

## B.C.S.: Business-Dienstleister baut Wissens-Datenbank auf

### Firmenprofil

B.C.S. (Business Consulting Solution) aus dem österreichischen Mank versteht sich als kaufmännischer Partner für Unternehmen. Der Geschäftsführer ist von Hause aus Steuerberater und bietet dazu EDV-Lösungen an. Die weiteren Serviceleistungen decken auch das Rechnungswesen ab – damit können die Experten von B.C.S. ihren Kunden praktisch die komplette Verwaltungsarbeit abnehmen.

Die Kunden wiederum können sich dank der Unterstützung ganz auf ihre jeweiligen Kernbereiche konzentrieren. Denn B.C.S. betreut beispielsweise die laufende Buchhaltung und Lohnverrechnung sowie, im EDV-Bereich, die komplette Hard- und Softwareausstattung.

### Kurzprofil der Wissensmanagement-Aktivitäten

Bei B.C.S. stand im Vordergrund, das implizit vorhandene Wissen zu explizieren und leicht abrufbar in einer Datenbank abzulegen. Realisieren konnte man dies durch eigene EDV-Kompetenzen. Heute verfügt das Unternehmen über ein in die Geschäftsprozesse integriertes System, dessen Kern eine selbst entwickelte und gut gefüllte Wissens-Datenbank bildet.

Mit dieser Datenbank wird relevantes Wissen erfasst, verwaltet und aktuell gehalten. Davon profitieren alle im Unternehmen. Denn das System gestattet den Zugriff auf Wissen, das zuvor nur implizit existierte, beispielsweise im Kopf des Geschäftsführers. In dem Maße, wie nun Team und Kunden auf die explizite Wissensbasis zugreifen, gewinnt der Geschäftsführer neuen Freiraum für andere Aufgaben. Die Kunden von B.C.S. profitieren ebenfalls – das System beantwortet ihre Anfragen schnell und ist rund um die Uhr verfügbar.

Eine wissensförderliche Unternehmenskultur rundet diese Lösung ab und sorgt für intensive Nutzung und Pflege.

### Ausgangssituation und Ziele:

#### Business-Dienstleister baut Wissens-Datenbank auf

Der Geschäftsführer des Steuerberatungs- und EDV-Dienstleistungsunternehmens B.C.S. stand nach der Gründungsphase vor einem Problem: Im Laufe der ersten beiden Jahre war er zu einer Wissensinsel im Unternehmen geworden. Um die Nachfragen seiner Mitarbeiter und die seiner Kunden im Rahmen der zumeist kostenfreien Service-Leistungen zu beantworten, musste er ständig seine Arbeit unterbrechen. Häufiges Handyklingeln prägte diese Zeit.

#### B.C.S.

▶ <b>Firmensitz</b>	Mank, Österreich
▶ <b>Branche</b>	Kaufmännische Dienstleistungen
▶ <b>Produkt</b>	Buchhaltung und EDV-Dienstleistungen, Wissensmanagement-Lösungen
▶ <b>Gegründet</b>	2000
▶ <b>Mitarbeiter (2005)</b>	12
	Das Unternehmen besteht nicht mehr.

### Oberstes Ziel: eine Wissensinsel auflösen

Sämtliche Anfragen der Mitarbeiter und der Kunden konzentrierten sich auf den Geschäftsführer und sein implizites Wissen. Überdies wurden immer wieder die gleichen Fragen gestellt. So suchte man nach einer Lösung, die zweierlei leisten sollte: den Geschäftsführer entlasten – und zugleich interne wie externe Anfragen zuverlässig beantworten.

