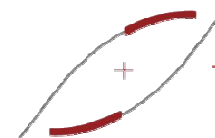


WISSENSTRANSFER ERFOLGREICH UMSETZEN

... damit Ihr Wissen im Unternehmen bleibt!“



SIGGI WILLMANN

Umsetzungsberatung

Wissenstransfer

Training

Inhalte:

1. Gründe für den Wissenstransfer	3
2. Die Inhalte des Wissenstransfers	5
3. Prozesse und Abläufe	10
4. Ergebnisse des Wissenstransfers	13
5. Der durchführende Transfer-Coach	14

1. Gründe für Wissenstransfer



Wissen bezeichnet das Netz aus Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten, die jemand zum Lösen einer Aufgabe einsetzt. Wissen wird erworben durch Beobachten / Verfestigen erfolgreicher Handlungen.

Explizites Wissen:
beschriebenes Wissen, ist standardisiert, methodisch + systematisch in Systemen, Prozessen, Technologien, Dokumentationen angelegt.



Implizites Wissen: jenes subjektive Können, das jemand in der Handhabung seiner Aufgaben ausübt, ohne das es vollständig beschrieben ist; ist von „stiller / verdeckter“ Natur.



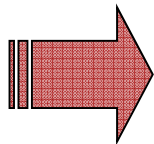
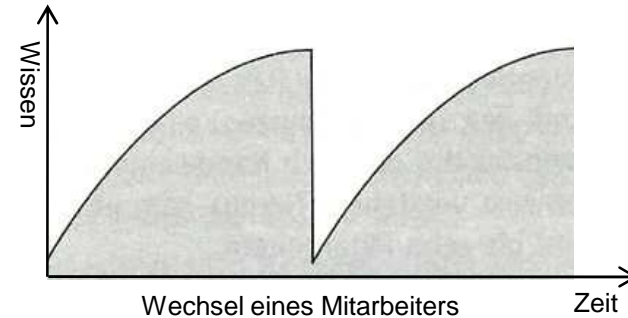
- 80 % des Unternehmenswissens sind personen-gebunden;
- 4 % des Wissens in einem Unternehmen liegt in strukturierter Form vor, 16 % in unstrukturierter Form

Quelle: Giga Information Group 2004

1. Gründe für den Wissenstransfer



... aber was ist, wenn dieses „implizite“ Erfahrungswissen der Mitarbeiter aus dem Unternehmen verloren geht...

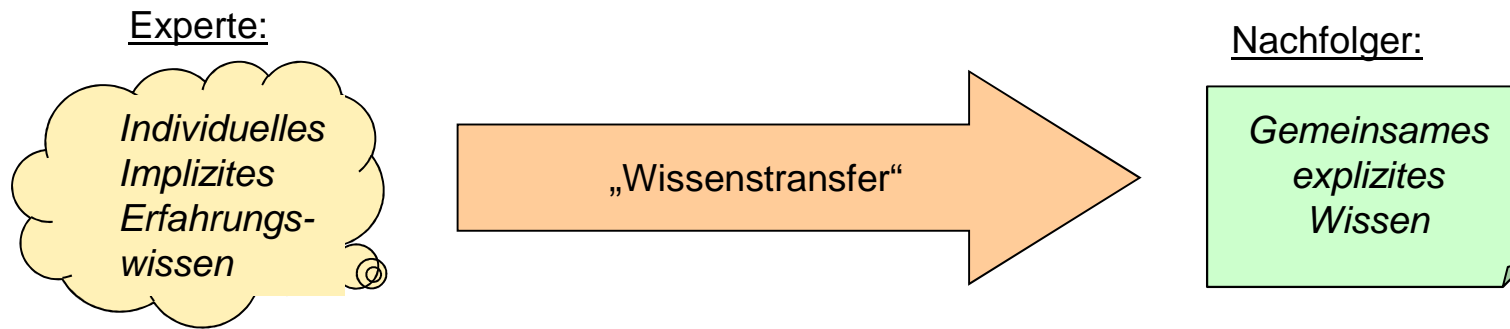


Ist das Wissen nicht festgehalten und schnell verfügbar, müssen sich die Mitarbeiter das Wissen mühsam und aufwendig zusammensuchen. Das kostet Zeit und Geld.



Wissenstransfer ist der Prozess, Erfahrungswissen eines Experten in systematischer + strukturierter Form an einen/mehrere Nachfolger weiterzugeben.

