



Wissensmanagement@Siemens

Hartmut Krause
Siemens AG - Corporate Knowledge Management
November 2001



Inhalt

Die Rolle des Wissensmanagements für Siemens als Global Player

Verständnis und Strategie

Erfolgsfaktoren und Barrieren

Wissensstrategieprozess

Mitarbeiter-Netzwerke

Zusammenfassung

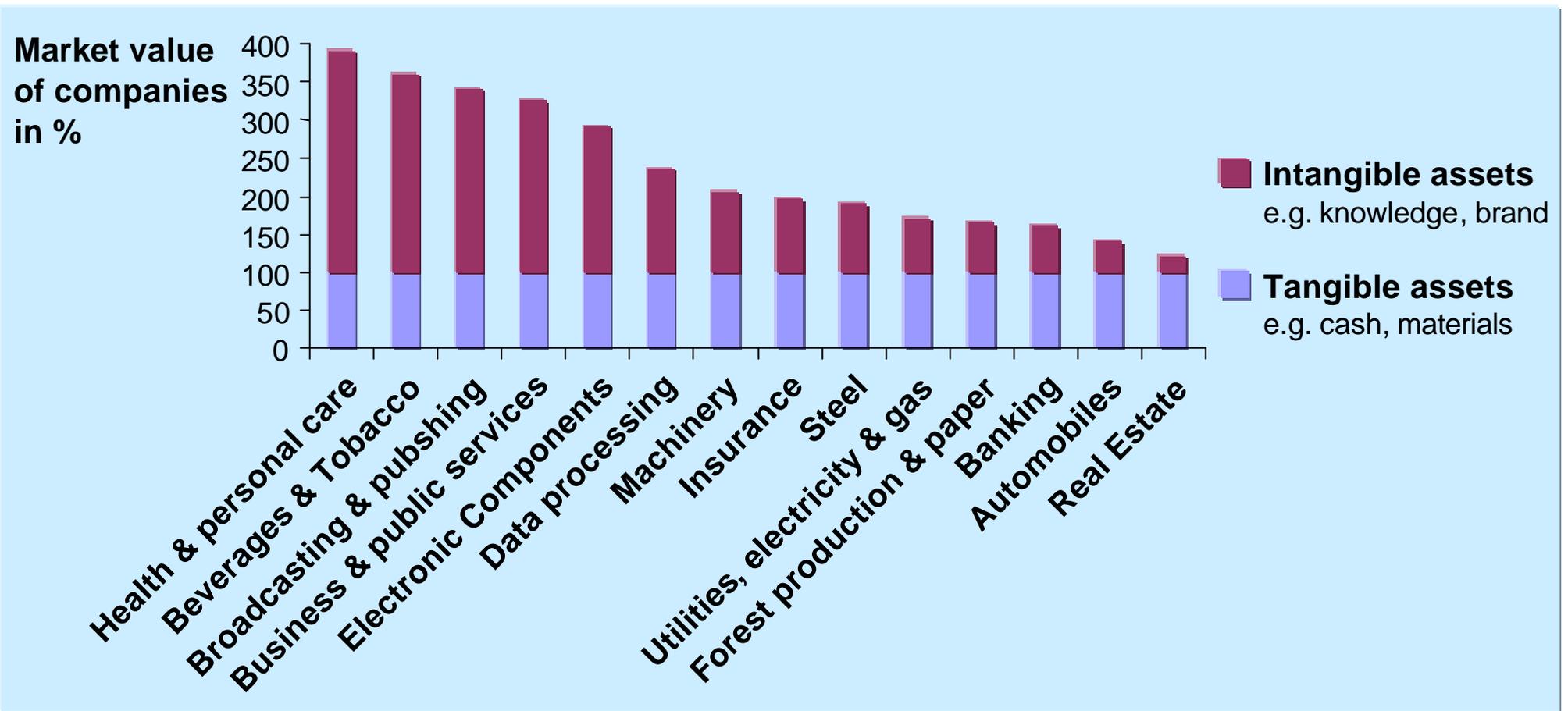
Das Umfeld ändert sich ...

- Vernetzung und Globalisierung wird vorangetrieben
- Produkte, Dienstleistungen werden zu kundengerechten, wissensintensiven Lösungen
- Innovative Lösungen beziehen sich nicht mehr nur auf Technologien
- Wissen wird immer wichtiger als Ressource und als Produkt
- Der Unternehmenswert hängt immer stärker von der Bewertung des Intellektuellen Kapitals ab



Wissensmanagement wird immer wichtiger

Today's impact of knowledge on share values is significant



In many businesses the value of intangible assets rates already over 50% of the whole

Source: Sveiby, 2000, Morgan Stanley International World Index

Siemens CEO, Dr. Heinrich von Pierer



Statements for shareholders and press
on Best Practice Sharing,
Knowledge Management and Learning

Our first priority - and this will be vital for our future effectiveness - is *the electronic networking and management of our internal knowledge*. To make us even more efficient and bring our customers greater benefits.

Systematic Best Practice Sharing complements our management tools to improve EVA: Each Siemens business learns from the others.

As a result, *we learn faster* and can better focus our innovative strength on developing new products and services.

Our ultimate goal is to ensure that *all of our people can access the Company's unequalled pool of knowledge*.

Das Unternehmensleitbild



Der **Kunde** bestimmt unser Handeln

Unsere **Innovationen** gestalten die Zukunft

Spitzenleistungen erreichen wir durch **exzellente Führung**

Unsere **Zusammenarbeit** kennt keine Grenzen

Durch **Lernen** werden wir immer besser

Wir tragen **gesellschaftliche Verantwortung**

Erfolgreich wirtschaften heißt: Wir gewinnen durch Gewinn

Durch Lernen werden wir immer besser



Wir messen uns an den Besten der Welt.

Jeder von uns arbeitet daran, ständig zu lernen. Wir suchen und geben offenes Feedback und **lernen auch aus Fehlern.**

Schneller als andere erkennen wir neue Chancen und richten Lösungen, Organisation und Verhalten daran aus.

Wir schaffen **ein internationales Netzwerk von Wissen, in dem jeder gibt und nimmt.**

Inhalt

Die Rolle des Wissensmanagements für Siemens als Global Player

Verständnis und Strategie

Erfolgsfaktoren und Barrieren

Wissensstrategieprozess

Mitarbeiter-Netzwerke

Zusammenfassung

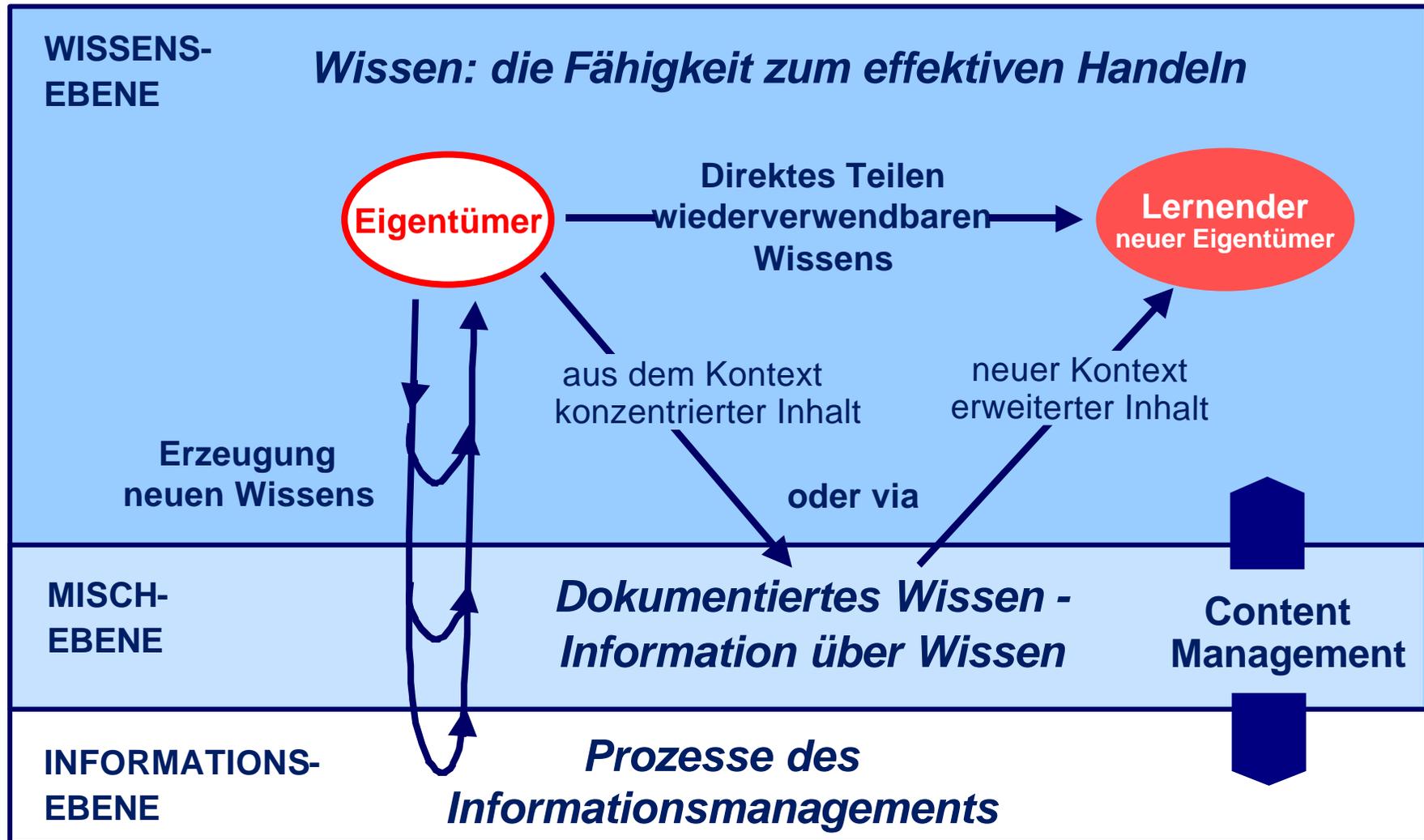
Eine Arbeits-Definition für „*Wissen*“ and „*Wissensmanagement*“

Wissen ist die Fähigkeit zum effektiven Handeln (Peter Senge)

