



Wissens- oder Dokumenten Management

- die Herausforderung Information

Rémon Elsten, Crowne Associates AG

Viele Unternehmen beschäftigen heute die Frage, wie Informationen und Wissen genutzt werden können, um Qualitäts-, Effizienz- oder Umsatzsteigerungen zu erreichen. Während Manager auf diese Weise versuchen, die Prozesse noch besser auf die Kunden auszurichten und Durchlaufzeiten zu minimieren, bekunden Mitarbeiter in vielen Unternehmen zunehmend Mühe im korrekten Umgang mit Informationen. So verlangt zum Beispiel das richtige Versionieren und Ablegen sowie das rasche Auffinden der gewünschten Dokumente von den Mitarbeitern nicht selten einiges Know-how. Und nur schon die Frage, welche Information wo erhältlich ist und wo abgelegt werden muss, ist in vielen Unternehmen nicht befriedigend beantwortet.

Aber gibt es eigentlich einen Unterschied zwischen Informationsmanagement und Wissensmanagement? Und was versteht man unter dem Begriff Dokumenten Management?. In diesem Artikel geben wir Ihnen einen Überblick über diese verschiedenen Bereiche, die sich alle mit Wissen und Information befassen.

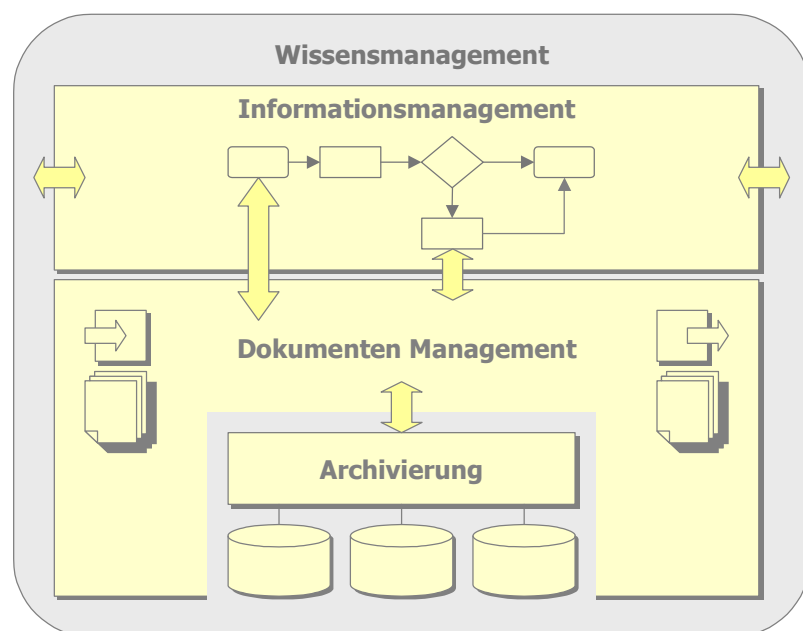
Unterschiedliche Perspektiven

Informationsmanagement und Wissensmanagement werden immer wichtiger. Es geht um Konzepte der Wissensverteilung und zur Entwicklung eines umfassenden Kundenverständnisses als Antwort auf die stetig wachsenden Ansprüche in Bezug auf Qualität, Kosten und Flexibilität. Folgende Grundthesen spielen dabei eine Rolle:

- Wissen ist Wert
- Wissensverluste sind ein Risiko
- Wissen wird immer komplexer
- Wissen wird durch Teilen vermehrt

Wie passt Archivierung nun zum Dokumenten Management, und inwiefern ist Informationsmanagement ein Bestandteil des Wissensmanagements, oder gibt es gar keine Zusammenhänge...

Die richtige Antwort lautet:
Es gibt Zusammenhänge!



Beim Umgang mit Informationen und Wissen sind folgende Ansätze zu unterscheiden:

Archivierung

Archivierung ist Ablage von Dokumenten und sonstigen Informationen.

Die technischen Hilfsmittel für die Archivierung verbessern sich ständig, der Speicherplatz wird kleiner und Datenbanken werden immer schneller. Die Funktionen einer Service Oriented Architecture (SOA) ermöglichen die Integration der Archivierung ins Intranet/Extranet-Portal.

Ziele sind zum Beispiel: Reduzierung des Archivplatzes, ortsunabhängiger Zugriff auf Dokumente.

Dokumenten Management

Dokumenten Management geht weiter. Im Kern steht der Gedanke, dass der Lebenszyklus von Dokumenten lückenlos verwaltet wird: von der Erstellung, Zwischenspeicherung, Bearbeitung, Ablage bis hin zur Löschung. Hierbei sind Themen wie Versionen Management, Check-In/Check-out Mechanismen zu regeln.

Für die Verwaltung von Dokumenten sind die so genannten Metadaten von entscheidender Bedeutung. Diese Kontext-Informationen – wie Autor, Erstellungsdatum, Version, Sprache – machen die Inhalte erst wirklich nutzbar.

Ziele sind zum Beispiel die Reduzierung von Zeit und Aufwand, um die richtigen Informationen zu finden oder die Verhinderung, dass der gleiche Content mehrmals erstellt wird.