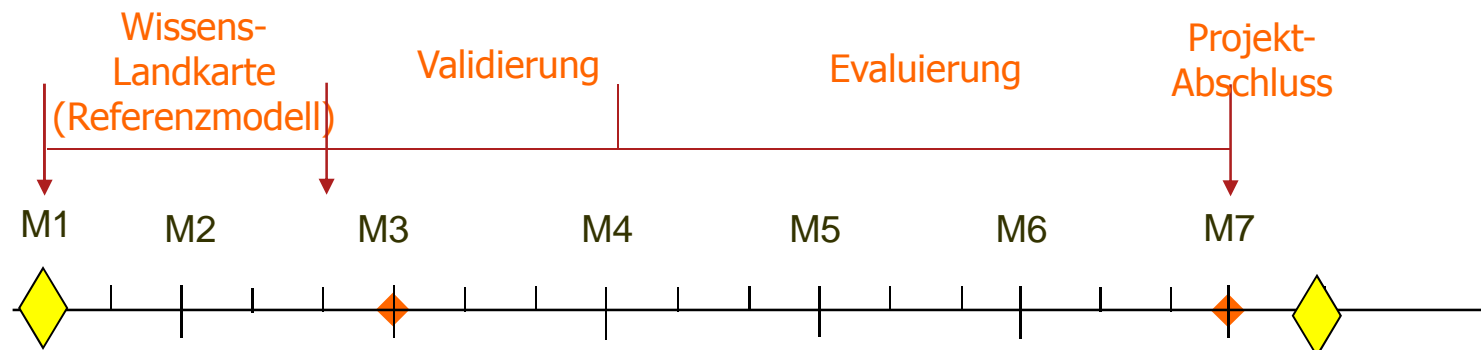
2. Inhalte des Wissenstransfers



Das unternehmensrelevante Wissen der Experten

- systematisch strukturiert
- mit dem Nachfolger erarbeitet und
- parallel in einer Wissensstudie dokumentiert.

Somit wird es für andere Mitarbeiter nutzbar und für das Unternehmen gesichert .



2. Inhalte des Wissenstransfers

Beispiele für erfolgreich durchgeführte Wissenstransfer-Projekte*:

Antriebssysteme +
Komponenten für Satelliten
+ Raketen

Beschaffungsprozesse im
Rahmen der CPP-
Aktivitäten

Mechanische + elektro-
mechanische Konstruktion

Digitale Avionik

Antriebssysteme für Ein-/
Zweistoff-RCS-
Antriebssysteme

Modellentwicklung +
Triebwerkssimulation von
Einspritzkopf-Auslegungen

Cleantechnologie zur
Anwendung von
Antriebssystemen +
Systemkomponenten

Normungsentwicklung

Prozesse bei PMP (Parts –
Materials – Processes)

Komponenten/ Systeme
zur Lageregelung von
Monopropellant Systemen

EGSE-Spezifikation
erstellen für Instrumen-
tation und E-Systeme

* gerne informiere ich Sie
über Referenzen +
Ansprechpartner

2. Inhalte des Wissenstransfers

Damit der Transfer auch wirklich gelingt ...

ein systematischer Ansatz zum:

- Analysieren
- Sammeln
- Formalisieren
- Strukturieren von Erfahrungswissen

Philosophie

Ziele

„Das erfolgsrelevante Erfahrungswissen eines Experten im Unternehmen zu halten und es kostengünstig und ohne Qualitätsverluste an andere Mitarbeiter weiterzugeben“
 Dr. Wendorff, EADS Astrium



