

usd.de ag: IT-Systemhaus will von eigenen Mitarbeitern lernen

usd.de ag (usd – Unternehmensberatung, Softwareentwicklung und Dienstleistungen) ist als Systemhaus spezialisiert auf strategische IT-Themen und komplexe IT-Projekte. Die usd erbringt Beratungsleistungen und entwickelt IT-Lösungen speziell in den Bereichen IT Security, Informationsmanagement und Qualitätsmanagement.

Kurzprofil der Wissensmanagement-Aktivitäten

Von zentraler Bedeutung im Wissensmanagement der usd ist die Mitarbeiter-Akademie. Ihr Ziel ist es, den internen Austausch von Wissen zu fördern. Jeder, der im Unternehmen projektrelevante Erfahrungen gesammelt oder sich Fachwissen angeeignet hat, kann und soll sein Wissen in diesem Rahmen aufbereiten und zugänglich machen – unabhängig von seiner Position. Ergänzt wird das Programm der usd-Akademie durch externe Dozenten, die zu ausgewählten Fachthemen vortragen.

Außerdem hat die usd verschiedene Wissensmanagement-Instrumente im Bereich Projektmanagement entwickelt, um projektbezogene Informationen transparent zu dokumentieren und die gewonnenen Erfahrungen für das Unternehmen nutzbar zu machen.

Ausgangssituation und Ziele:

IT-Systemhaus will von eigenen Mitarbeitern lernen

Die Kundenprojekte der usd haben in der Regel einen komplexen Zuschnitt und erfordern die neuesten Technologien und Konzepte. Entsprechend vielschichtig ist das Wissen, das jede Projektgruppe braucht, um ihre Aufgabe effizient zu bewältigen. Das im Projektverlauf erworbene Know-how einschließlich des spezialisierten Fachwissens soll nachhaltig in das Unternehmen einfließen.

Ziele

Generelles Ziel war es, Instrumente zu entwickeln und zu etablieren, mit denen das Unternehmen von jedem einzelnen Mitarbeiter und aus jedem einzelnen Projekt lernt und sein Know-how erweitert.



usd.de ag



▶ Firmensitz	Langen (Hessen)
▶ Branche	Informationstechnologie
▶ Produkt	Beratung, Softwareentwicklung und Service
▶ Gegründet	1994 als GmbH (AG seit 2000)
▶ Mitarbeiter (2005)	40
▶ Internet	www.usd.de

Im Einzelnen gewünscht waren

- ▶ aktuelles Fach- und Methodenwissen für möglichst viele Mitarbeiter
- ▶ eine breite Wissensbasis auf hohem Niveau
- ▶ detailliertes Spezialwissen in den einzelnen Bereichen (IT Security, Informationsmanagement, Qualitätsmanagement und Softwareentwicklung)
- ▶ Weitergabe von Erfahrungen und „Best Practices“ aus Projekten

Was konkret im Unternehmen geschieht: Mitarbeiter schulen Mitarbeiter

Wissen kontinuierlich weiterzugeben lohnt sich besonders in Unternehmen, die mit jedem Projekt wichtiges neues Wissen erwerben. Gefordert sind hierbei vor allem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst. Das Systemhaus usd.de ag hat diese Grundidee zu einem schlüssig konzipierten Prozess weiterentwickelt.



Die usd-Akademie

Das Motto „Mitarbeiter schulen Mitarbeiter“ drückt den Kern der Idee aus, die bei der usd hinter der Akademie steht. Dieser Kern wurde noch erweitert – die Akademie steht ausdrücklich auch Partnern und Kunden offen.

Das Prinzip „Mitarbeiter schulen Mitarbeiter“ hat zwei insbesondere unter Wissensmanagement-Gesichtspunkten wertvolle Nebeneffekte gezeigt: Zum einen schulen sich die aktiven Mitarbeiter beim Erstellen ihres Vortrags in Präsentationstechniken; darüber hinaus setzen sie sich intensiv mit ihrem Thema auseinander.

Bei den einzelnen Veranstaltungen herrscht eine angenehme, zwanglose Atmosphäre. Dies spiegelt sich auch in Details wie der Anredeform „Du“ auf dem Feedbackbogen wider. Die Motivation der Mitarbeiter sowohl zur Teilnahme als auch zum Vortragen bei der Akademie ist sehr gut: Pro Jahr werden bei der usd etwa 20 bis 30 Schulungen angeboten – und mehr als 90% davon finden tatsächlich statt.