Informationsmanagement

Informationsmanagement kombiniert die Geschäftsprozesse (Arbeitsschritte) mit der Information und Dokumenten welche zu verwalten sind. In welchem Schritt des Arbeitsablaufes ist welche Information notwendig. Weil innerhalb eines Unternehmens verschiedene Systeme spezifische Informationen generieren und / oder aufbewahren, ist es wichtig zu definieren, wo diese Informationen verwaltet werden. Kundenspezifische Informationen sind oft in CRM-Systemen abgelegt, Rechnungsrelevante Informationen in spezielle Buchhaltungsprogramme, usw. Informationsmanagement beantwortet die Frage, wo und wann im Prozess Information generiert, benötigt, angepasst oder gelöscht wird.

Ziele sind zum Beispiel die Effizienzsteigerung beim Mitarbeiter oder die Prozess Optimierung durch die Integration von Informationen verschiedener Systeme.

Wissensmanagement (Knowledge Management)

Wissensmanagement unterstützt die Nutzung und Entwicklung des Wissens von einzelnen Personen oder Teams und stellt dies dem ganzen Unternehmen zur Verfügung. Deshalb hat Wissensmanagement mehr mit Menschen zu tun als mit Systemen. Weil für Wissenserwerb, Wissensverteilung und Wissensbewahrung die dazu gehörenden Informationen sehr wichtig sind, ist Informationsmanagement ein wichtiger Baustein bei der Umsetzung von Wissensmanagement. Wissen befähigt Menschen zum intelligenten Umgang mit Informationen.

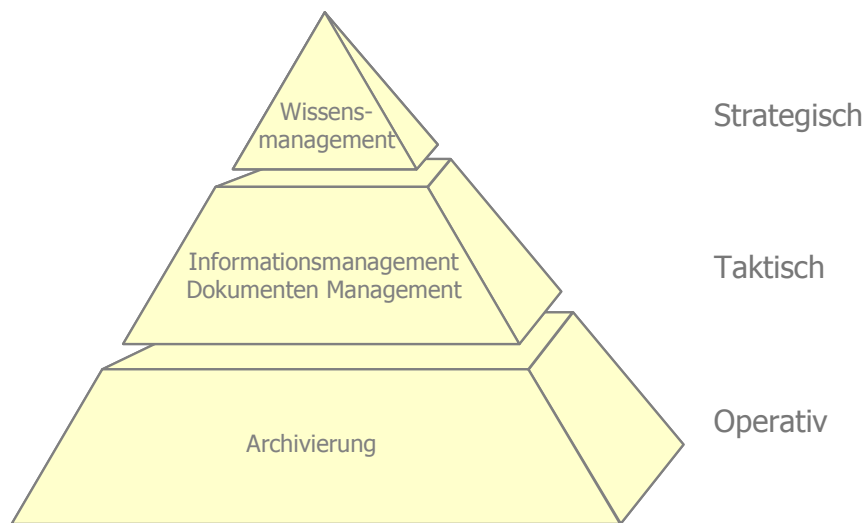
Ziele sind zum Beispiel die Wertsteigerung des Unternehmens durch verbesserte Forschungsprojekte oder die bessere Verteilung von Mitarbeiterwissen zur Minimierung des Risikos, beim Abgang von Mitarbeitern Wissen zu verlieren.

Die ganzheitliche Umsetzung

Die Voraussetzung für die Bewältigung der grundlegenden Komplexität bei der Verwaltung von Wissen sowie Unternehmens- und Kundeninformationen ist ein professioneller Ansatz, der die ganzheitliche Sicht unterstützt.

Die kontinuierliche Entwicklung der Technologie hat dazu geführt, dass der Einsatz von Multikanal-Systemen, Kundenbetreuersystemen und Produkt Management Tools bei vielen Unternehmen Realität ist. Dadurch hat sich die Anzahl der Möglichkeiten vervielfacht, wie Informationsflüsse innerhalb des Unternehmens gesteuert werden und wie die Ablage der Informationen verwaltet wird.

Deshalb ist es bei allen Initiativen wichtig zu beurteilen, auf welche Ebene diese positioniert werden können: strategisch, taktisch oder operativ.



Es ist wichtig, Informationsmanagement und Wissensmanagement nicht als rein technische Angelegenheit zu betrachten. Technologie setzt auf der operativen Ebene an. Sie kann zwar gewisse Symptome von Problemen lösen, löst jedoch in 99% der Fälle die grundsätzlichen Probleme nicht. Das Wissensmanagement als Ansatz auf der strategischen Ebene positioniert ist, sollte man daher nie aus den Augen verlieren.

Empfehlenswert bei der Umsetzung von strategischen oder taktischen Initiativen wie Wissensmanagement oder Informationsmanagement ist die Orientierung an einem bewährten Modell mit ausgereifter Methodik. Als Leitfaden stellt ein solches Modell sicher, dass alle Bereiche des Wissensmanagements betrachtet werden.

Wir arbeiten erfolgreich mit dem Modell der Strategic Knowledge Group. Dabei verwenden wir das Modell mit den acht Bausteinen des Wissensmanagements.

Für das Unternehmen bedeutet dieses reiche Angebot an Methoden, Modellen und Systemen u. a., dass der Bestimmung der eigenen Anforderungen und der Evaluation der optimalen Lösung die richtige Bedeutung zugemessen wird. Gerade hierbei sollte ernsthaft geprüft werden, ob das notwendige Know-how intern vorhanden ist oder ob auf Dienstleistungen von spezialisierten Beratern zurückgegriffen werden muss.