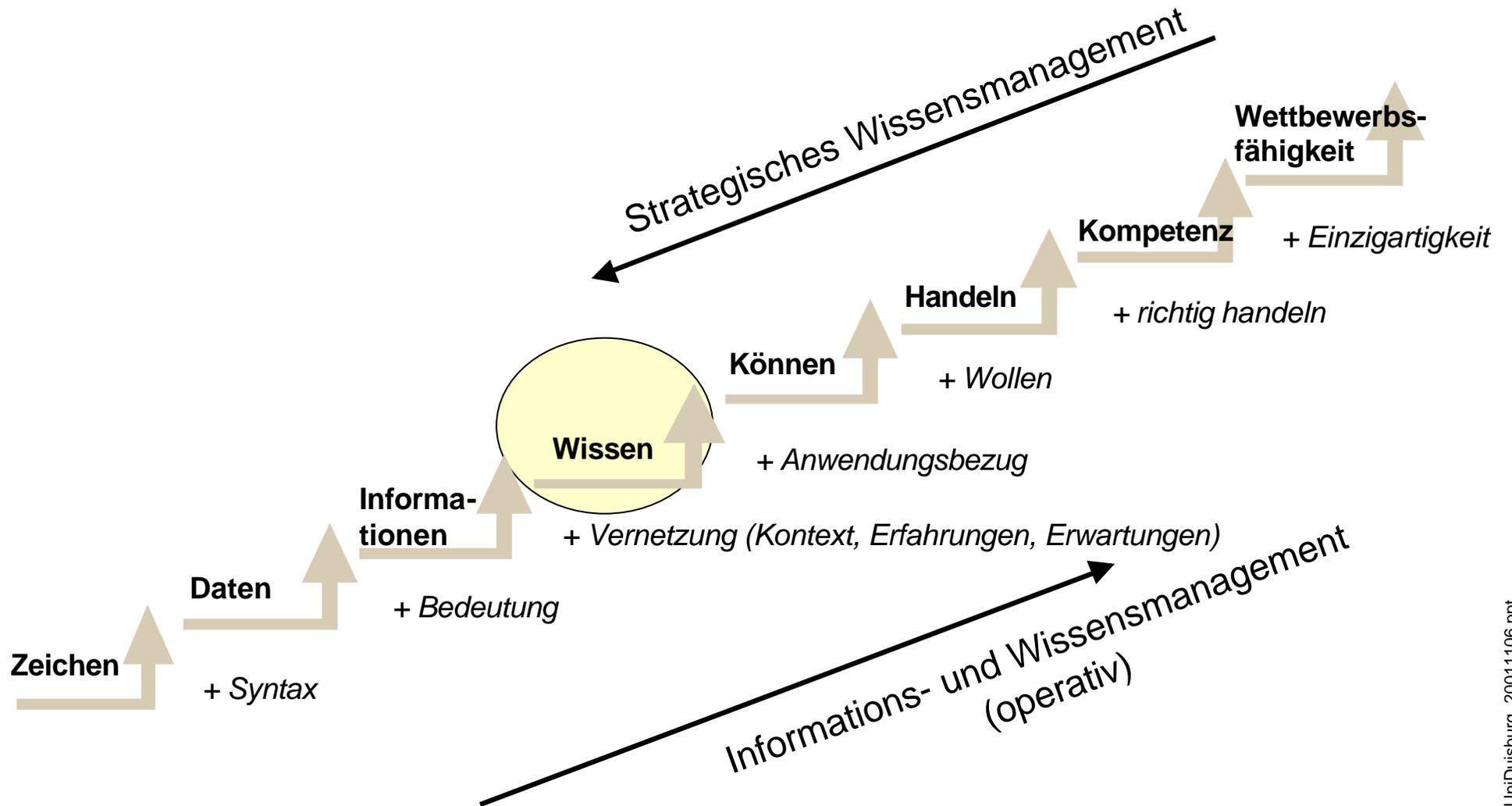
Wissensmanagement sind alle systematischen Aktivitäten zur Erzeugung und Teilung von Wissen, die dazu dienen, Wissen für den Erfolg eines Unternehmens nutzbar zu machen

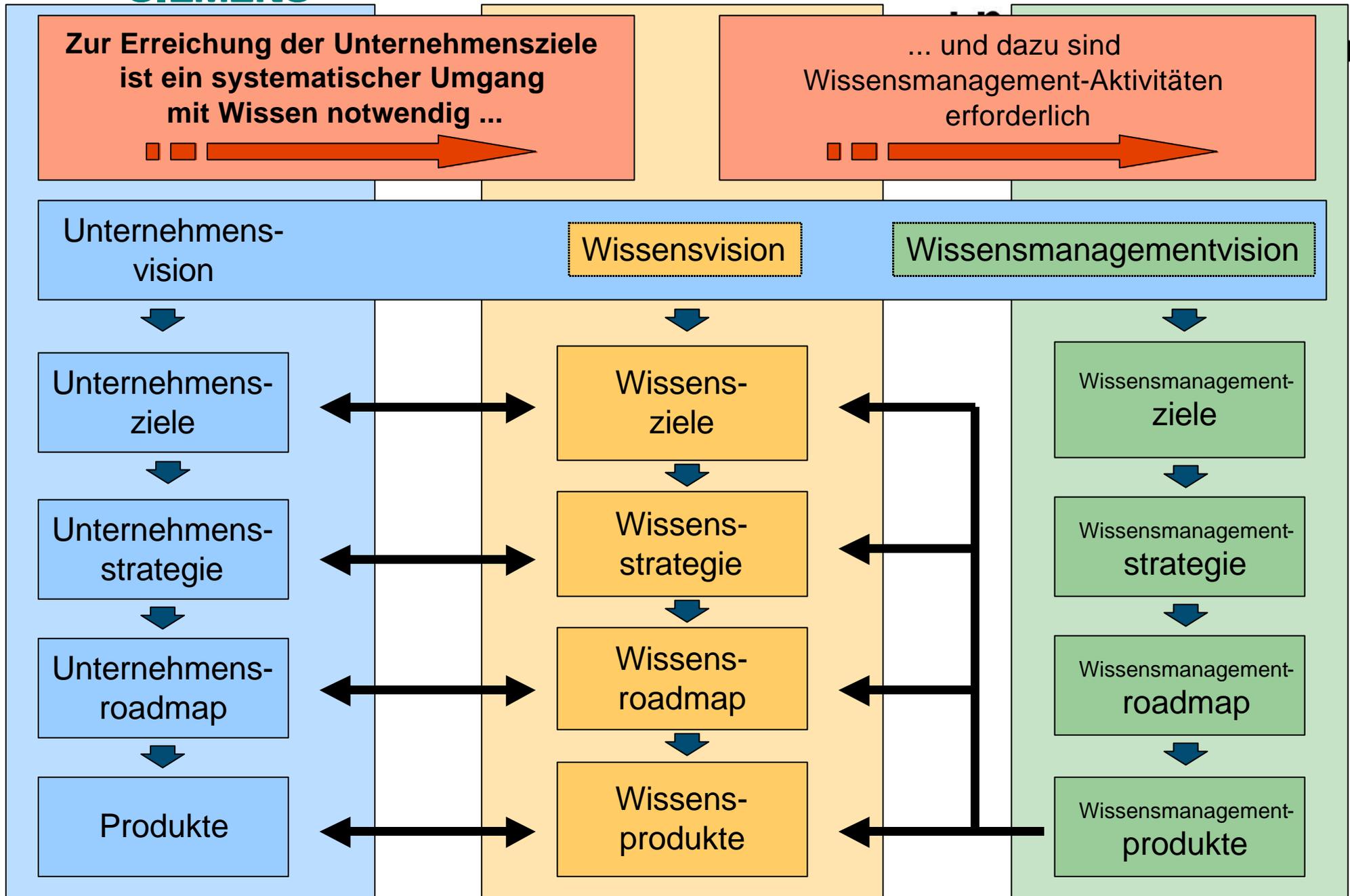
Wissensmanagement und Informationsmanagement überlappen sich in den Bereichen “Dokumentiertes Wissen” und “Information über Wissen”