Schritt für Schritt:

Ein Vortrag – von der Idee bis zur Nachbereitung

Einen Vortrag, bitte ...

Wer sich ein bestimmtes Thema als Vortrag wünscht oder eine Idee für einen eigenen Vortrag hat, kann dies über seinen Bereichsleiter oder direkt

an die Koordination für die Akademie weitergeben. Umgekehrt geben die Bereichsleiter und die Akademie-Koordination Anregungen, welche Themen adressiert werden könnten und sollten. Sofern ein Themenwunsch am Anfang stand, ist als Nächstes zu klären: Wer kann und möchte den Vortrag halten? Den Startschuss für die Realisierung eines Akademie-Vortrags gibt der Bereichsleiter. Am Anfang steht dabei immer eine erste Abschätzung, welchen Nutzen die Beschäftigung mit dem gewünschten Thema hat – konkret, wie relevant das Thema für die usd ist und wie viele Teilnehmer der Vortrag interessieren wird.

Die Messlatte liegt hoch

Der Bereichsleiter entscheidet, ob eine Vortragsidee verfolgt wird oder nicht. Er berücksichtigt alle Aspekte der Durchführung: Wie relevant ist das Thema, wie tief gehend der Ansatz? Ist eine ausreichend hohe positive Resonanz abzusehen? Bringt ein solcher Vortrag das Unternehmen voran? Gemeinsam mit dem als Dozent vorgesehenen Mitarbeiter gilt es dann den Aufwand abzuschätzen, den die Vorbereitung verursachen wird – schließlich gilt die Vorbereitungszeit für Akademieprojekte in der Regel als Arbeitszeit.

Dozenten-Information

Ein eigens entwickeltes Informationsblatt gibt Dozenten aktuelle und praktische Hinweise an die Hand. Besonders hilfreich ist er für Mitarbeiter, die mit didaktischen Techniken nicht so vertraut sind. In dem Dokument finden sie auch konkrete Hinweise auf Anforderungen und Pflichten des Dozenten – von



Dr. Patrick Theobald, Vostand

der Auswertung des optionalen Feedbackbogens bis hin zur Verantwortung für die Räumlichkeiten.

Konkrete Planung

Ist der Dozent gefunden, folgt die Feinplanung: Die Inhalte werden abgestimmt, ein Termin wird festgelegt, und ein geeigneter Raum wird reserviert – Beamer und entsprechende Infrastruktur sind immer vorhanden. Vorträge finden im geräumigen Besprechungsraum statt; sofern praktische Übungen am Rechner anstehen, ist der EDV-Raum der Ort der Wahl.

Die Koordination erarbeitet zusammen mit dem Dozenten einen Textvorschlag für die Ankündigung und stimmt diesen gegebenenfalls mit dem jeweiligen Bereichsleiter ab. Sofern zu einem Vortrag auch Kunden der usd eingeladen werden sollen, erfolgt außerdem eine Abstimmung mit dem Vertrieb.

Ankündigung

Steht ein Termin fest, wird er per E-Mail (Outlook/ Push) bekannt gegeben, das heißt, alle usd-Mitarbeiter erhalten eine elektronische Einladung etwa 4 Wochen vorab. So können sie per Klick ab – oder zusagen. Bei einer Zusage wird der Termin automatisch in ihrem Kalender vermerkt. Eine Liste der Vorträge mit allen relevanten Details ist außerdem im usd-Intranet zu finden.

Ist der Vortrag auch für Kunden und Partner der usd vorgesehen, erhalten diese eine persönliche Einladung per E-Mail. Außerdem steht die Information auf dem usd-Akademiekalender im Internet (www.usd.de) zur Verfügung.

Für Themen, die besonders viel Zuspruch erfahren, wird gegebenenfalls ein zusätzlicher Termin vorgesehen.

Die sorgfältige Vorbereitung und generell hohe Weiterbildungsbereitschaft zahlen sich aus: Mehr als 9 von 10 angekündigten Vorträgen finden tatsächlich statt.

Konkrete Vorbereitung und Durchführung

Jeder Dozent führt seine Veranstaltung eigenverantwortlich durch. Dazu gehört auch, den Raum für den Vortrag herzurichten und im Anschluss wieder aufzuräumen. Außerdem gilt es, die hausübliche Verpflegung zu organisieren – denn Getränke, Brezeln und Obst sorgen für angenehmes Klima. Dies wird vom Bereich Personal & Organisation sicher gestellt. Die Vorträge dauern in der Regel 1,5 bis 2 Stunden. Eine Teilnehmerliste liegt zur Unterschrift aus.