Methode

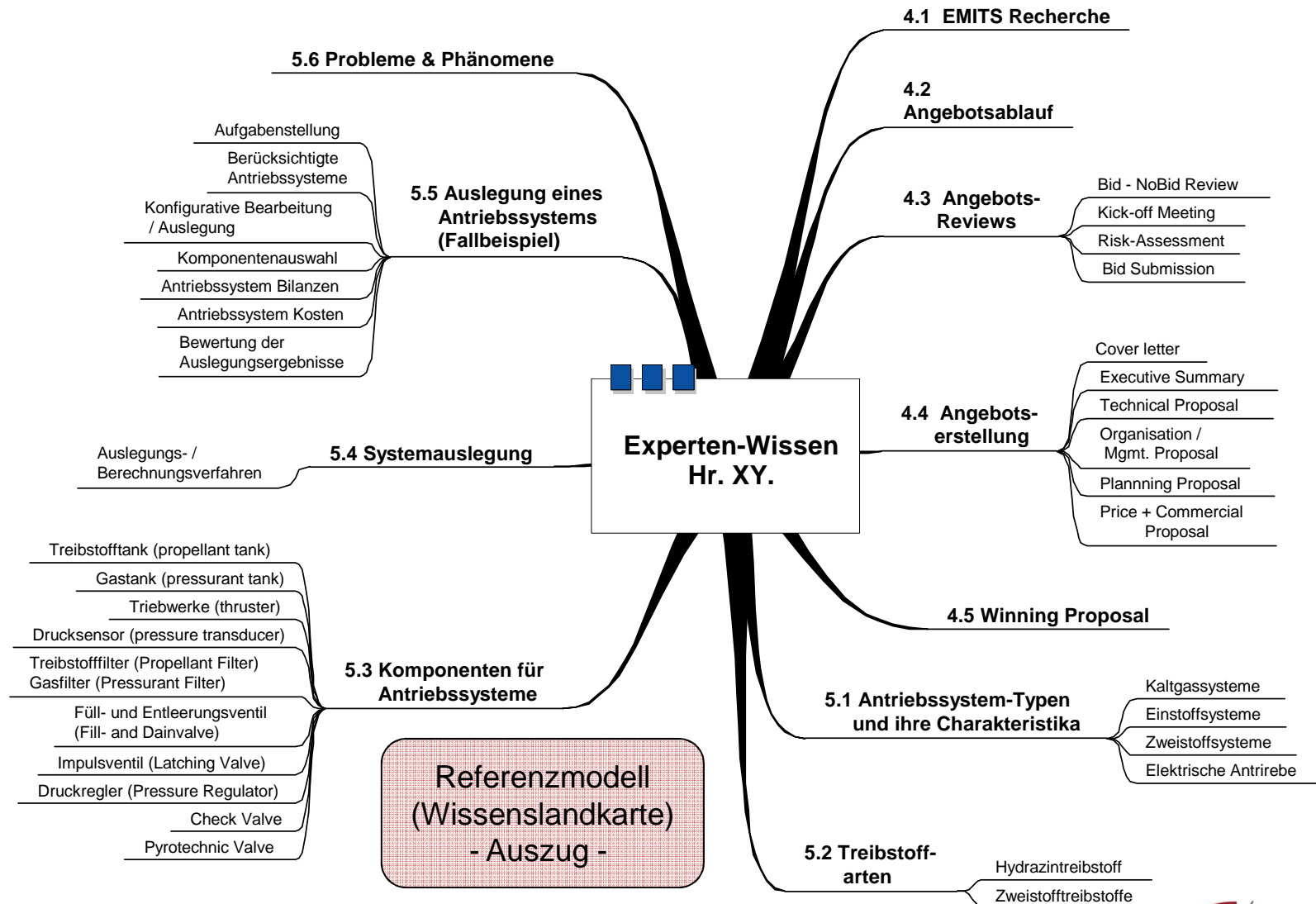
- Transferprozess in 7 Interview-Etappen
- Befragung + Anleitung eines Experten
- aktives Lernen durch den Nachfolger
- Strukturierung + Dokumentation des Wissens

Ergebnisse

- Übermittlung des Experten-/ Erfahrungswissens auf den / die Nachfolger
- Erstellung eines Wissens-Handbuchs

... und Ihre Investition Früchte trägt !

2. Inhalte des Wissenstransfers



2. Inhalte des Wissenstransfers

Beispiel für eine
Umsetzung im
Wissenshandbuch

Wissensstudie

The transfer of knowledge is enabled by a transfer mediator who conducts structured interviews with...