Vielfältige Wissenswege

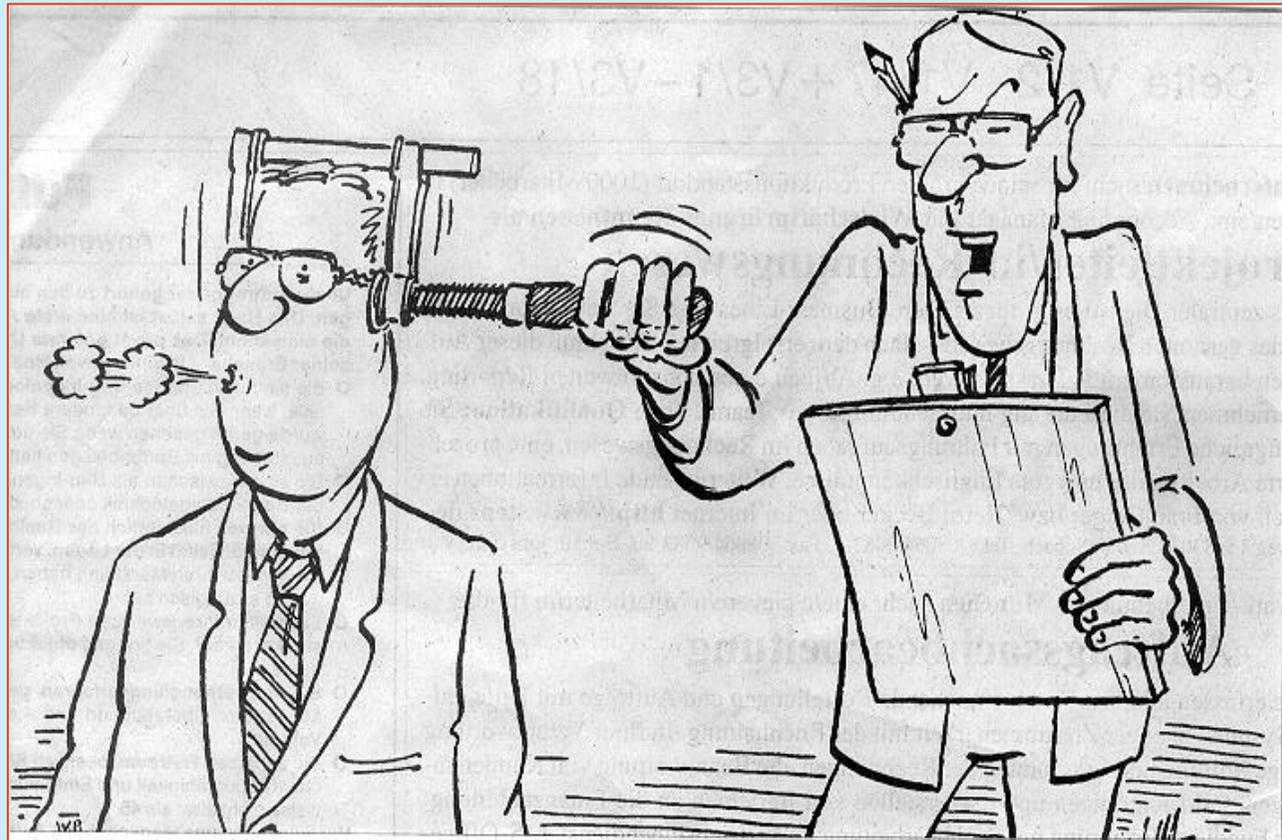


Das Verständnis von Wissen & Wissensmanagement



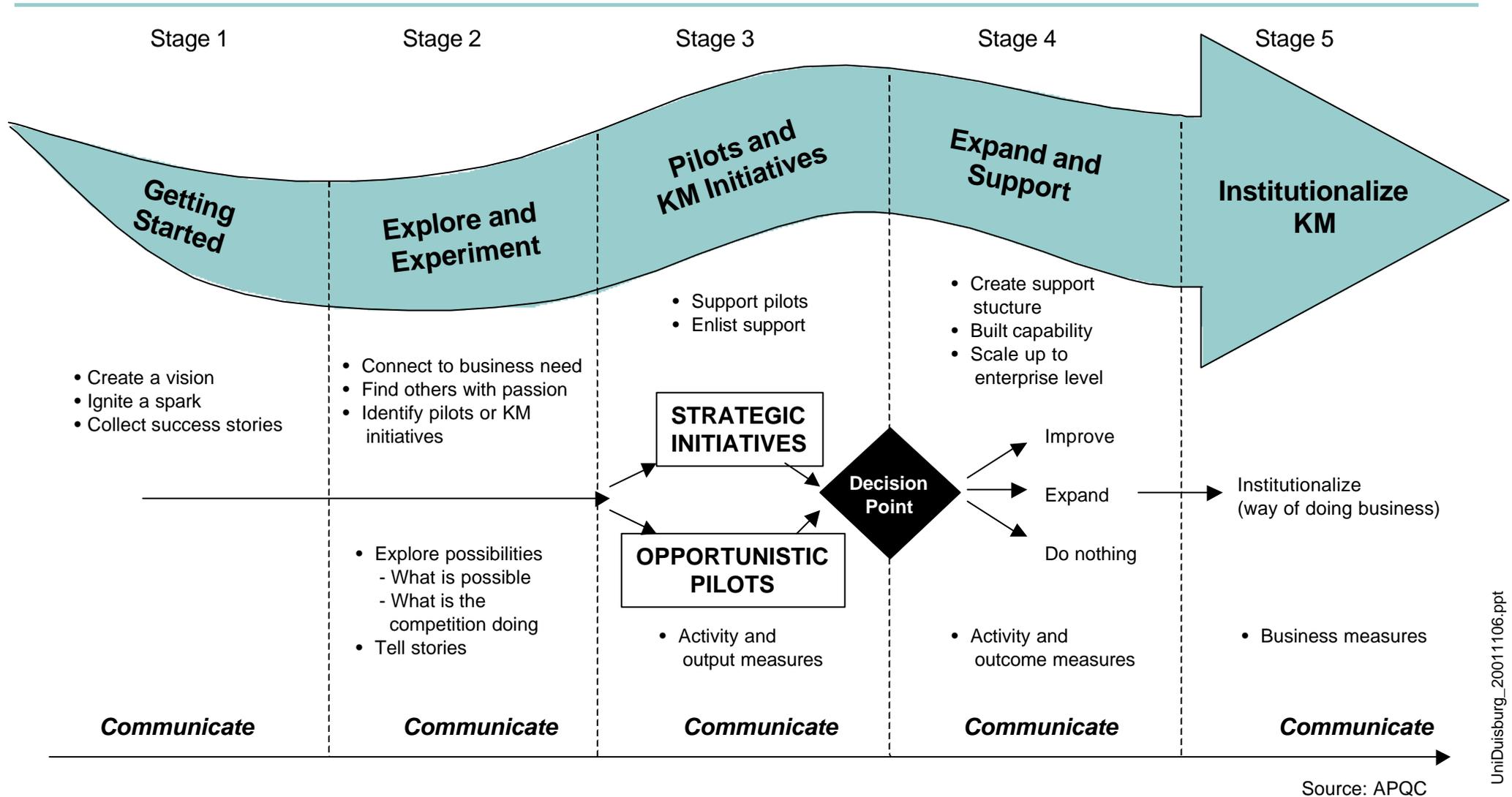


Das Managen von Wissen bei Siemens bedeutet NICHT:



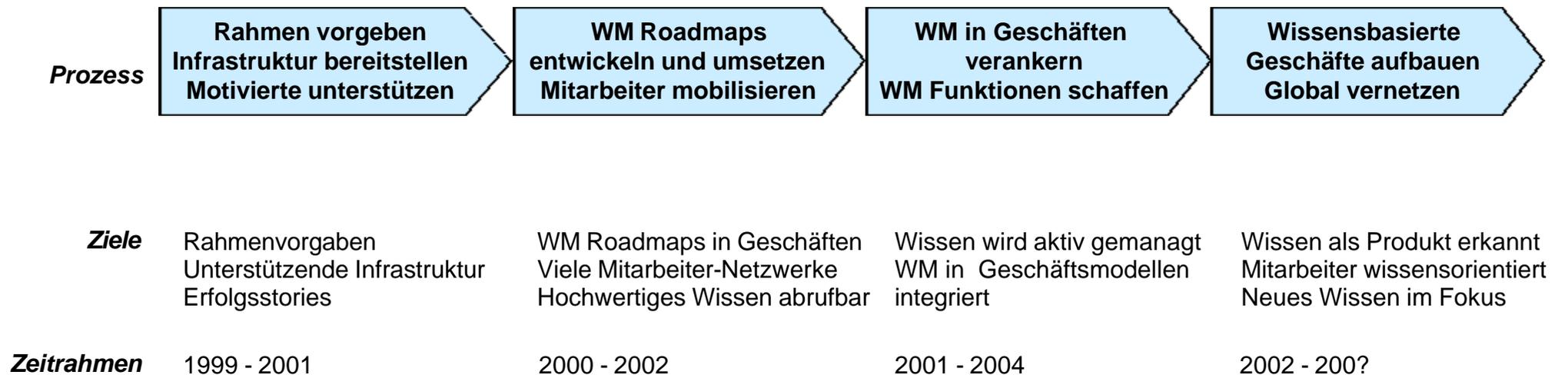
“Die Herausforderung ist, das gesamte Wissen unserer Mitarbeiter zu dokumentieren und zu speichern”