Unmittelbar nach dem Vortrag erfahren die Dozenten mündlich, welchen fachlichen und persönlichen Eindruck sie bei den Teilnehmern hinterlassen haben. Darüber hinaus füllen die Teilnehmer nach der Veranstaltung einen Feedbackbogen aus – aber nur, wenn der Dozent das wünscht.

Nachbereitung

Der Feedbackbogen ist in erster Linie für den Dozenten selbst gedacht und soll bei der Vorbereitung künftiger Vorträge helfen. Das Feedback wird nicht dazu benutzt, um Vortragende zu beurteilen. Der Dozent stellt seine Folien nach seiner Veranstaltung im Intranet zur Verfügung. Im Fall von mehrteiligen Veranstaltungen erstellt die Akademie-Koordination ein Zertifikat als Teilnahmebestätigung, wobei die Inhalte mit dem Dozenten abgestimmt werden. Eine formlose Nachbetrachtung des Vortrags mit dem Bereichsleiter und der Akademie-Koordination rundet das Vortragsprojekt ab.

Die Abteilung Personal & Organisation übernimmt die Aufgabe, die verbindlich geführte Teilnehmerliste in die Mitarbeiterakten und -profile einzupflegen. Eigene Vorträge und die besuchten Termine spielen bei Mitarbeitergesprächen eine Rolle, beispielsweise im Rahmen von Zielvereinbarungen.

Erfolgsfaktoren

Eine wesentliche Herausforderung für das Funktionieren der Akademie liegt bei den Bereichsleitern und der Akademie-Koordination: Sie müssen die Relevanz der Themenvorschläge und die Erfolgsaussichten der einzelnen Vorträge richtig einschätzen. Nur wenn ein Thema bei den Mitarbeitern, Partnern und Kunden auf ausreichendes Interesse stößt, wird die Veranstaltung besucht und der investierte Aufwand hat sich gelohnt.

Begleitende Maßnahmen im Überblick

Die Mitarbeiter-Akademie existiert nicht im luftleeren Raum. Um aus den eigenen Projekten Wissen zu gewinnen und in möglichst standardisierter Form zu dokumentieren, hat die usd eine ganze Reihe weiterer Instrumente entwickelt. Die wichtigsten in Stichworten:

- ▶ Das **Projektdatenblatt** hält die Eckdaten jedes Projekts fest, von der Aufgabe über die verwendeten Technologien bis zu den Ansprechpartnern und Mitarbeitern. Es stellt dabei wichtige Planungsdaten und tatsächlichen Projektverlauf gegenüber (zum Beispiel: Aufwand, Zeitbedarf). Das Projektdatenblatt wird zu Beginn des Projektes erstellt und im Rahmen des Projektabschlusses ergänzt und aktualisiert. Die Projektdatenblätter werden zentral abgelegt und sind für alle Mitarbeiter der usd zugänglich – so kann sich jeder über die aktuelle Projektlage informieren.
- ▶ Der **Projektstatusbericht** standardisiert die Statusabfrage, einschließlich Terminen, Erfüllungsgrad, Perspektive des Kunden (Zufriedenheit) und aktuellem Änderungsbedarf bei der Ressourcenplanung. Projektstatusberichte werden in der Regel wöchentlich erstellt, zentral abgelegt und dienen vorrangig als Information für den Kreis der Projektleiter.

- ▶ Der **Leitfaden zur Projektabschluss-Besprechung** gibt konkrete Anregungen und Hilfestellungen zur Durchführung der vorgesehenen Nachbetrachtung des Projekts im Team.

- ▶ Der **Projekt-Abschlussbericht** wird vom Projektleiter als Ergebnis der Nachbetrachtung verbindlich erstellt. Er hält die wichtigsten Ergebnisse und Erfahrungen in standardisierter Form fest.

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, it says 'gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie'. The central part of the cover features a photograph of a smiling woman in a black blazer and pink patterned top, sitting at a desk in an office setting. Below the photo is a dark orange banner with white text: 'Pragmatisch, einfach, gut – erfolgreicher Umgang mit Wissen', '25 Beispiele Guter Praxis aus kleinen und mittleren Unternehmen', and the website 'www.wissenmanagen.net'.

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

WissensMedia
Fit für den Wissenswettbewerb

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

25 Beispiele Guter Praxis aus
kleinen und mittleren Unternehmen

www.wissenmanagen.net

Herausgeber
VOLLMAR Wissen + Kommunikation,
Reutlingen
www.wissen-kommunizieren.de

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

Stand
Januar 2007