung der Belegschaft zuerst ein kleines *Pilotprojekt* in einer Abteilung oder einem bestimmten Bereich zu starten. Dabei können *Power User* identifiziert werden, die sich intensiv mit der Wis- sensmanagementlösung auseinander- setzen und als Ansprechpartner und Fürsprecher das Projekt unterstützen. Damit können schnell erste Erfolge erzielt werden, um die produktive Nut- zung von Anfang an voranzutreiben. Auch wird sich bei einer erfolgreichen Umsetzung die neue Lösung schnell unter den Kolleg*innen herumsprechen. Dies macht eine höhere Nutzungsrate im Unternehmen wahrscheinlicher und bildet einen guten Ausgangspunkt, von dem aus die Lösung kontinuierlich aus- gebaut werden kann.

Unabhängig vom jeweiligen Tool, für das Sie sich beim Wissenstransfer entscheiden, gilt, dass Sie jene Mitarbeiter*innen fördern sollten, die sich hier konstruktiv hervortun. Um Ihre Lösung erfolgreich einzusetzen, haben wir daher die erfolgreichsten Tipps zusammengestellt, wie jede/r Einzelne zum Erfolg beitragen kann:

Schulen Sie Ihre Mitarbeiter*innen:

Wissen entsteht in verschiedenen Unternehmensbereichen und durch unterschiedlichste Kolleg*innen. Geben Sie diesen einen *Leitfaden* an die Hand, wie sie erkennen können, welche Informationen relevant sind, wie sie diese strukturiert erfassen können oder wie der Prozess zur Weitergabe an die jeweiligen Expert*in aussieht.

Erfassen Sie Wissen, wann und

wo es entsteht: Ermuntern Sie Ihre Mitarbeiter*innen, neue Erkenntnisse oder spezifische Expert*innentipps während der täglichen Arbeit festzuhalten. Dies gelingt beispielsweise mithilfe *mobiler Apps*, durch die *Integration* in bestehende Systeme oder mit Maschinen, welche eine Dokumentation integrieren.

Strukturieren und klassifizieren Sie

Ihr Wissen im Unternehmen: Schaffen Sie die Möglichkeiten für Ihre Mitarbeiter*innen, Wissen nicht bloß niederzuschreiben, sondern gleichzeitig mit entsprechenden *Metadaten* zu versehen. Intelligente Tools für den Wissenstransfer erkennen dann die jeweiligen Relationen und sorgen dafür, dass Kolleg*innen in jeder Situation die richtigen Lösungen im richtigen Kontext finden.

Die Aufbereitung von Wissen ist

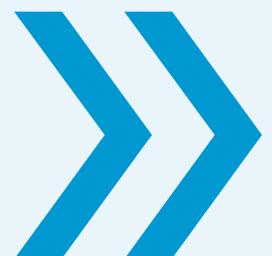
Expert*innenensache: Etablieren Sie einen *Prüf- und Freigabeprozess* für die erstellten Wissensartikel durch Expert*innen oder erfahrene Mitarbeiter*innen. Überlassen Sie das Aufarbeiten und Aufbereiten von Wissen zunächst den erfahrensten unter ihnen. Auch wenn es zunächst wichtige

Ressourcen zu beanspruchen scheint, ist dies der nachhaltige Weg zu Wissensautonomie. Mit der richtigen Lösung ermöglichen Sie Wissenstransfer selbst ohne eine eigene Technische Redaktion.

Wissen teilen soll sich lohnen:

Schaffen Sie *Anreize* dafür, dass Ihre Mitarbeiter*innen bereitwillig ihr Know-how und ihre Erfahrungen teilen. Wissensmanagementlösungen, die es ermöglichen, Wissensartikel zu liken, zu teilen oder zu kommentieren, können Mitarbeiter*innen motivieren, proaktiv am Wissensaustausch teilzunehmen. Darüber hinaus können Sie über Rankings nachdenken, wodurch die Expert*innen, die die meisten oder besten Wissensartikel erstellt haben, besonders anerkannt und ggf. mit kleineren Belohnungen motiviert werden.

Auf der folgenden Seite haben wir Ihnen die wichtigsten Anforderungen zusammengestellt, die eine Wissensmanagementlösung für die Industrie bieten sollte.