APQC's Road Map to Knowledge Management



Source: APQC

Grundzüge einer Siemens WM Roadmap



Inhalt

Die Rolle des Wissensmanagements für Siemens als Global Player

Verständnis und Strategie

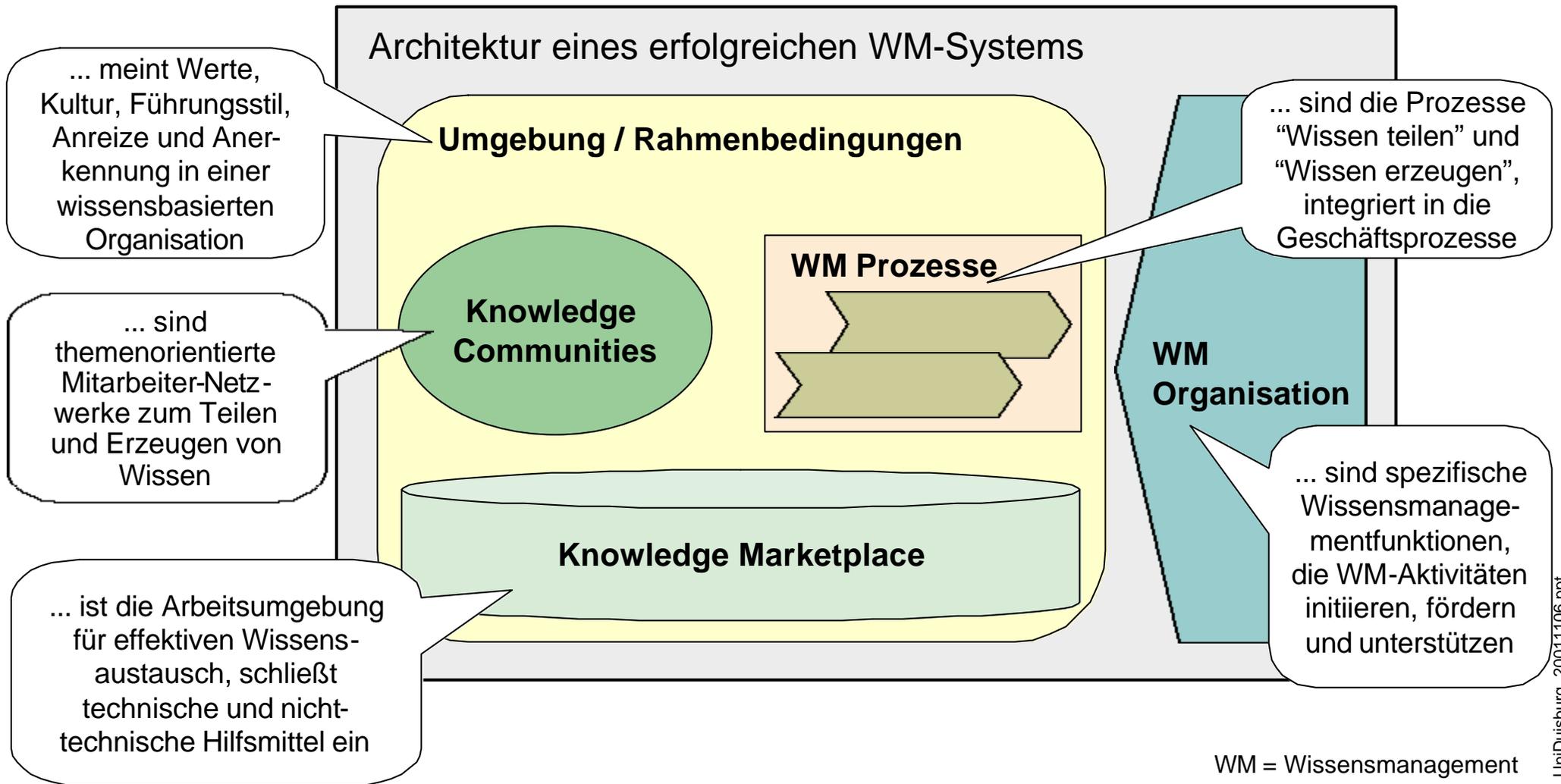
Erfolgsfaktoren und Barrieren

Wissensstrategieprozess

Mitarbeiter-Netzwerke

Zusammenfassung

Erfolgreiche WM-Systeme sind sozio-technische Systeme

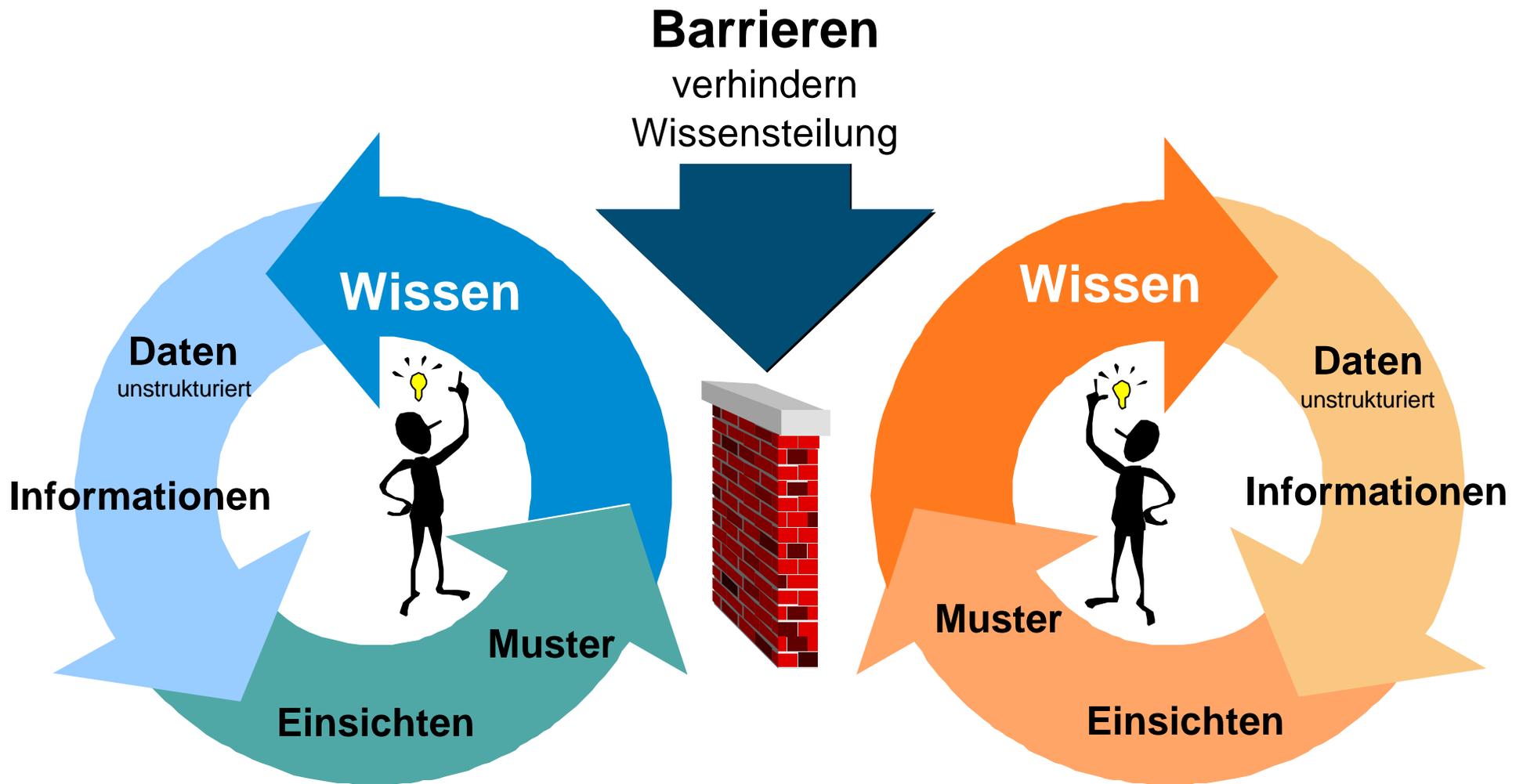


Wissen weitergeben

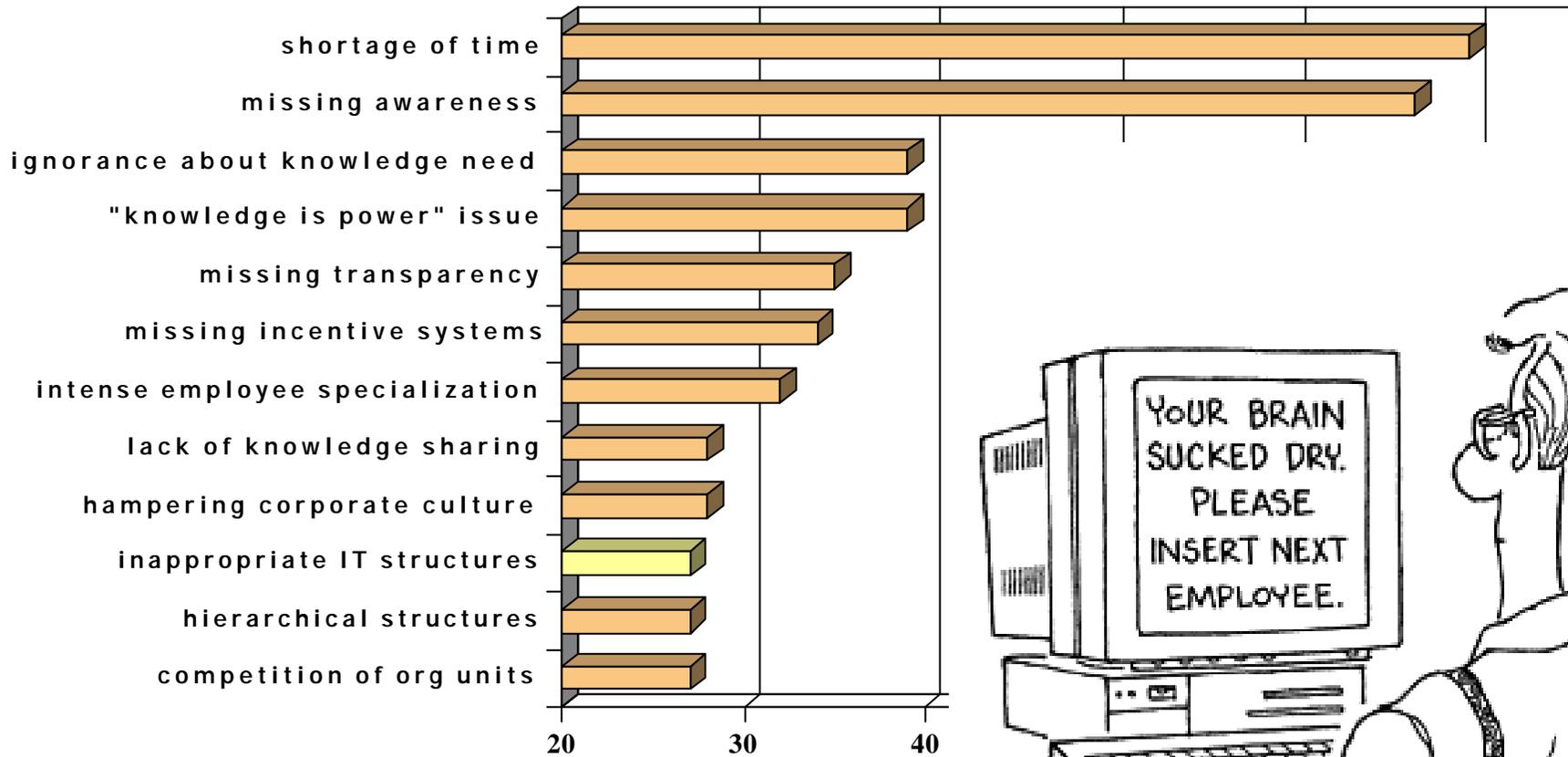
Die Transformation zu einem wissensbasierten Unternehmen erfordert die systematische Nutzung und Wiederverwendung von explizitem und implizitem Wissen



Individuelles Wissen wird nicht geteilt



Barriers against knowledge initiatives



Source: Fraunhofer IAO, 1997



© 1998 Ted Goff tgoff@tedgoff.com

Barrieren verhindern den Erfahrungsaustausch

Wollen

Vertrauen
Sicherheit
Motivation
Offenheit

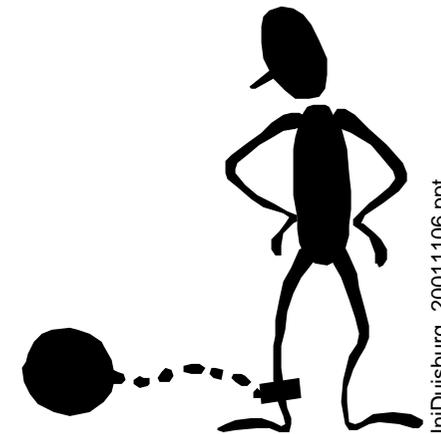
Können

Zeit
Sprache
Technologie
Inhalt

Dürfen

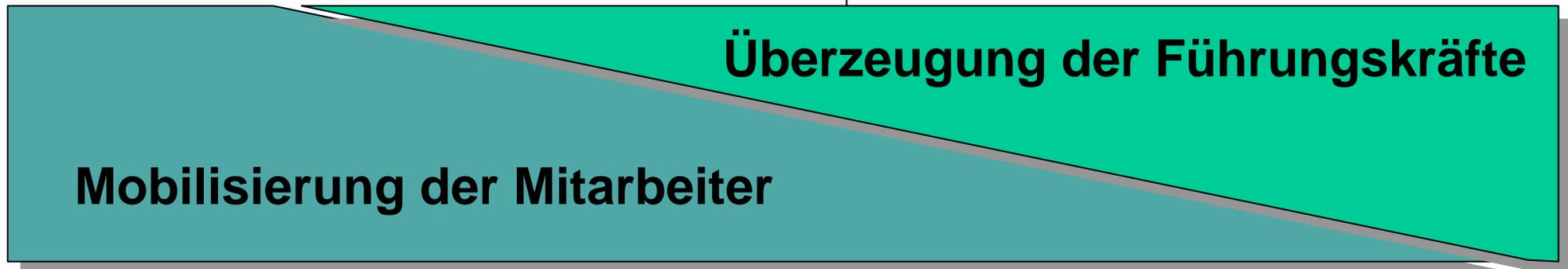
Zielsysteme
Führung
Organisation
Wettbewerb

Überall können Engpässe liegen !



Aktivitäten müssen Führungskräfte und Mitarbeiter ansprechen

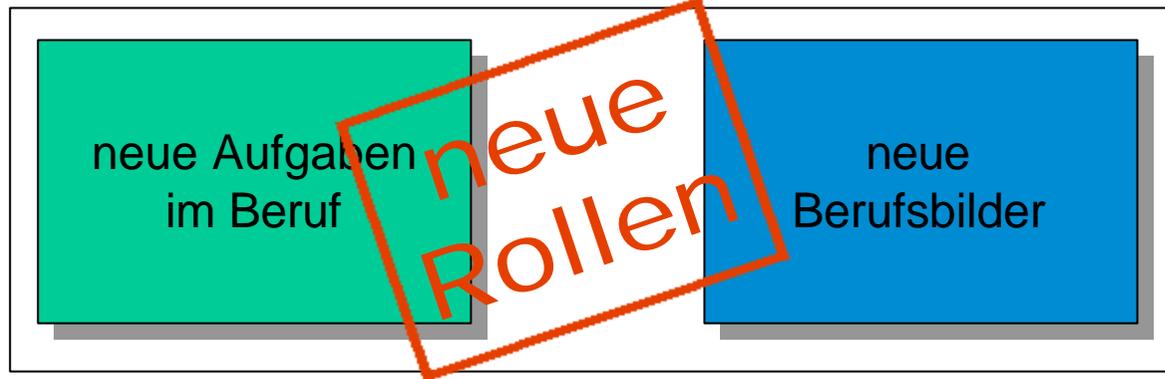
- Wissensziele
- Wissensstrategie
- Success stories
- Wissens-Scorecards
- Wissensgeschäfte



- Barrieren abbauen
- Zielvereinbarungen
- Mitarbeitergespräche
- Prämien / Incentive
- Werte / Leitbild

Der effektive Einsatz von Wissensmanagement erfordert ...

neue Fähigkeiten für die tägliche Arbeit



- virtuelle Zusammenarbeit
- Best Practice Sharing
- interkulturelles Verständnis
- neue Medien nutzen
- Wissen schützen

- Community Moderator
- Knowledge Coach
- Content Manager
- Author
- Topic Owner

- Chief Knowledge Officer
- Knowledge Editor
- KM-Tool Architect
- Fraud Manager
- Knowledge Broker

Inhalt

Die Rolle des Wissensmanagements für Siemens als Global Player

Verständnis und Strategie

Erfolgsfaktoren und Barrieren

Wissensstrategieprozess

Mitarbeiter-Netzwerke

Zusammenfassung

Wissensstrategie-Prozeß

Definition des Anwendungsfalles

(Organisation-Prozeß-Produkt?)