Volker Groth
Hendrik Meyer
Rainer Aschmann

D-ICC
Maus
COSIMA
E-Boxen
Batterien
Steckverbinder

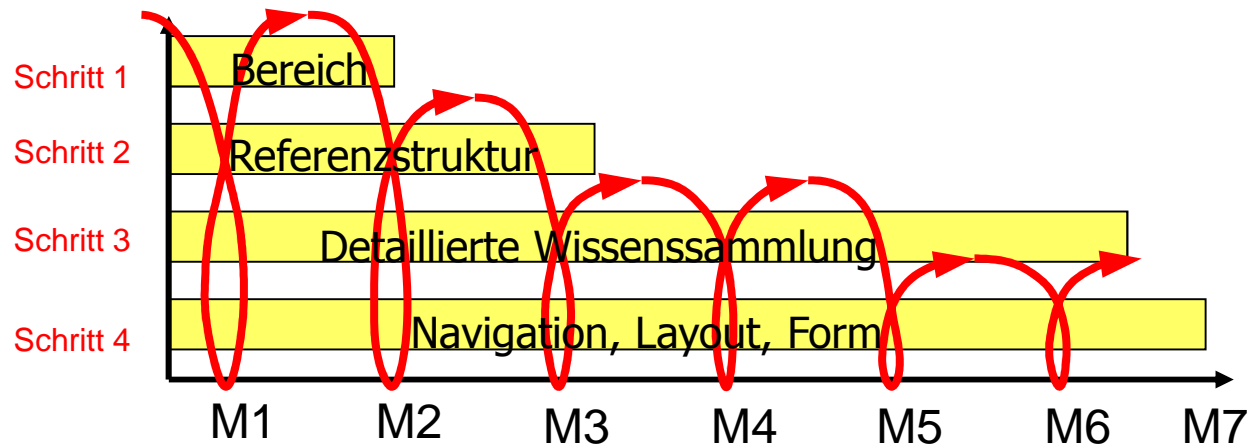
EADS SPACE TRANSPORTATION

EADS SPACE Transportation
Hünefeldstr. 1-5
28199 Bremen
+49 (0)421 539-0

TOC-Inhaltsverzeichnis / Table of Contents

1	Einführung	3
1.1	Management Summary	3
1.2	Fragenliste zur Abgrenzung des Wissensbereiches	4
1.3	Referenzmodell	6
2	Systementwicklung / Konstruktion (Mono-BI-Propellant Antriebssysteme)	7
2.1	Systementwicklung / Konstruktion	7
2.1.1	Konstruktion Komponenten	12
2.2	Komponentenauswahl	13
2.2.1	Dichtungen	14
3	Regelmäßige Aufgaben	15
3.1	Einganginspektion	15
3.2	Oberflächenbehandlung	16
3.3	Reinigen „cleaner“	18
3.4	Prüfen	22
3.4.1	Mikroskopie	24
3.5	Trocknen	25
3.6	Verpacken	26
3.7	Lagern	27
3.8	Dokumentieren	28
3.9	Integrieren / Testen	29
3.10	Raumüberwachung / Anlagenüberwachung / Begehungsvorschriften	31
3.11	Prozesse überwachen	32
4	Betriebsmittel	33
4.1	Verpackungsmaterial	33
4.2	Reinigungsmedien	34
4.3	Reinigungsanlagen	35
4.4	Arbeitskleidung	36
4.5	Reinraum / Schleusen	37
4.6	Arbeitsplätze	38
5	Außergewöhnliche Aufgaben	40
5.1	Reparatur	40
5.2	Reinräume ausrüsten und betreiben	41
5.3	Vorschriften	42
5.4	Audit (Cleanliness)	43
5.5	Personalunterweisung / Qualifikation	44
5.6	Qualifikationsprozess	45
5.7	Oberflächenbehandlungs- / Qualifizierung	46
5.8	Prozess-Optimierung	47
5.9	Vorrichtungen entwickeln	48
5.10	Fachabteilungen beraten	49
5.11	Anlagen verbessern	50
5.12	Prozess-Definition (Ablaufpläne)	51
5.13	Ausfallursachen ermitteln	52
5.14	Begutachtung von Materialbeschichtungen	53

3. Prozesse und Abläufe



1. Meeting:

- Organisation & Definition des Projekts
- Abgrenzung des Wissensbereichs; Entwicklung der Wissens-Landkarte zur Strukturierung des Experten-Wissens (Referenzmodell)
- Start Wissenssammlung

2.-6. Meeting:

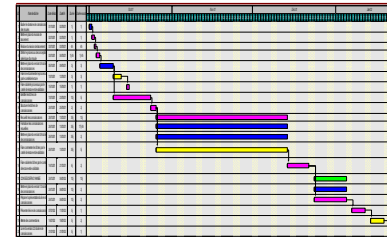
- Validierung der Wissens-Landkarte des Expertenwissens (Referenzmodell);
- Detaillierte Wissenssammlung, Bearbeiten der „Wissensblätter + „Regelblätter“
- Validierung von Struktur, Inhalt und Fokus

7. Meeting:

- Redaktionskonferenz: Vervollständigung der Studie
- Evaluierung des Wissens-Handbuchs
- Festlegung zukünftiger Aktualisierungen + Erweiterungen
- Feedback

3. Prozesse und Abläufe

Voraussetzungen:



- Ein Experte, der in seinem Wissensgebiet ein Spezialist ist, also ein tiefes Erfahrungswissen hat;
- Ein / mehrere Nachfolger, die das Wissensgebiet des Experten zukünftig übernehmen und bearbeiten sollen;
- Zeit für den Prozess des Wissenstransfers jenseits der operativen Tagesarbeit (s. Rollen + Aufgaben);
- Frühzeitige Planung des Wissenstransfer-Prozesses durch HR / Fachabteilung, (Ausscheiden von Mitarbeitern, Einarbeitung Nachfolger) dabei Koordination der Beteiligten.

