

## Campus Consult e.V.: Studentische Unternehmensberatung sichert Beratungs- und Trainingsqualität auf professionellem Niveau

Gut aufgestellt: Campus Consult ist eine studentische Unternehmensberatung, die ein breites Produktportfolio in den Bereichen Management-Beratung, IT-Beratung und Training anbietet. Seit der Gründung 1993 hat sich Campus Consult zu einer der erfolgreichsten studentischen Unternehmensberatungen an Deutschlands Hochschulen entwickelt. Bei Unternehmen ist Campus Consult auch über Paderborn hinaus bekannt.

Die Leitidee von Campus Consult setzt sich aus zwei Bestandteilen zusammen. Zum einen sollen interessierte Studenten die Möglichkeit bekommen, ihr akademisches Wissen durch Praxiserfahrungen zu ergänzen. Zum anderen bietet Campus Consult Firmen aller Branchen und Größen Beratungsleistungen an. So werden Studenten und Unternehmen zusammengebracht – ein Gewinn für beide Seiten.

### Kurzprofil der Wissensmanagement-Aktivitäten

Um nicht isolierten Aktionismus zu betreiben, entschied sich Campus Consult dafür, sämtliche Wissensmanagement-Aktivitäten in eine systematische Struktur zu bringen. Programmatisch formuliert:

„Ziel dieses rahmengebenden Konzepts ist es, das Wissensmanagement in der studentischen Unternehmensberatung Campus Consult ganzheitlich zu betrachten, zu strukturieren, die Anwendung von Wissensmanagement bei Campus Consult zu erarbeiten und die bisher genutzten Elemente des Wissensmanagements in das Wissensmanagementkonzept zu integrieren.“

Hierfür griff das studentische Team auf das Wissensmanagement-Modell von Probst zurück. Die Integration in ein übergreifendes Wissensmanagement-Konzept lag auch aus einem weiteren Grund sehr nahe: Zum Zeitpunkt der Konzeptentwicklung (03/2003) waren im Unternehmen bereits wichtige Wissensmanagement-Aktivitäten angelaufen. Das Erstellen eines Gesamtprozesses zielte also auf Synergieeffekte ab – und darauf, Doppelarbeit zu vermeiden.



### Campus Consult e.V.



▶ <b>Firmensitz</b>	Paderborn (NRW)
▶ <b>Branche</b>	Studentische Unternehmensberatung
▶ <b>Produkt</b>	Management-Beratung, IT-Beratung, Training
▶ <b>Gegründet</b>	1993
▶ <b>Mitarbeiter (2005)</b>	80
▶ <b>Ansprechpartner</b>	Lutz Milke: wissensmanagement@campus-consult.de
▶ <b>Internet</b>	www.campus-consult.de

### Ausgangssituation und Ziele: Studentische Unternehmensberatung sichert Beratungs- und Trainingsqualität auf professionellem Niveau

Wie kann man die Beratungs- und Trainingsqualität nachhaltig sicherstellen? Diese Frage betrifft jede Unternehmensberatung. Doch wer als Mitarbeiter Studenten beschäftigt, muss eine besonders hohe Fluktuation bewältigen: Bei Campus Consult beträgt die Verweildauer der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchschnittlich 2 Jahre.

Zu den Hauptaufgaben, die Campus Consult zu lösen hatte, zählt folglich das Sichern einer dauerhaften Kompetenzbasis. Zentrales Ziel der Wissensmanagement-Aktivitäten bei Campus Consult ist dabei die gut organisierte Weitergabe internen Wissens an neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein solcher Transfer wiederum setzt die Transparenz der organisationsinternen Wissensbestände voraus. Daraus

ergab sich bei Campus Consult ein weiteres Wissensmanagementfeld: die Aufgabe, diese Transparenz erst einmal zu schaffen.

### Was konkret im Unternehmen geschieht

Campus Consult baute ein *integriertes Wissensmanagement-System zur Sicherstellung der organisationsinternen Kompetenzen* auf. Dieses System setzt bei einem wissenschaftlich fundierten Konzept an und organisiert ein ganzes Bündel von Aktivitäten für Wissensweitergabe und -bewertung.



### Konzeptentwicklung

#### Mitarbeiter

- ▶ zielgerichtet Wissen für Campus Consult bereitstellen
- ▶ Mitarbeitern immer den neuesten Stand des Wissens zur Verfügung stellen
- ▶ Mitarbeiterqualifikationen erhöhen
- ▶ effektive bedarfs- und kompetenzorientierte Weiterbildung ausbauen

#### Qualität

- ▶ Qualität der internen und externen Zusammenarbeit erhöhen
- ▶ relevantes Wissen konservieren
- ▶ Wissensqualität erhöhen

#### Netzwerke

- ▶ Netzwerkressourcen besser nutzen

#### Kunden

- ▶ höhere Qualität der Dienstleistungen garantieren Kunden regelmäßig in Wissensmanagement-Aktivitäten mit einbeziehen

### Die Weitergabe internen Wissens an neue Mitarbeiter

Zunächst identifizierte Campus Consult die relevanten Wissensträger:

