

Wissensdatenbank

Know-how sammeln und wiederverwenden

Fünf Schüler sollen eine Gruppenarbeit über ein bestimmtes Thema schreiben. Zunächst werden sie gemeinsam festlegen, wer welchen Aufgabenbereich übernimmt. Danach wird jeder versuchen – mittels Allround-Wissensdatenbank „Wikipedia“ – durch Eingabe von Stichwörtern eine Zusammenfassung der Informationen seines Gebietes zu finden. Nach Fertigstellung der Gruppenarbeit kann die ganze Klasse auf das gesammelte Wissen zugreifen und dieses wiederverwenden. Wie sieht es jedoch allgemein in einem Unternehmen aus? Können dessen Mitarbeiter auf das gesammelte Know-how der einzelnen Abteilungen zugreifen?

Wenn ja, können sie dieses Wissen auch schnell, also innerhalb von Sekunden wiederfinden?

Sicherlich hängt das auch davon ab, welcher Branche ein Unternehmen zuzuordnen ist oder welches Tätigkeitsfeld bzw. welche Dienstleistung es ausübt.

Die Frage, die sich nur jedes Unternehmen und deren Mitarbeiter selbst beantworten kann, lautet: Wenden wir das, was wir in der Schule gelernt haben, auch im normalen Berufsleben an? Haben wir überhaupt eine Wissensdatenbank und wenn ja, benutzen wir diese auch?

Die Argumente gegen eine Wissensdatenbank sind vielfältig.

Zum einen gibt es folgende Meinung: „Wir benötigen keine zusätzliche Wissensdatenbank, denn wir haben z.B. ein SAP-, PPS-, ERP-System im Hause, das sehr viel Geld gekostet hat. Deshalb muss es mindestens das Gleiche können wie eine Wissensdatenbank.“

Dies ist jedoch ein Irrglaube:

Das Problem bei diesen Systemen ist, dass durch deren Komplexität nur befugte Mitarbeiter Zugang haben. Das wiederum bedeutet, dass nur ein Teil des Firmen-Know-hows

in dieses System einfließt und dies auch nur von einer geringen Anzahl der Mitarbeiter genutzt werden kann. Deshalb sind viele Informationen nur auf den passwortgeschützten Rechnern verschiedener Mitarbeiter gespeichert und somit nicht im System hinterlegt.

Zum anderen gibt es die Aussage der Geschäftsführung: „In jeder unserer Abteilungen sind mindestens zwei Mitarbeiter, die das Know-how des Unternehmens im Kopf haben.“ Dabei wird jedoch vergessen: Für Rückfragen jeder Art wird die ständige Präsenz dieser Mitarbeiter vorausgesetzt. Bei Krankheit, Urlaub, Ruhestand usw. steht das jahrelang angeeignete Wissen den anderen Mitarbeitern plötzlich nicht mehr zur Verfügung.

Die Entscheidung für eine Wissensdatenbank hat auf einzelne Mitarbeiter nur die Auswirkung, dass ihr Know-how transparent wird, was vielleicht nicht jeder befürwortet. Für das Unternehmen hingegen ist es von Vorteil, dass auch deren Wissen in der Datenbank für alle zugänglich gemacht werden kann.

Zuweilen gibt es folgende Befürchtungen:

a) Wer sollte in unserem Unternehmen eine Wissensdatenbank erstellen, denn jeder Mitarbeiter ist schon komplett ausgelastet?

b) Welchen Zeitraum würde das in Anspruch nehmen bzw. ab wann könnte man die Datenbank nutzen, denn dem Ansammeln, Filtern und Abspeichern der Informationen muss eine Struktur verliehen werden?

c) Wie werden die vorhandenen Daten, Berichte, Hinweise usw. in die Wissensdatenbank eingebracht?

d) Welchen Zeit- und Kostenaufwand würde das bedeuten?

e) Wer soll die Datenbank pflegen und ständig auf dem neusten Stand halten?

Diese Befürchtungen und Argumente sind unbegründet:

Zu a) Es gibt bereits Wissensdatenbanken. Somit muss keine neu erstellt werden.