### Was konkret im Unternehmen geschieht

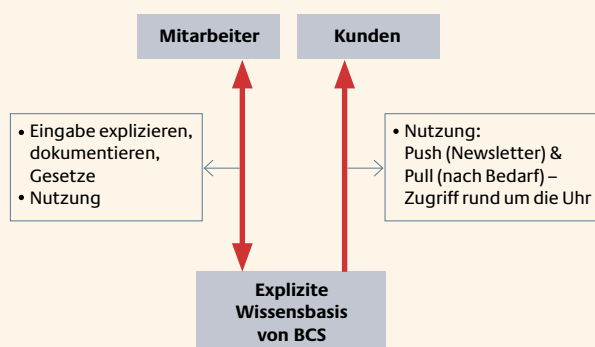
Um vorhandenes Wissen zu explizieren und gut zugänglich zu machen, entwickelte B.C.S. eine eigene Softwarelösung. Doch der österreichische Dienstleister tat noch mehr: Eine wissensförderliche Unternehmenskultur stellt bei B.C.S. sicher, dass die einmal geschaffene Wissensbasis nachhaltigen Nutzen abwirft.

### Die Unterstützer-Software

Der Geschäftsführer des Serviceunternehmens B.C.S. suchte nach einem Tool, mit dem sich externe wie interne Anfragen rationeller beantworten ließen. Vor allem wollte er den Zeitaufwand minimieren, den er dafür stets selbst aufbringen musste – aber nicht in Rechnung stellen konnte.

B.C.S. fand am Markt jedoch zum damaligen Zeitpunkt für seine Bedürfnisse und Größe nichts, was die Explizierung des Wissens geeignet unterstützen konnte. Insbesondere den Anforderungen eines Kleinunternehmens wurde keine der verfügbaren Lösungen gerecht. So fiel die Entscheidung, die gesuchte Unterstützer-Software in Eigenregie zu entwickeln. Diese Software sollte sämtliche firmenspezifischen Fragen und Lösungen in einer Datenbank erfassen.

Als Erstes entstand ein Businessplan für die Unterstützer-Software. Allerdings fand B.C.S. in der schwierigen Phase nach dem Niedergang des Neuen Marktes keinen Geldgeber für dieses Vorhaben. Doch von der Idee war man nach wie vor überzeugt. Daher beschritt das Unternehmen einen anderen Weg, um das geplante System in (kleinen) Teilen zu finanzieren: B.C.S. bot den Kunden zusätzliche Serviceleistungen an und stellte ihnen dafür ein – relativ moderates – Entgelt in Rechnung. Der Geschäftsführer konnte den Kunden diesen Schritt gut vermitteln. Alle akzeptierten die Umstellung, weil sie von dem neuen 24-Stunden-Zugriff auf die Wissensplattform erkennbar profitierten.



Die Datenbank bei B.C.S. trägt wesentlich dazu bei, effizienter mit dem Wissen im Unternehmen umzugehen

Das Datenbanksystem macht vor allen Dingen das explizierte Wissen zugänglich und besser nutzbar – dieses Wissen kann jetzt zentral und zügig abgerufen werden. Zum anderen hält das B.C.S.-Team die Datenbank kontinuierlich aktuell.

Auf Kundenebene ermöglicht das Tool einen klar überlegenen Service. Denn wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter intern, so können auch die Kunden von B.C.S. über die Plattform auf dieses explizierte Wissen zugreifen. B.C.S. kann rascher auf Anfragen reagieren, die Dienstleistungszeiten sind deutlich erweitert. Im Gegensatz zu früher profitieren die Kunden ja von einem Rund-um-die-Uhr-Service.

### Der förderliche Rahmen – Wissenskultur bei B.C.S.

Um sicherzustellen, dass das Wissenssystem dauerhaft gut funktioniert, hat B.C.S. wichtige Anforderungen des Umfeldes schon bei der Entwicklung berücksichtigt. So achtete man strikt auf Benutzerfreundlichkeit. Denn klar war: Damit das Tool maximal genutzt wird, damit Antworten wie geplant systematisch erfasst und weiterverwendet werden, ist eine einfachste Bedienung unverzichtbar.

Wesentlich war außerdem, Aktualität nicht nur in hohem Maße zu gewährleisten, sondern auch transparent zu machen. Wenn neue Gesetze in Kraft treten, werden sie unmittelbar ins System eingepflegt. Ein „Ampelsystem“ signalisiert den Status der Informationen. Rot bedeutet: nicht mehr aktuelles Wissen. Gelb bedeutet: teilweise aktuell. Grünes Licht bedeutet, das eingegebene Wissen ist aktuell.

