



## DI Sabrina Wagner, BSc., MBA

Knowledge Management for Engineers and Scientists

**Adresse:** Ing. Hubert Zinglerstraße 2 / 7,  
8530 Deutschlandsberg, Österreich

**Mobil:** +43 677 611 403 62

**Email:** [office@sabrina-wagner.at](mailto:office@sabrina-wagner.at)

**Web:** [www.sabrina-wagner.at](http://www.sabrina-wagner.at)

### Dr. Max Mustermann

Head of Organisation

ABC GmbH

Max.mustermann@abc.com

18. Jänner 2025

### Zusammenfassung Gespräch über KM Potentiale vom 18.1.2025

Die ABC GmbH hat kürzlich folgende neue Software-Tools implementiert:

- Office 365
- MS Teams / Sharepoint
- ein neues Softwaresystem inklusive Content Software
- wiki

Zugriff darauf haben ca. 85 Mitarbeiter verteilt auf 5 Abteilungen.

Die Kultur der Mitarbeiter zeigt sich gemischt und sämtliche Alters- bzw. Interessensgruppen sind vertreten. Auch gibt es Unterschiede in der Verwendung der Software Tools innerhalb der einzelnen Abteilungen.

Ziel:

Die Mitarbeiter sollen bis spätestens Ende September 2025 selbständig in den neuen Tools navigieren und durch eigenhändige Dokumentation zur Prozessverbesserung beitragen.

#### KM Potentiale / Herausforderungen:

- Der Aufbau einer funktionalen Datenarchitektur
- Dokumentation der Prozessverbesserung
- Lernen der neuen Software-Tools
- KM Basics

#### Lösungsansatz:

##### **Datenarchitektur**

- Motiviertes Project Team zum Aufbau der Datenarchitektur aufstellen
- Datenarchitektur Prototypen anlegen
- Durch Mitarbeiterfeedback kontinuierlich verbessern.
- Key User können Datenarchitektur Know-How verbreiten

Regeln zum Benützen der Datenarchitektur festsetzen  
(zb.: Definition, welcher Content oder Dateityp wo abzulegen ist)

Es könnte auch ein Handbook darüber verfasst werden, wie die Datenarchitektur zu benutzen ist.

## **Dokumentation Prozessverbesserung (=Dokumentation von Know-How)**

Hierzu empfehle ich das Anlegen einer kleinen Road Map darüber, wie der kontinuierliche Verbesserungsprozess aussehen soll.

Die Road Map kann zb. als Leitfaden dienen, wo die Prozessverbesserung dokumentiert und kommuniziert werden soll. Diese Roadmap könnte zb. als Plakat an einer vielfach frequentierten Stelle im Unternehmen platziert werden.

Auch könnte ein regelmäßiges Meeting in Betracht gezogen werden, in welchem die neuesten Prozessverbesserungen mündlich kommuniziert werden und dadurch mehr Sichtbarkeit in der Belegschaft erhalten.

Ich würde diesen Prozess stark mit kreativen Elementen versehen und in einer positiven Umgebung stattfinden lassen, also ggf. für eine angenehme, inspirierende und humorvolle Atmosphäre vorsorgen, damit die Motivation für den Beitrag zur Prozessverbesserung erhalten bleibt.

## **Lernen der neuen Software-Tools**

Es ist bereits ein Peer-Education System implementiert. Key-User (sehr gute Kenntnisse der neuen Software tools) helfen den allgemeinen Usern bei Fragestellungen bzw. bei der Problemlösung.

Monitoring über den Lernfortschritt: durch Mitarbeiter Umfragen.

Abhängig von den Umfrageergebnissen können neue Maßnahmen gesetzt werden.

Eventuell könnte auch mit dem *Training und Mentoring Needs Plan* aus dem klassischen Knowledge Management gearbeitet werden.

## **KM Basics**

*Skill Matrix:* Visuelles Framework über die Kompetenzen der Mitarbeiter

*Training and Mentoring Needs Plan:* Planungstool für Zukunftskompetenzen der Mitarbeiter

Sabrina's Kommentar:

Alle genannten Herausforderungen stellen Teilprozesse bei der Implementierung von einem kompletten Management System für Wissensmanagement (KMS – knowledge management system) dar.

Generell berate ich Unternehmen in dieser Reihenfolge: (1) Potentialermittlung für KM / Potentialermittlung für Kostenersparnis (2) KM Kultureinführung (3) Beteiligung der Mitarbeiter:innen an KM Strategien (4) Entscheidung für Hilfs- oder Software Tools (5) Implementierung der Tools gemeinsam mit den Mitarbeiter:innen (5) Überprüfung ob System läuft / Reevaluierung von Know-How KPI

Aber selbstverständlich ist auch der Angleich von KM-Strategie an bestehende Informationsstrukturen möglich.

Bei Interesse an weiterführender Beratung biete ich Online-Consulting zum Thema Knowledge Management, in Einzeleinheiten oder im 6 bis 12-monatigem Abomodell an.

Dabei berate ich zu den folgenden Themen

- Knowledge Management System (KMS)
- Skill Matrix
- Training and Mentoring Needs Plan
- Knowledge Database
- Knowledge Transfer
- Customized technological solutions
- Allgemeine Herausforderungen im Kontext Knowledge Management

Dabei ist mir stets wichtig, dass die Lösung auf den Kunden massgenau zugestimmt ist. Nach Absprache übernehme ich auch gerne größere KM-Initiativen und Projekte. Ebenso sind Key-Notes, Workshops und On-Site Besuche möglich. Dazu bitte einfach unter [office@sabrina-wagner.at](mailto:office@sabrina-wagner.at) einen Termin vereinbaren.