- ▶ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ▶ Externe (Kunden, Konkurrenten, Netzwerke)
- ▶ Datenbanken
- ▶ Bücher, Zeitschriften

Anschließend galt es zu ermitteln, über welches Wissen diese Wissensträger verfügen (denn nur wer das kennt, weiß, was er weitergeben will). Um die verschiedenen organisationsinternen Wissensbestände transparent zu machen, führte Campus Consult Methoden aus der Wissensmanagement-Praxis ein:

- ▶ **Wissensquellenkarten** geben an, wer bei einer gegebenen Aufgabe innerhalb eines Teams wichtiges Wissen beitragen kann.
- ▶ **Wissenstopographien** veranschaulichen, welche Wissensart in welcher Ausprägung bei dem jeweiligen Wissensträger vorhanden ist.
- ▶ **Wissensbestandskarten** zeigen an, wo und wie bestimmte Wissensbestände gespeichert sind.

Ergänzend zu diesen Instrumenten – die den Wissensbestand greifbar machen – setzt Campus Consult auch auf Instrumente zur Wissensweitergabe:

- ▶ Das Ressort Wissensmanagement führt **Schulungen** zu verschiedenen Themen innerhalb von Campus Consult durch.
- ▶ Campus Consult verfügt über **soziale Netzwerke**, die sich zur Wissensweitergabe eignen: strategische Wochenenden, Stammtische und einiges mehr.



„Außerordentlich wichtig war die Unterstützung durch den Vorstand.“

Mitarbeiter bei Campus Consult

- ▶ Campus Consult verfügt über verschiedene **fachliche Netzwerke**, in den ebenfalls – aber noch einmal gezielter als in den sozialen – Wissen weitergegeben wird: Workshops, strategische Wochenenden und mehr.



**„Die Nutzung der WM-Instrumente ist leicht erlernbar und unterstützt hervorragend das eigene Handeln.“**

Mitarbeiter bei Campus Consult

### Wissenscontrolling

Sind Wissensmanagement-Aktivitäten einmal eingeführt, entsteht oft ein großes neues Problem: es fehlt ein Controlling und eine Bewertung dieser Aktivitäten. Auch dieser Herausforderung hat sich Campus Consult gestellt.

Zweimal jährlich, im April und im Oktober, führt Campus Consult ein so genanntes Wissenscontrolling durch. Hierfür setzt sich das Kompetenzteam Wissensmanagement mit dem Vorstand zusammen. Die Aufgaben:

- ▶ Erwartungen an das Wissensmanagement überprüfen
- ▶ Konzept des Wissensmanagements hinterfragen
- ▶ Ziele bearbeiten
- ▶ neue Erwartungen definieren: Ausgangssituation, Zielsituation, Kennzahlen überlegen Maßnahmen festlegen

Beim gesamten Controlling greift Campus Consult auf das im Unternehmen bereits verwendete Instrument der **Balanced Scorecard** zurück. Zum Speichern des organisationsinternen Wissens nutzt Campus Consult **Lotus Notes**. Für diese Plattform hat das Unternehmen ein vielfältiges Informationsspeichersystem entwickelt.



**„Lotus Notes ist für uns ein unerlässliches Instrument.“**

Mitarbeiter bei Campus Consult

### Erfolgsfaktoren

Der Erfolg beim *Aufbau eines integrierten Wissensmanagementsystems zur Sicherstellung der organisationsinternen Kompetenzen* beruht auf einer Reihe von Faktoren. Maßgeblich waren:

- ▶ Orientierung an einem Wissensmanagement-Modell
- ▶ Definition von Wissenszielen
- ▶ Einrichtung eines eigenen Ressorts „Wissensmanagement“
- ▶ Vorhandensein klarer Wissensmanagement-Probleme
- ▶ Einbindung des Wissensmanagements in bisherige Managementaktivitäten, beispielsweise Balanced Scorecard
- ▶ Einbeziehen von vorhandenen Instrumenten, die nicht explizit dem Wissensmanagement entstammen

### Nutzen

Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Campus Consult schätzen den Nutzen der Wissensmanagement-Aktivitäten in ihrem Unternehmen als sehr hoch ein. Dieser Nutzen drückt sich jedoch nicht in monetären Indikatoren aus. Charakteristische Antworten des Teams auf die Frage, woran sich der Nutzen festmachen lässt:

- ▶ Das Unternehmen verfügt über eine sichere Wissensbasis
- ▶ Die Mitarbeiter bei Campus Consult sind besser qualifiziert
- ▶ Optimierung der Prozesse, insbesondere in Projekten
- ▶ Kontinuierliche Verbesserung der Qualität
- ▶ Verbesserung der internen Kommunikation

Ein Abgleich mit den von Campus Consult verfolgten Wissensmanagement-Zielen zeigt: Diese Ziele spiegeln sich im belegbaren Nutzen wider.

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 black blazer and pink patterned top, sitting at a desk in an office. The bottom half of the cover is a solid orange color with white text. A vertical bar with colored segments (yellow, red, green, blue) is on the left side of the orange area.

Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Technologie

WissensMedia  
Fit für den  
Wissenswettbewerb

gefördert durch das Bundesministerium  
für Wirtschaft und Technologie

**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