Ermittlung der Key Performance Indicators

(z.B. Kundenzufriedenheit, Umsatz,...)

Ermittlung der Wissensgebiete

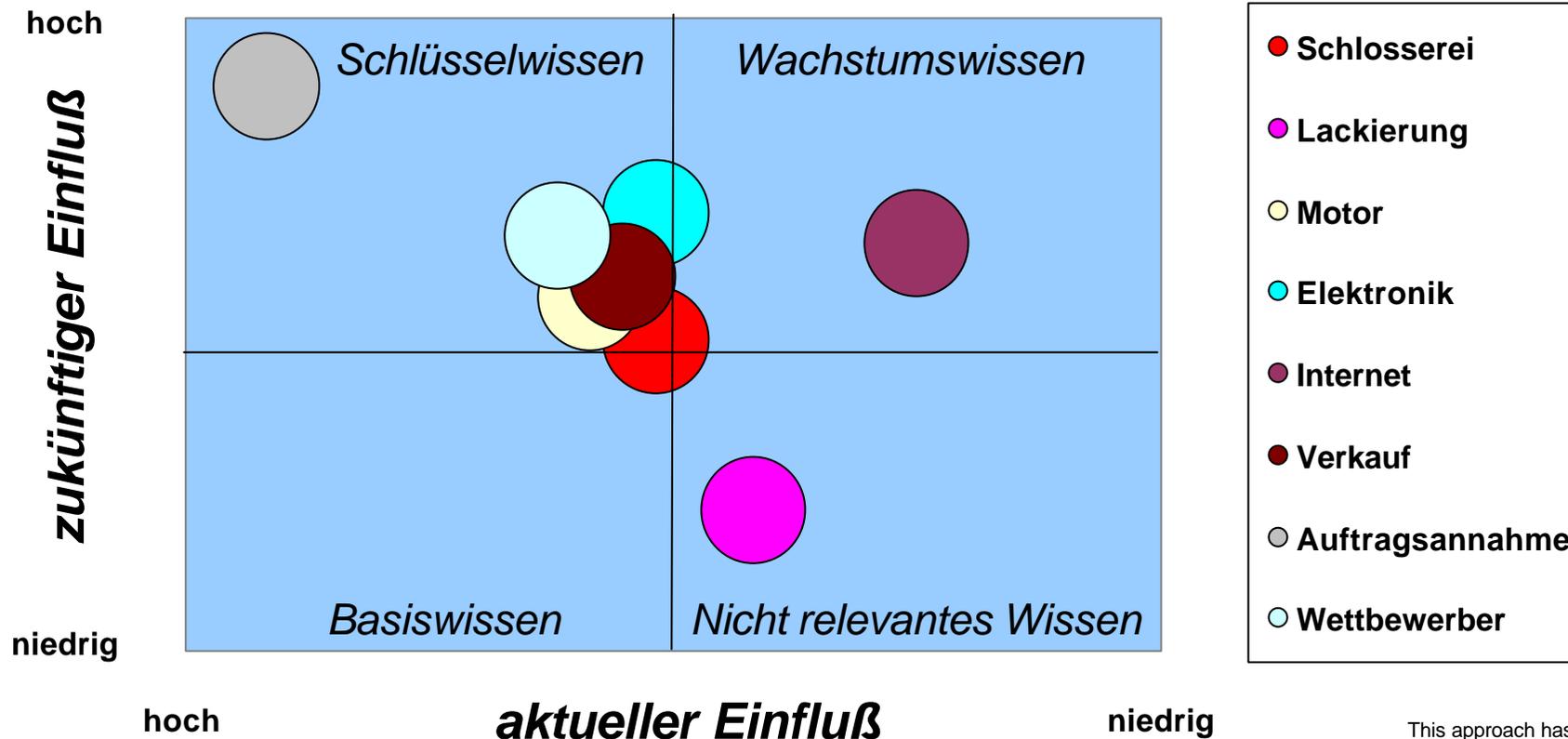
(z.B. Verkauf, Auftragsannahme, Motor, ...)

This approach has originally
been developed by

CIBIT
CONSULTANTS | EDUCATORS

Einordnung der Wissensgebiete

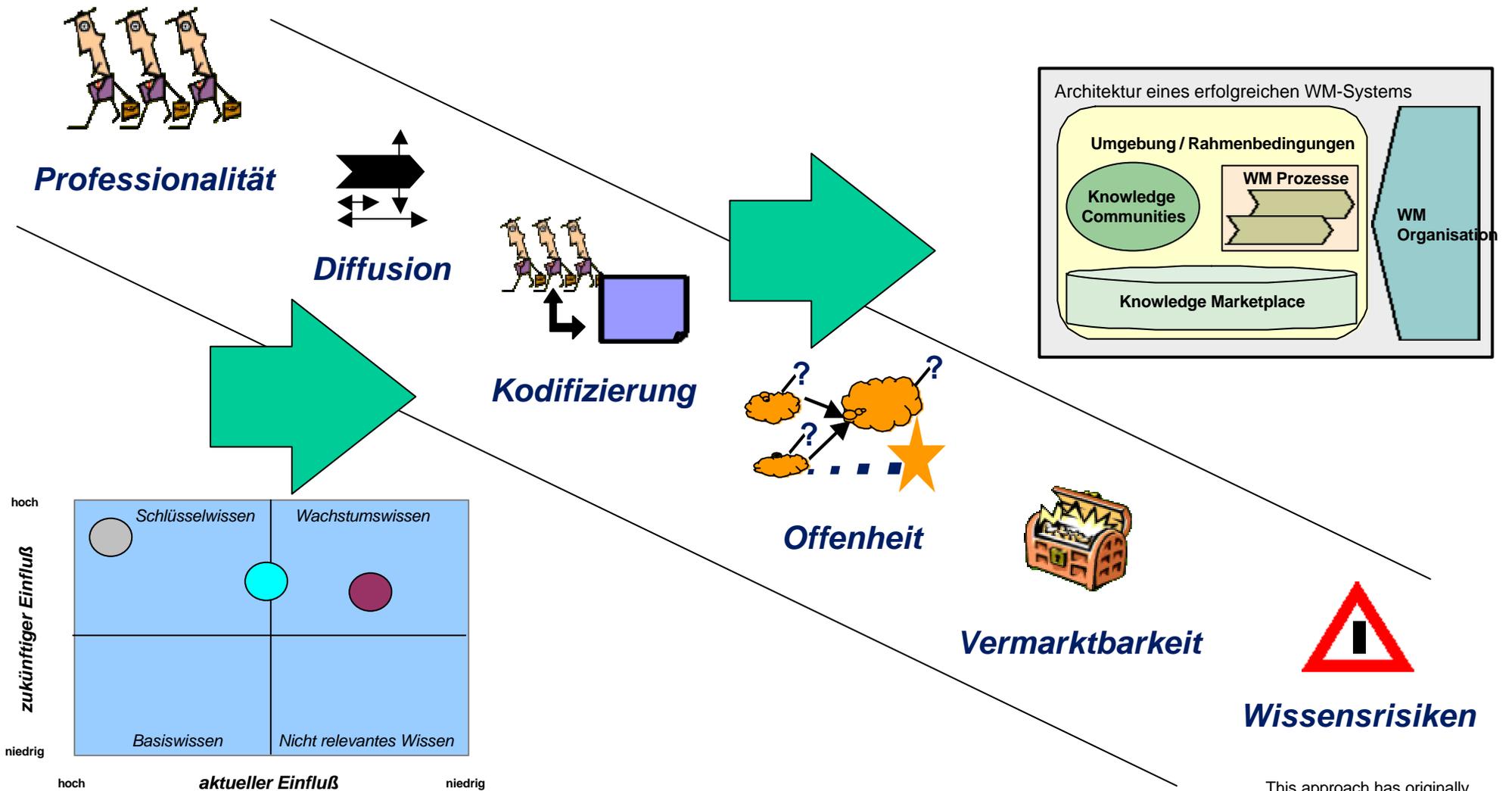
Beispiel KFZ Betrieb



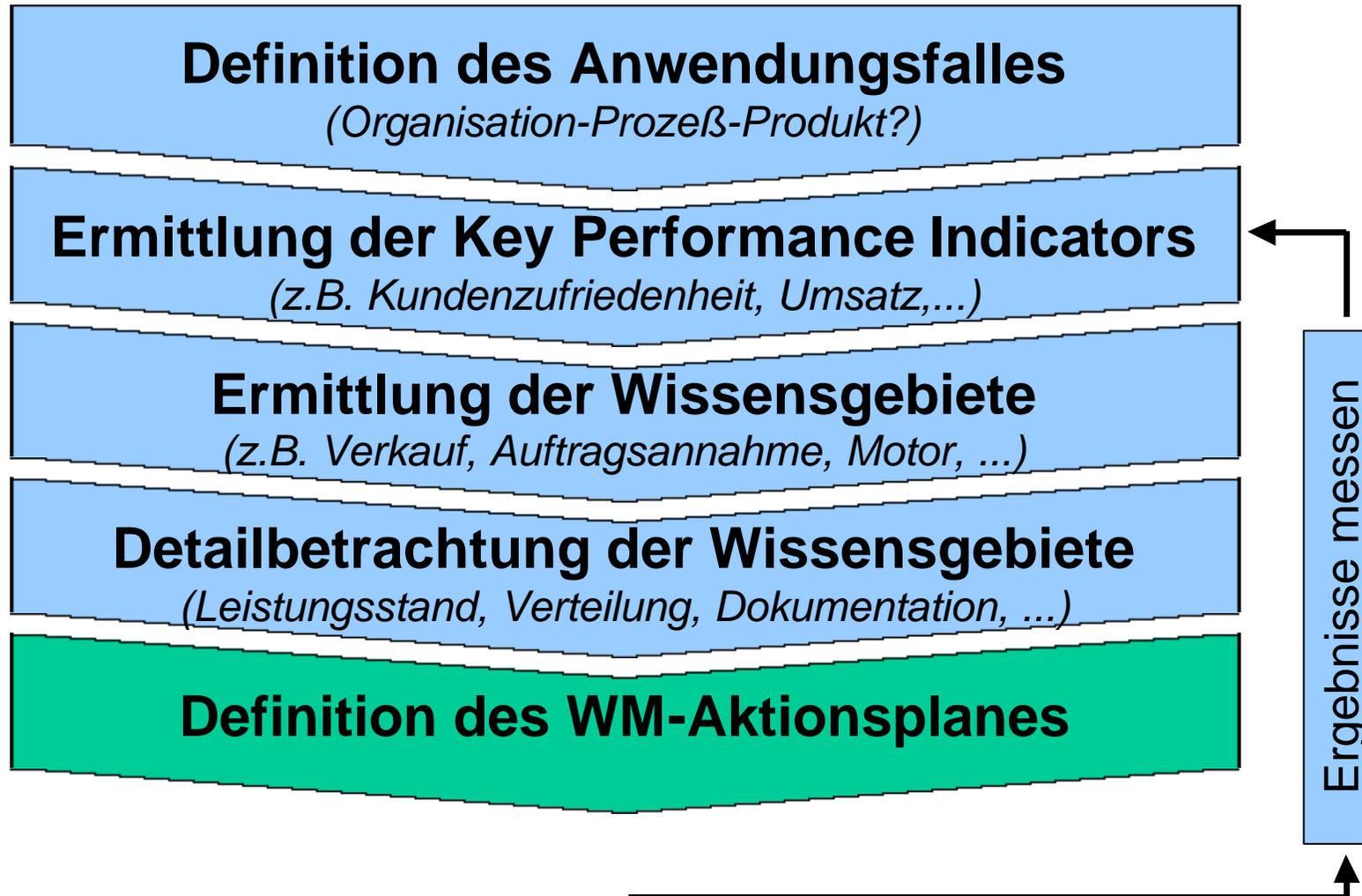
This approach has originally been developed by