	<b>nicht mehr aktuell</b>
	<b>teilweise aktuell</b>
	<b>aktuell</b>

Grünes Licht für frisches Wissen: das Ampelsystem bei B.C.S.

Als weiteres sehr nützliches Hilfsmittel hat sich der Newsletter erwiesen. Der B.C.S.-Newsletter informiert beispielsweise über Änderungen im System und gibt aktuelle Meldungen weiter. Seitdem er vom System aus automatisch an den Verteiler (Mandanten) verschickt wird, erhöhten sich die Zugriffe auf die Datenbank um 50%.

### Erst suchen, dann fragen

Mit den neuen Möglichkeiten verbindet sich bei B.C.S. auch die neue Pflicht, das Wissenssystem intensiv zu nutzen. Wer eine Frage stellt, die schon im System erfasst ist, muss sich einen Hinweis auf die vereinbarten Regeln gefallen lassen. Diese Regeln veranlassen die Mitarbeiter, immer erst in der Wissensbasis zu recherchieren – und nur dann nachzufragen, wenn die Suche dort erfolglos blieb.



**„Wer zu mir mit einer Frage kommt, deren Antwort im Help2Know steht, bekommt einen Minuspunkt.“**

Josef Karner,  
Geschäftsführer B.C.S.

### Expliziertes Wissen: einfacher Zugriff, doppelter Nutzen

Aus seinem Bestreben heraus, effizienter mit Wissen umzugehen, hat B.C.S. sehr viel Kraft, Ausdauer und Disziplin auf den Prozess des Explizierens verwendet. Diese Investition hat sich gelohnt. B.C.S. hat sich einen doppelten Nutzen verschafft – denn die Vorteile schlagen intern wie extern zu Buche.

Der interne Nutzen: Die „Wissensinsel Geschäftsführer“ hat sich durch Explizieren des Wissens teilweise aufgelöst. Damit kann nun zum einen der Geschäftsführer ungestört seiner Arbeit nachgehen. Denn er wird nicht mehr durch ständige Nachfragen unterbrochen.

Zum anderen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt bei Auftreten einer Frage im System recherchieren. Dadurch arbeiten auch sie effizienter, denn die bisher unvermeidbaren gelegentlichen Wartezeiten fallen weg. Darüber hinaus können sie sich anhand von Einträgen aus dem Kollegenkreis auch über andere Arbeitsbereiche informieren und dadurch weiterbilden. Das Team hat diese Vorteile erkannt und nutzt die Unterstützer-Software bei der täglichen Arbeit.

Der externe Nutzen: Die Kunden können auf einen verbesserten Service zurückgreifen. Sie bekommen ihre Fragen nicht nur rascher beantwortet – sondern sie können sie, dank Rund-um-die-Uhr-Service, auch zu beliebiger Zeit stellen.

Quelle:



The image shows the cover of a report. At the top left is the logo of the Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (German Federal Ministry for Economic Affairs and Technology). At the top right is the logo for WissensMedia, 'Fit für den Wissenswettbewerb'. Below the logos, there is a photograph of a smiling woman in a business setting. The bottom half of the cover is a solid orange color with white text. A vertical bar with colored segments is on the left side of the text area.

**Pragmatisch, einfach, gut –  
erfolgreicher Umgang mit Wissen**

25 Beispiele Guter Praxis aus  
kleinen und mittleren Unternehmen

[www.wissenmanagen.net](http://www.wissenmanagen.net)

Herausgeber  
VOLLMAR Wissen + Kommunikation,  
Reutlingen  
[www.wissen-kommunizieren.de](http://www.wissen-kommunizieren.de)

Gefördert durch das  
Bundesministerium für  
Wirtschaft und Technologie  
im Rahmen des Projektes  
„KMU-Roadshow Wissensmanagement“

Stand  
Januar 2007