CHECKLISTE: SO FINDEN SIE DIE RICHTIGE LÖSUNG

Ein erfolgreicher Wissenstransfer hängt maßgeblich von Ihren Mitarbeiter*innen und der richtigen digitalen Lösung für Ihr Unternehmen ab. Um für Ihre Herausforderungen das richtige Wissensmanagement-Tool auszuwählen, haben wir Ihnen als Entscheidungshilfe ein paar Faktoren zusammengestellt:

✓ Werden wirklich alle Wissensbestände zusammengeführt?

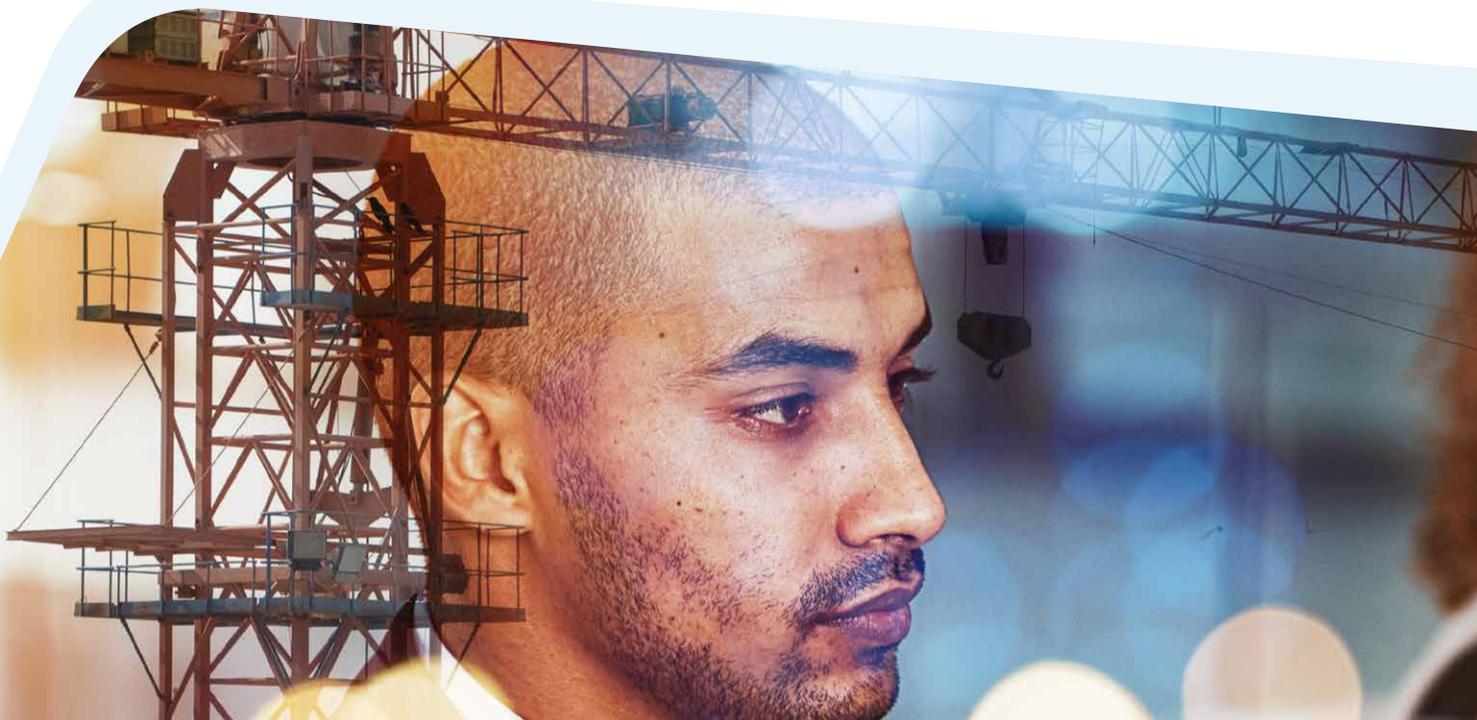
Wissenstransfer kann nur dann stattfinden, wenn Ihre Mitarbeiter*innen neben dem eigenen Expert*innenwissen auch auf alle anderen Wissensbestände im Unternehmen zugreifen können. Erkundigen Sie sich daher nach Lösungen, die Datensilos aufbrechen und Informationen intelligent in einem zentralen *Knowledge Hub* verknüpfen. Idealerweise verfügt die Lösung über eine *intelligente Suche*, die auch *Synonyme* und verwandte Artikel identifiziert. Ihr Wissen sollte hierzu mit *Metadaten* versehen werden, welche durch ein modernes *Wissensmodell* (z. B. Knowledge Graphen) repräsentiert werden.