Beurteilung der Wissensgebiete und notwendige WM-Maßnahmen



Wissensstrategie-Prozeß

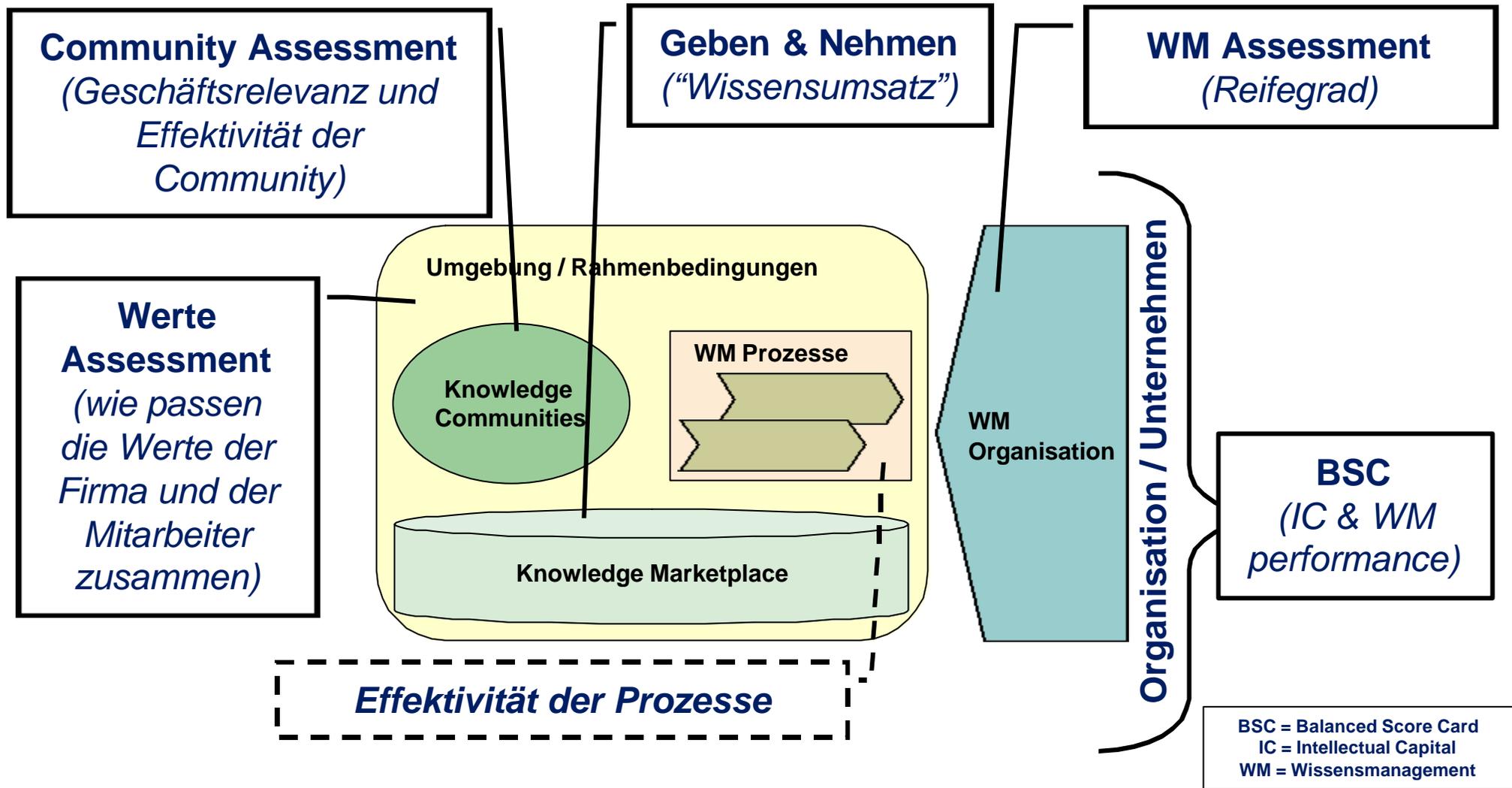


This approach has originally been developed by



UniDuisburg_20011106.ppt

Metriken zur Messung des WM-Erfolges



Inhalt

Die Rolle des Wissensmanagements für Siemens als Global Player

Verständnis und Strategie

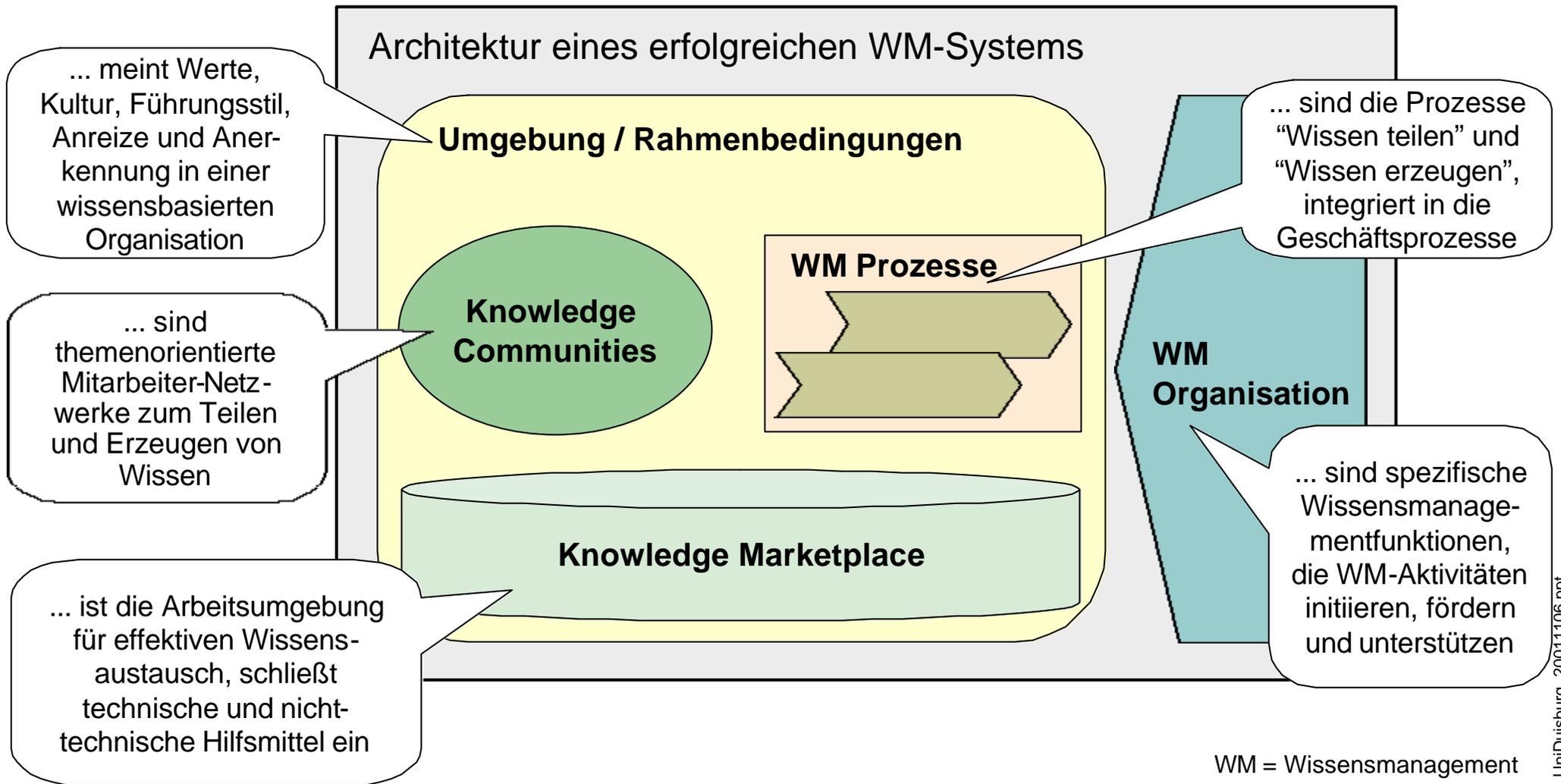
Erfolgsfaktoren und Barrieren

Wissensstrategieprozess

Mitarbeiter-Netzwerke

Zusammenfassung

Erfolgreiche WM-Systeme sind sozio-technische Systeme



WM = Wissensmanagement



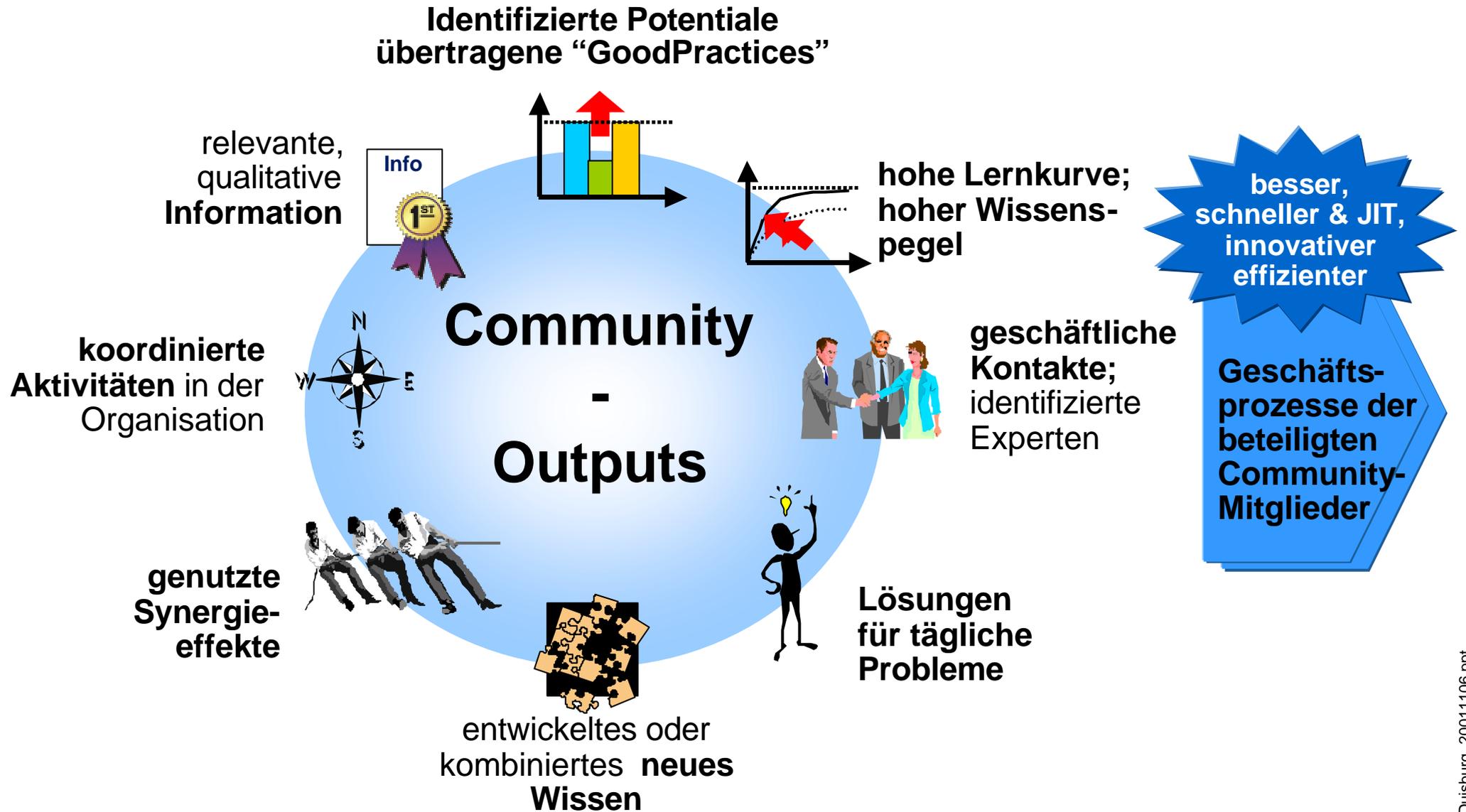
© MVV / Stand: Juni 1999

Community of Practice

a new organizational concept for the Knowledge Enterprise

	Purpose	Participants	Motivation	Duration
CoP	Develop skills; build knowledge	Members self select	Passion, commitment, expertise	As long as there is interest
Formal Work Group	Deliver a product or service	Everyone reports to group mgr.	Job requirements and shared goals	Until next reorganization
Project Team	Accomplish a specific task	Staff assigned by management	Project milestones & goals	Until project completion
Informal Network	Collect and share business info	Friends and business colleagues	Mutual needs	As long as reason to connect

Source: Etienne Wenger and William Snyder, Harvard Business Review



Employee Portal

Search Community
In allem suchen
med
→ ok

Index by Keywords
A Ä B C D E F G H I
J K L M N O Ö P Q R
S T U Ü V W X Y Z
sonst

Index by Name
A Ä B C D E F G H I
J K L M N O Ö P Q R
S T U Ü V W X Y Z
sonst

Communities -
[HOME](#)
[@Siemens](#)
[Registration](#)
[Pinboard](#)
[Support](#)
[Initiatives](#)
[Basics](#)
[SiemensShareNet](#)

- Home
 - Arbeitsmittel
 - Mitarbeiter-Service
 - Lernen & Wissen**
 - Meine Seiten
- Lernen | **Communities**

Communities@Siemens

Durch Browsen in der Themenstruktur der [SieMap](#) können Sie Communities suchen. Siehe auch Search & Index!

Community Support

<http://community-support.siemens.de>
Hier finden Sie Hilfe für den Start und die Begleitung von Communities.



in knowvate!
NETWORK YOUR KNOWLEDGE

Community Registration

Ist IHRE Community noch nicht in Communities@Siemens gelistet? Dann registrieren Sie diese bitte hier!

Knowledge Initiatives

Hier bekommen Sie einen Überblick über die verschiedenen Wissensmanagement Initiativen bei Siemens.

Community Pinboard

Hier können Sie diskutieren und Nachrichten hinterlassen: neue / benötigte Communities, Erfahrungen, Feedback.

Community Basics

Hier erfahren Sie z.B. mehr über:
- Was ist eine Community?
- Was sind Aktivitäten und Nutzeffekte?

Siemens ShareNet

Hier finden Sie aktuelle Informationen zur Standard Knowledge Sharing Plattform bei Siemens.



Search Community
In allem suchen
med
→ ok

Main Category : Interactive : Communities@Siemens ✉ Editor Team
Search for: in starting from this category

Index by Keywords
A Ä B C D E F G H I
J K L M N O Ö P Q R
S T U Ü V W X Y Z
sonst

Subcategories

- [Company-wide Topics & top+ \(e-Business\)](#)