Zu b) Sie können sofort benutzt werden, denn sie beinhalten bereits eine Gliederung, die problemlos über freie Textauswahl an das



Bild 1

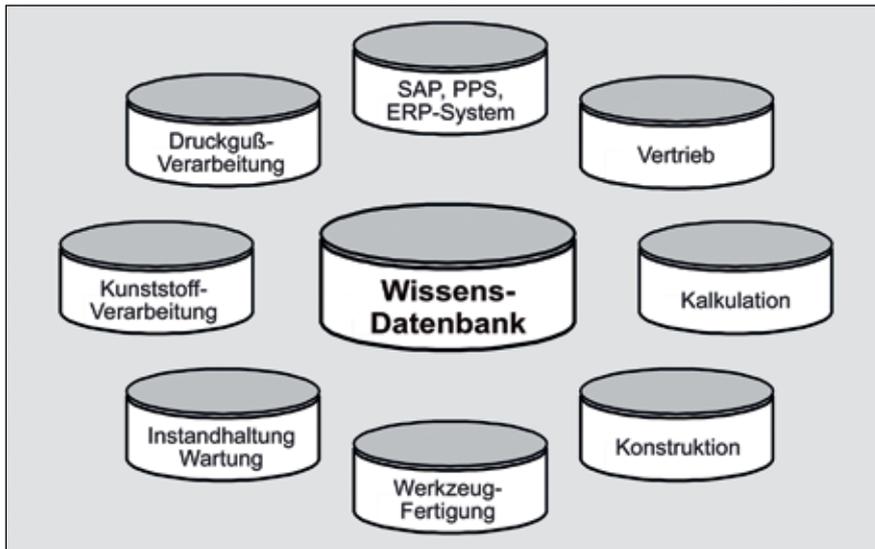


Bild 2

Unternehmen angepasst werden kann, z.B. „TOOL4TOOL“ (Klassifizierte/Geometrische Ähnlichkeits-suche).

Zu c) Die vorhandenen Daten, Berichte, Hinweise usw. werden automatisch über eine Schnittstelle aus dem firmeneigenen SAP-, PPS-, ERP-System und den Rechnern der Mitarbeiter in die Datenbank übertragen.

Zu d) Dieser Zeit- und Kostenaufwand ist gering.

Zu e) Die Pflege der Wissensdatenbank erfolgt weiterhin – wie unter c) beschrieben – überwiegend automatisch mittels vorhandener Schnittstelle. Autorisierte Mitarbeiter aus allen Abteilungen halten sie während des normalen Arbeitsablaufs auf dem neusten Stand.

Man kann leicht nachvollziehen, dass es für jedes Unternehmen absolut sinnvoll und vor allem notwendig ist, das bisher erarbeitete Know-how zu sammeln und dieses auch wiederzuverwenden. Die Handhabung der Wissensdatenbank muss so einfach sein, dass sie jeder Mitarbeiter ohne langwierige Lehrgänge und Einarbeitung bedienen kann. Der unkomplizierte Zugriff auf die bisher generierten Daten, Informationen usw. sollte über eine integrierte Suchfunktion erfolgen. Sowohl bei der Anfragebearbeitung als auch bei der kompletten Auftragsabwicklung wird ein effizientes, zeitsparendes und damit kostengünstiges Arbeiten möglich.

Nehmen wir als Beispiel ein Unter-

nehmen, welches im Bereich Werkzeug- und Formenbau bzw. in der Kunststoff- und Druckguss-Industrie tätig ist.

Trotz Spezialisierung auf gewisse Dienstleistungen hat eine Firma verschiedene Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen. Deshalb ist es sehr wichtig, bei jeder Umsetzung einer Anfrage oder eines Auftrags die relevanten Daten, Informationen usw. jeder Abteilung wie Vertrieb, Kalkulation, Konstruktion, Fertigung, Kunststoff- und Druckgusstechnik so festzuhalten, dass diese bei zukünftigen, vergleichbaren Anfragen und Aufträgen wieder erfolgversprechend genutzt werden können.

Die Vorteile, die einzelne Abteilungen aus den Suchergebnissen der Wissensdatenbank ziehen, wirken sich unterschiedlich aus. Das wird einerseits bestimmt durch die Größe, Branche usw. des Unternehmens. Andererseits durch die Intensität, mit der die Datenbank gefüllt wurde. Wir wollen hier nur stichpunktartig einige Vorteile auflisten.

Vertrieb: Welche Projekte vergleichbarer Art wurden mit dem Kunden bereits vollzogen? Wie groß ist die Ähnlichkeit zu diesen Artikeln? Wer war damals der Ansprechpartner? Welche Probleme mussten bewältigt werden? War der Ablauf zügig oder bedingt durch laufende Änderungen eher stockend? Welche Erfahrungen hat man daraus gezogen?

Kalkulation: Wie viele Werkzeuge beinhaltet dieses Projekt? Kann unser Unternehmen auf Grund der Erfahrungswerte eine zeitlich realistische Planung durchführen? Sind alle Anfrageunterlagen inklusive 3D-Daten und Artikelzeichnungen mit Toleranzangaben vorhanden? Ist die Gesamtausbringung bekannt? Welche Funktionen des Werkzeugs sind gefordert?