✓ Lässt sich die Lösung in bestehende Systeme integrieren?

Die Erfassung und die Weitergabe von Wissen lassen sich nur dann im Alltag Ihrer Mitarbeiter*innen integrieren, wenn sie neues Wissen schnell und einfach erfassen können. Wissen entsteht vor allem in täglich genutzten Systemen wie bspw. Outlook, CRM, Teams etc. Stellen Sie sicher, dass sich die Wissensmanagement-Lösung in bestehende Systeme integrieren lässt und intuitiv genutzt werden kann.

✓ Erfassung von Community-Wissen

Mitarbeiter*innen kommunizieren auf unterschiedlichsten Wegen untereinander oder mit Kund*innen und Partner*innen. Wissen und Informationen, die dadurch bspw. in E-Mails, Meetingprotokollen oder Chatverläufen ausgetauscht werden, sind eine wertvolle Wissensquelle. Bei der Auswahl des passenden Tools sollten Sie darauf achten, dass dieses *unstrukturierte Wissen* digital erfasst werden kann.



✓ Zugang auf allen Endgeräten

Die Erfassung und die Bereitstellung von Wissen sollten über unterschiedliche *Endgeräte* möglich sein. Mitarbeiter*innen, die vor Ort bei Kund*innen oder in der Produktionshalle unterwegs sind, benötigen Wissen oftmals mobil über Smartphones oder Tablets. Stellen Sie sicher, dass Ihre Wissensmanagementlösung auch eine *Offline-Funktionalität* mit *automatisierter Synchronisation* bereithält. Nur so kann eine durchgängige Wissenserfassung und -bereitstellung gewährleistet werden.

✓ Gibt es eine integrierte Qualitätssicherung?

Wissensartikel müssen hohe qualitative Standards erfüllen, da sie die Arbeitsweisen und die Effizienz von Mitarbeiter*innen maßgeblich beeinflussen. Prüfen Sie, dass das Wissensmanagement-Tool Ihrer Wahl schnelle und zuverlässige *Freigabeprozesse* integriert.

✓ Setzt die Lösung auf modernste AI-Verfahren?

Artificial Intelligence ist der Game-changer für Wissensmanagement und Wissenstransfer. Achten Sie darauf, dass die Lösung möglichst viele lästige

Aufgaben durch AI übernehmen kann, um die Akzeptanz und Nutzungsrate zu erhöhen. Achten Sie unbedingt darauf, dass die Lösung die Erstellung von AI-basierten Wissensmodellen (z. B. Knowledge Graphen) unterstützt. Wenn Sie Generative AI nutzen möchten, sollte diese unbedingt durch sogenannte *RAG-Ansätze* um andere AI-Verfahren ergänzt werden, um vertrauenswürdige Auskünfte zu generieren.

✓ Lässt sich das Wissensmanagement-Tool personalisieren?

Bei der Akzeptanz einer neuen Wissensmanagement-Lösung spielt vor allem auch die Individualisierbarkeit des Knowledge Hubs eine zentrale Rolle. Um die Lösung effizient nutzen zu können, ist es wichtig, dass sich diese den Anwender*innen anpasst. Achten Sie bei der Auswahl darauf, dass bspw. die Oberfläche durch *anwenderspezifische Widgets* angepasst und *Suchanfragen* und *Favoriten* gespeichert werden können.

✓ Können Sie die Lösung kostenfrei testen?

Die Akzeptanz einer Lösung bei Ihren Mitarbeiter*innen ist erfolgsentscheidend für strukturierten Wissenstransfer. Testen Sie die gewünschte Lösung ausführlich, bevor Sie eine Kaufentscheidung treffen.





VIELEN DANK, DASS SIE SICH DIE ZEIT FÜR DIESEN GUIDE GENOMMEN HABEN.

Wir haben uns bemüht, anbieterneutrale Tipps und Strategien für den erfolgreichen Wissenstransfer zusammenzustellen. Wir würden dennoch gerne die Chance ergreifen und uns kurz vorstellen, denn:

Industrial Knowledge ist unser Ding!

Besuchen Sie uns online und erfahren Sie, wie Empolis die Basis für den Wissenstransfer in der Industrie liefert.

www.empolis.com



EMPOLIS

Empolis Information Management GmbH
Europaallee 10 | 67657 Kaiserslautern | Germany
Phone +49 631 68037 0 | info@empolis.com

© 2024 Empolis Information Management GmbH
Ein Unternehmen der proALPHA Gruppe