- [General Working Methods & Tools \(Project Management, Quality Management\)](#)
- [Software & Information Technology \(Applications \(e.g. SAP\), Communication platforms, CAD / PDM / EDM / FE, Intranet / Internet / Security / SingleSignOn, Operating Systems, ...\)](#)
- [Business Processes & Functions \(Personnel, Human Resources, Finance, Planning, Controlling, Accounting, e-business, Supply Chain Management, Knowledge Management, Organization, Information Management, ...\)](#)
- [Products, Systems, Services, Solutions \(Information & Communication \(ICN, ICM, SBS\), Medical Solutions, Industry \(A&D, I&S, SD, SBT\), Transportation \(TS\), Energy \(PG, PTD\), ...\)](#)
- [Markets: Regions, Customer Clusters](#)
- [Employee Topics \(General Discussion Groups, Informal Come-together, New Employees\)](#)
- [... new Communities](#)
- [... further Community Directories & Knowledge Sharing Initiatives \(Siemens Best Practice Sharing, Sharenet for e-business excellence, ICN ShareNet, KS@Med, SBS Knowledge motion, ...\)](#)
- [... Tools and Support for Communities](#)

Index by Name
A Ä B C D E F G H I
J K L M N O Ö P Q R
S T U Ü V W X Y Z
sonst

Communities -
HOME
[@Siemens](#)
[Registration](#)
[Pinboard](#)
[Support](#)
[Initiatives](#)
[Basics](#)
[SiemensShareNet](#)

Links

- [Best Practice Marketplace](#) Marktplatz zum Austausch guter Erfahrungen und guter Beispiele.
- [Best Practice Marketplace](#) Exchange your experiences on business-relevant topics.
- [Best Practice Sharing](#) Best Practice Sharing heißt, dass gute und beste Erfahrungen im ganzen Unternehmen durch Wissenstransfer allen Mitarbeitern zugänglich gemacht werden. Damit Siemens weiß, was Siemens weiß. (Best Practice Networks)

Starten einer Community (CKM) - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

SIEMENS News English Index Sitemap SCD Home Intranet Class A CIO-Server

CoP KM Roadmap Events Topics **Communities** Best Practice CIO-Server

CKM - Corporate Knowledge Management

Was sind KCs?
 - Praxisbeispiele
 Finden einer KC
Starten einer KC
 - Vorüberlegungen
 - CoP Konzept
 - Mitglieder & Moderator
 - Kick-off
 - Rahmenbedingungen
 Gestalten einer KC
 Services
 Hotline und Forum
 Infothek
 Kontakt

Starten einer Community

Es ist so weit: Sie möchten Ihre eigene Knowledge Community starten und damit einen engagierten Beitrag zum Wissenszuwachs unseres Unternehmens und der Mitarbeiter leisten. Von Ihrer Idee bis zum tatsächlichen Start der Knowledge Community gibt es viel zu tun und zu beachten. Dazu wollen wir Ihnen hier eine Vorgehensweise anbieten, die Ihnen wertvolle Dienste leisten kann.

```

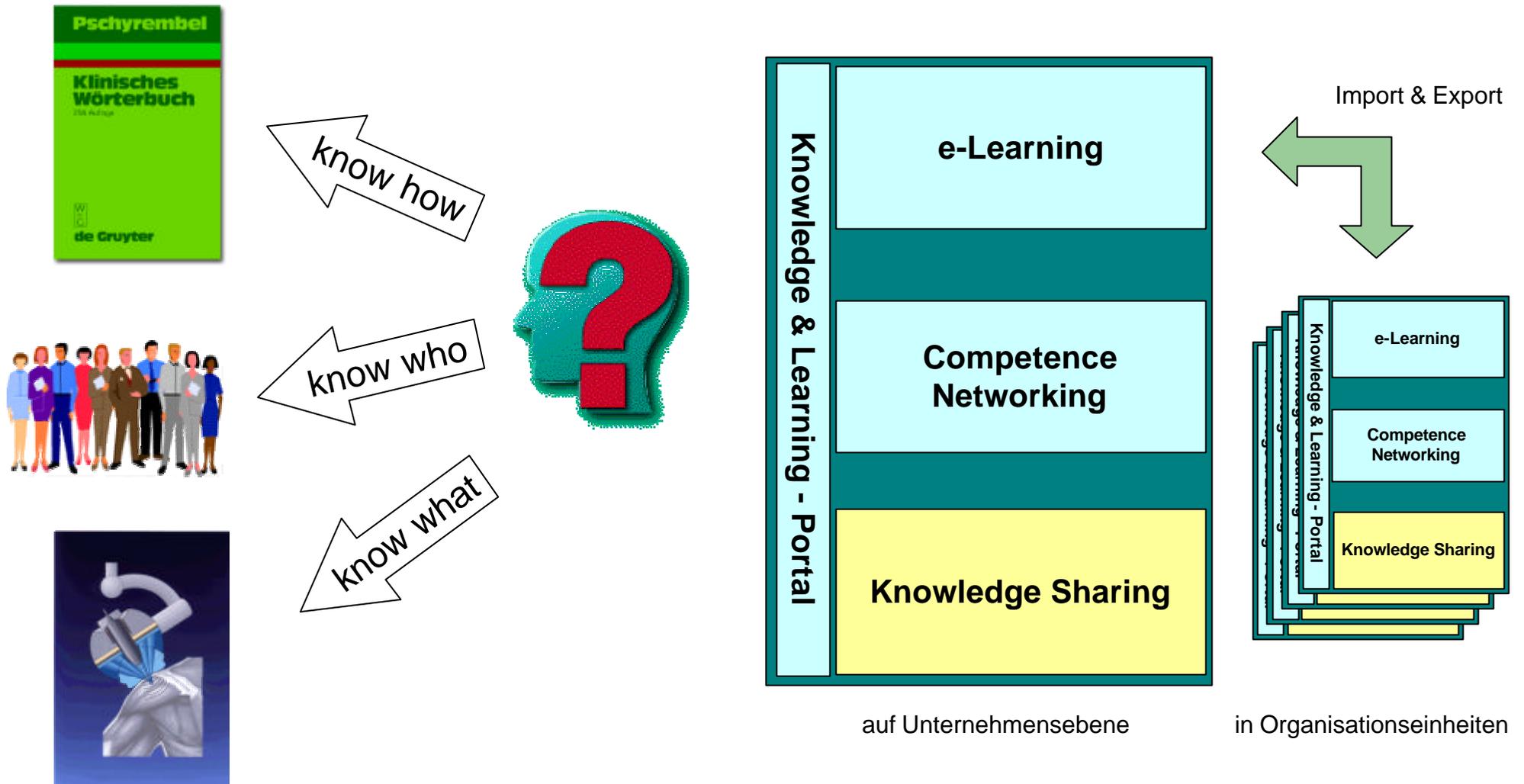
    graph LR
      A[Starten einer Community] --> B[Wissensaustausch und Entwicklungs-Aktivitäten]
      A --> C[Enabling Aktivitäten]
      B --> D[Abschluss einer Community]
      C --> D
      A --- E[Vorüberlegungen anstellen]
      A --- F[Community-Konzept entwickeln]
      A --- G[Mitglieder und Moderator finden]
      A --- H[Kick-off Workshop durchführen]
      A --- I[Rahmenbedingungen schaffen]
  