3. Prozesse und Abläufe



Die beteiligten Personen: Rollen und Aufgaben

Der Experte: <ul style="list-style-type: none">• der Interviewte (Wissens- bzw.. Knowhow-„Geber“)• erläutert sein Erfahrungswissen zur Problemlösung im betrieblichen Kontext• bereitet sich auf die nachfolgenden Interviews vor + korrigiert das Wissens-Handbuch• Aufwand: 7 Tage Interviews zzgl. Vor-/Nachbereitung	Der / die Nachfolger: <ul style="list-style-type: none">• schreibt den großen Teil des Wissensbuches• ist Nutzer des Wissens- / Know-how Transfers• bereitet sich auf die nachfolgenden Interviews vor/ nach• Aufwand: 7 Tage Interviews zzgl. ca. 7 Tage Vor-/Nachbereitung
Der Projekt-Sponsor: <ul style="list-style-type: none">• ist intern verantwortlich (Fachebene)• bestimmt die transferrelevanten Schlüsselkompetenzen• führt die Ansprache und Gewinnung des Experten + des Nachfolgers durch• trifft Entscheidungen im bzw. über den Projektverlauf	Der Transfer-Coach: <ul style="list-style-type: none">• organisiert den Transferprozess + moderiert die Interviews• koordiniert die Interviews, protokolliert + monitort die vor-/nach-bereitenden Aufgaben zu jedem Interview;• berät und unterstützt den Nachfolger beim Strukturieren und Schreiben des Wissens-Handbuches

4. Ergebnisse des Wissenstransfers

Der Nutzen aus der Sicht des Managements:

- Strategisch wichtiges Knowhow geht nicht verloren - das Wissen bleibt im Unternehmen - Investitionen werden geschützt!
- das Erfahrungswissen wird komprimiert („im Zeitraffer“) weitergegeben, das spart Geld und Zeit;
- es wird systematisch strukturiert und schriftlich dokumentiert; damit wird es auch anderen Mitarbeitern zugänglich!

„Wissensweitergabe und Wissenserhalt sind wichtige Elemente unseres Wissensmanagements. Wir sind mitten in einem Generationenwechsel und mussten eine schnelle und effiziente Methode finden. Wir haben sie gefunden“.

Frau Pohl-Winkelmann,
Head of Training EADS Space Bremen

Der Nutzen aus der Sicht der Fachebene:

- „die beteiligten Nachfolger haben bei komplexen Anfragen eine große Zeitersparnis“ (Hr. Horozoglou, EADS Space, Bremen);
- Erfahrungswissen wird systematisch strukturiert und dokumentiert; es wird sogar neues Wissen generiert in der Auseinandersetzung Experte-Nachfolger
- „Es ist toll, einmal zu sehen, was man alles weiß. Ich empfand den Prozess als sehr effizient“ (Hr. Saurbier, Experte EADS Bremen).

„Aufgrund der dokumentierten Lernerfahrungen können wir bei ähnlichen Aufgabenstellungen den Aufwand für Fehlerbehebung um 80% reduzieren und mehrmonatige Verzögerungen vermeiden.“

Dr. Wendorff,
EADS Astrium, Bremen

5. Der durchführende Transfer-Coach

Für weitere Informationen / Kundenreferenzen und Antworten auf Ihren Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme.



Sigg Willmann

Telefon: +49 (0) 2377 / 90 99 90
 Mobil: +49 (0) 175 / 19 50 840
 E-Mail: info@siggi-willmann.de
 Internet: www.siggi-willmann.de

Berufliche Erfahrungen:

Seit 2008	Selbstständiger Transfer-Coach
1998 – 2008	Cegos GmbH, Witten Senior Consultant
1993 – 1997	Mercuri International GmbH München, Consultant + Trainer:
1988 – 1993	NCR GmbH, Account-Manager IT-Solutions, 2*Gewinner CPC- Qualification, PMP-Qualifikation

Umsetzungserfahrungen Wissenstransfers:

- 5 Jahre mit über einem Dutzend eigenen Wissenstransfer-Projekten; die Methodik wurde seit ca. 15 Jahren in über 50 internationalen Projekten erfolgreich angewendet
- 15 Jahre Berater-/Moderationserfahrung mit projektspezifischen Problemstellungen
- Messbare Praxistransfer-Ergebnisse aus Kundenprojekten sind (auf Anfrage) belegbar