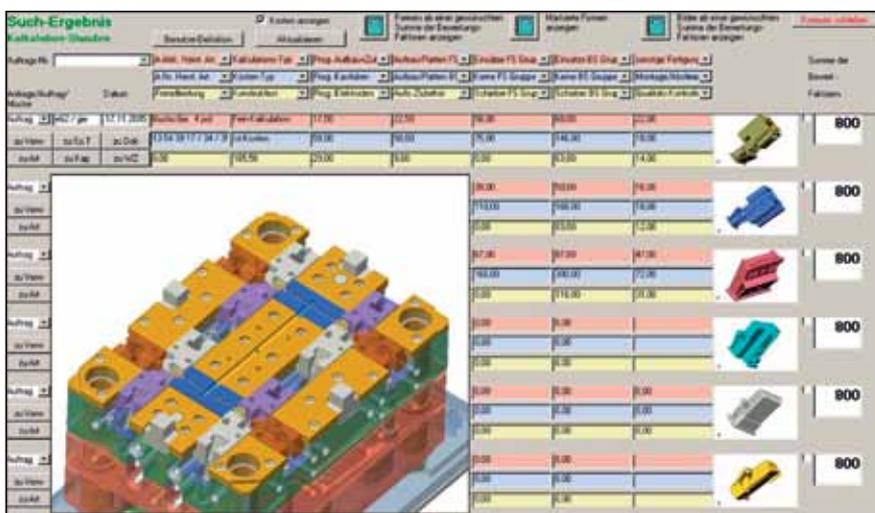


Bild 3
(Werkbilder: Organisationsbüro Herbert Bübel, Nürnberg)

Konstruktion: Kann von bestehenden Konstruktionen der Werkzeugaufbau inklusive Funktionen und somit die Werkzeugdaten übernommen werden? Soll wegen der Erkenntnisse des Kunden oder des eigenen Unternehmens die Werkzeug-Ausführung geändert werden? Kann der Anspritzpunkt bzw. die Moldflow-Berechnung als Referenz dienen?

Fertigung: Wie kann der Fertigungsablauf am effektivsten gestaltet werden? Welche Kapazitäten stehen aktuell zur Verfügung bzw. wie hoch ist die momentane Auslastung? Können Programmierarbeiten aus vorhandenen Projekten übernommen werden?

Kunststoff- / Druckgusstechnik: Sind Prozessparameter ähnlicher Vorgängerwerkzeuge vorhanden, die zur Orientierung z.B. für den Zyklus dienen können? Wie ist die Planung anhand der Maschinenauslastung zu realisieren? Auf welchem Stand ist die Wartung bzw. Instandhaltung der Werkzeuge? Ist die Ersatzteilbeschaffung organisiert?

An diesen Beispielen erkennt man, welchen großen Nutzen eine Wissensdatenbank für ein Unternehmen bringt und auf welches selektierte Wissen die einzelnen Abteilungen zugreifen können. Der Umgang mit dieser Datenbank muss transparent und benutzerfreundlich sein. Eine klar strukturierte Vorgehensweise erleichtert die Handhabung und die Datenpflege.

Tagtäglich erhält ein Unternehmen neue Informationen, die es gilt zu filtern, zu speichern und später gewinnbringend zu nutzen (z.B. E-Mail-Korrespondenz). Diese komplexe Herausforderung gilt es in einen betriebswirtschaftlichen Vorteil umzusetzen. Durch schnell abrufbares Wissen lässt sich ein Vorsprung herstellen, der später einen routinierten und zeitsparenden Arbeitsablauf ermöglicht. Kosten lassen sich optimieren, da nicht jedes Mal das Rad neu erfunden werden muss.

In den meisten Branchen wird gegenwärtig eine Zertifizierung gefordert, um die gleichbleibende Qualität der Produkte sicherzustellen.

Die Nutzung der Wissensdatenbank erleichtert dem Qualitätsmanagement das Sammeln von Informationen und verbessert dadurch deutlich die Nachvollziehbarkeit sämtlicher Arbeitsschritte und Abläufe.

Hierdurch ist das gesamte Unternehmen im Vorfeld bestens auf die dazu nötige Überprüfung vorbereitet. Dank des erfolgreichen Audits ist man in der Lage, global neue Märkte zu erschließen und damit neue Kunden zu gewinnen.

Der Inhalt einer Wissensdatenbank schafft außerdem die ideale Voraussetzung zur Durchführung einer umfangreichen Standardisierung in allen Unternehmensbereichen und ermöglicht dadurch eine Vereinfachung der Arbeitsabläufe durch Rationalisierung.

Für Unternehmen der Branchen
Werkzeug- und Formenbau,
Kunststoff- und Druckguss-Industrie

TOOL4TOOL

Wissensdatenbank

**Klassifizierte/Geometrische
Ähnlichkeits-Suche**

Know-how

sammeln und wiederverwenden

Organisationsbüro Herbert Bübel

Untere Stadtgasse 55 • 90427 Nürnberg

Tel. 0911/93477-0 • www.tool4tool.de