```

Microsoft

Dokument: Übermittelt

Start CT Webmaster - Inbox - Mi... Microsoft PowerPoint - [Pr... Explorer - C:\ Starten einer Commu... 08:32

Knowledge sharing und e-learning Umgebung



Der Best Practice Austausch wird durch den **Best Practice Marketplace** unterstützt



- Kommunikationsplattform für den **unternehmensweiten Austausch** von Best Practices
- Best Practices sind für **jeden Mitarbeiter** schnell und unmittelbar zugänglich

Erfolgsfaktoren

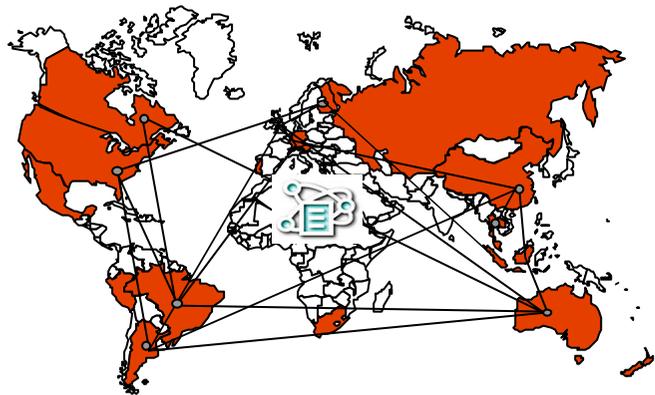
- Über den Marketplace werden gezielt Kontakte zwischen Mitarbeitern geknüpft, die an denselben Fragestellungen arbeiten
- Die qualitative Auszeichnung der Inhalte geschieht über das Feedback der Marketplace-Teilnehmer
- Zugang zu allen Best Practice Quellen im Unternehmen wird gewährleistet
- Der Marketplace unterstützt das geschäftsinterne Wissensmanagement (keine Konkurrenz)

<http://bestpractice.siemens.de>

Beispiele für erfolgreiche Wissensmanagement-Netzwerke bei Siemens

Geschäftsprozess	Knowledge Community
Forschung Entwicklung	1200 Software-Ingenieure, Industriebereiche Automation
Beratung	200+ SAP- Management- und Service- Berater (Siemens Business Services)
Fertigung	1500 Prozesstechnologie-Ingenieure (Infineon Technologies)
Einkauf & Logistik	200+ Mitglieder Community of Practice für Zentral-Einkauf und -Logistik
Wissens- Management	450+ Mitglieder der Community of Practice Knowlegde Management

ShareNet at a Glance



Global network of Sales, Marketing & Service people

- Sharing experiences, good practices and know-how of Sales Projects, customer solutions and the business environment
- More than 17,700 members from 84 countries

Customer benefits

	Anticipating key trends and customer needs
	Innovative Solutions globally available
	Faster response and deployment times



- Interactive web community collaboration platform
- ShareNet organization and processes
- Incentive system

- ✓ New business opportunities
- ✓ Increased Sales effectiveness
- ✓ Cost savings

Inhalt

Die Rolle des Wissensmanagements für Siemens als Global Player

Verständnis und Strategie

Erfolgsfaktoren und Barrieren

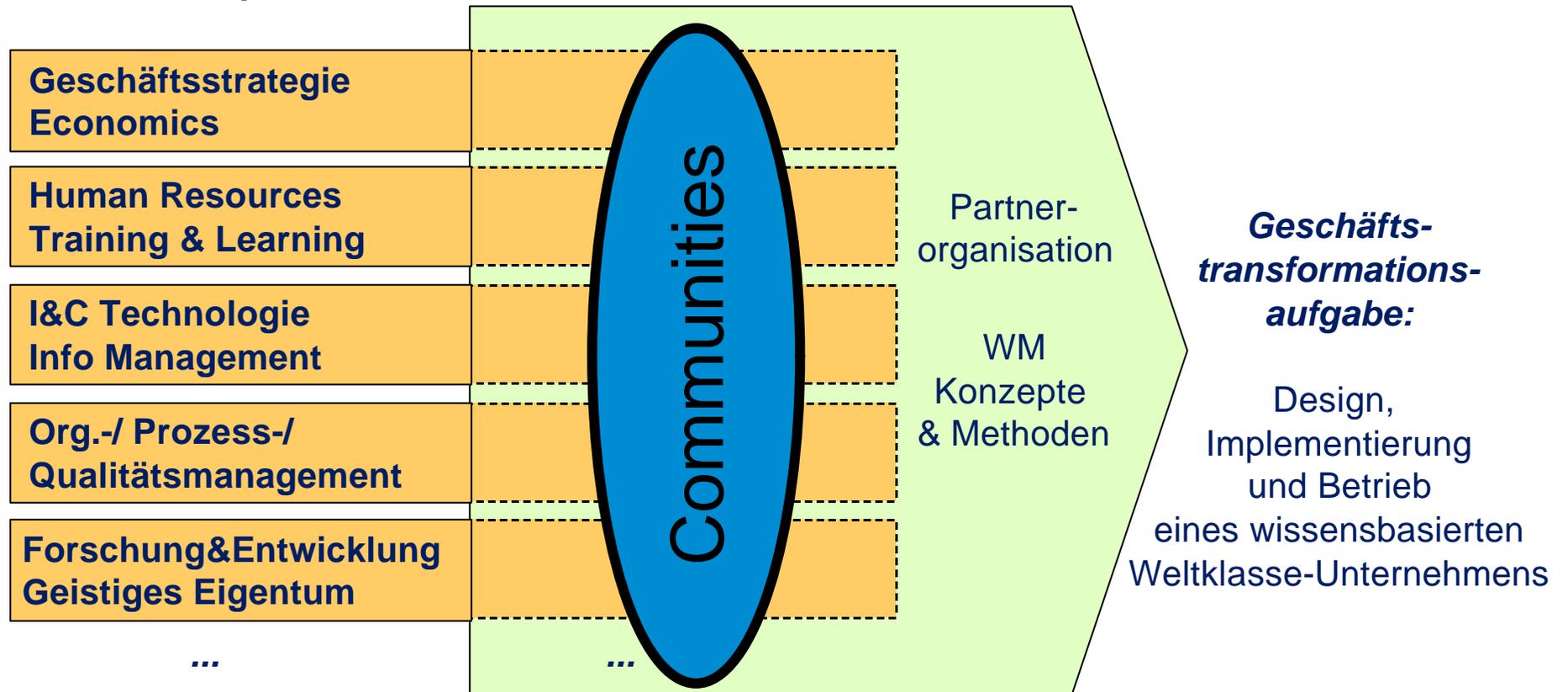
Wissensstrategieprozess

Mitarbeiter-Netzwerke

Zusammenfassung

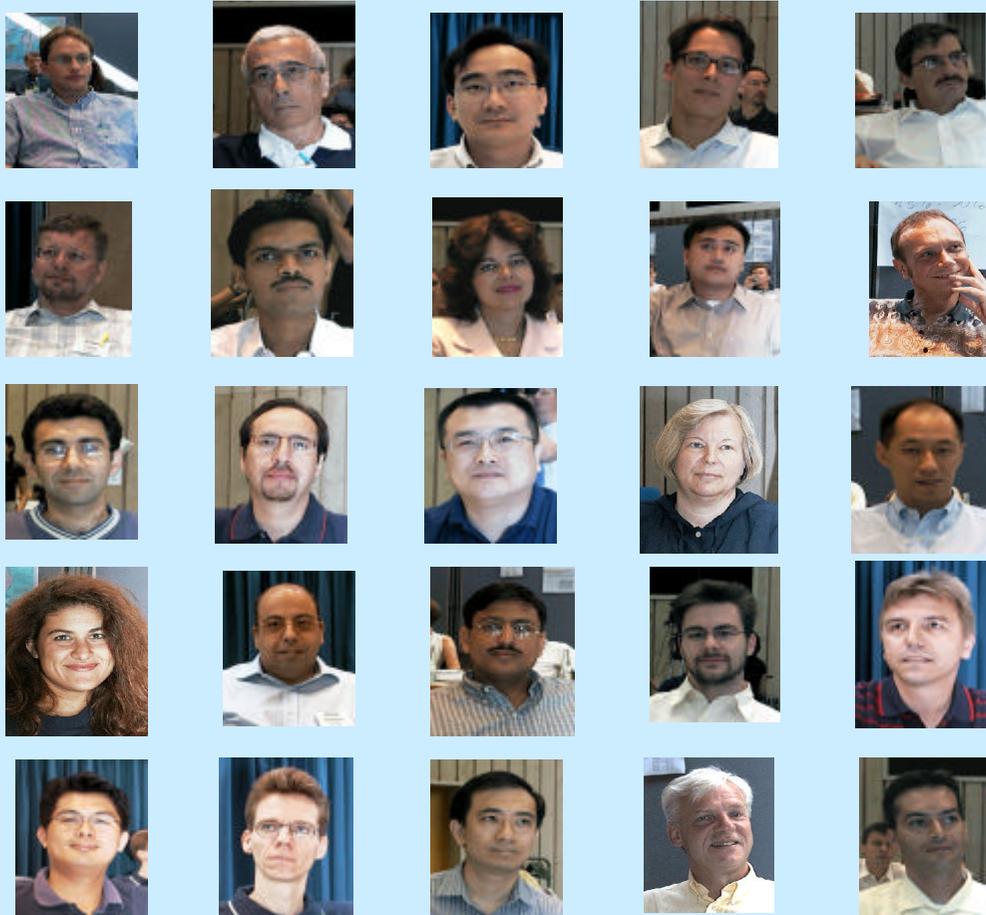
Die organisatorische Herausforderung:
Partnerschaft von klassischen und neuen Kompetenzen

Partnerkompetenzen:



Starke interdisziplinäre Zusammenarbeit beschleunigt die Geschäfts-Transformation

Um ein wissensbasiertes Unternehmen zu werden, brauchen wir neue Wege der Zusammenarbeit und der Geschäftsfokussierung



- Netzwerke unabhängig von Zeit und Ort
- Wissen weltweit teilen
- Verfügbares Wissen nutzen, um die eigenen Fähigkeiten zu verbessern
- Wissen als Produkt entwickeln und verkaufen (z.B. value added services, consulting, Lizenzen)

Contact

Hartmut Krause

Program Manager
Processes, Culture,
Best Practice Sharing



SIEMENS

Siemens AG, IK CKM

Corporate Knowledge Management / Unternehmensreferat Wissensmanagement

Paul-Gossen-Str. 100, D-91052 Erlangen, Germany

Tel. +49 (0)9131 7 35380

Fax +49 (0)9131 7 24774

Mobile +49 (0)172 8916885

<mailto:hartmut.krause@siemens.com>