



© BMA AG

BMA

Firmenportrait

Braunschweigische Maschinenbauanstalt AG
Braunschweig

Produktspektrum:

Entwicklung, Konstruktion und Herstellung von Maschinen sowie Serviceleistungen für die Verarbeitung nachwachsender Rohstoffe.

Anzahl Mitarbeiter: 310

Branche: Maschinen- und Anlagenbau

Ansprechpartner: Hartmut Stolte

Internet: www.bma.com

ProWis ist ein Projekt zur Verbreitung von Wissensmanagement im Mittelstand und wird vom BMWi im Rahmen der Initiative „Fit für den Wissenswettbewerb“ gefördert.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



Fit für den Wissenswettbewerb

FALLBEISPIEL BRAUNSCHWEIGISCHE MASCHINENBAUANSTALT AG

Ausgangssituation

Mit ihrem Produktportfolio ist die BMA AG ein führendes Unternehmen auf dem Sektor Maschinen und Apparate für die Zuckergewinnung. Service in Form von Reparaturen, Wartungen und Ersatzteilversorgung sowie Schulungen und Seminarveranstaltungen von BMA sind weltweit gefragt und runden das Leistungsspektrum des Unternehmens ab. Die Exportquote des Unternehmens liegt bei über 90 Prozent. Der hohe Auftragsbestand und der weiterhin ungebrochen hohe Auftragseingang führen zu einer Arbeitsbelastung der Mitarbeiter. Aufgrund der Situation am Arbeitsmarkt ist eine kurzfristige Aufstockung des Mitarbeiterbestandes mit qualifiziertem Personal jedoch schwierig. Für BMA mit dem Standort Deutschland ist daher der effektive Umgang mit dem Produktionsfaktor Wissen im internationalen Wettbewerb ein entscheidender Wettbewerbsvorteil und für die Erhaltung der Marktposition von vitaler Bedeutung.

Wissensmanagement konkret

Im Jahr 2006 hat ein abteilungsübergreifendes Team der BMA erstmalig eine Wissensbilanz erstellt. Die Ergebnisse der Wissensbilanz dienen dem Unternehmen als Ausgangspunkt für die Initiierung weiterer Wissensmanagementaktivitäten. Aufgrund der Schlüsselrolle für den Unternehmenserfolg wurde der Geschäftsbereich „Assistance“ als Pilotbereich für das ProWis-Projekt ausgewählt. Die Abteilung bündelt die gesamten Serviceprozesse der BMA. Zu den Kernaufgaben zählen die Montage, Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur von Anlagen, das Ersatzteilgeschäft sowie das Reklamationsmanagement. Durch die zielgerichtete Behandlung konkreter Themen sollten die folgenden Verbesserungen herbeigeführt werden:

- Optimierung des Berichtswesens
- Unterstützung des Außendienstpersonals durch die Erstellung eines Fehlerhandbuchs
- Erstellung einer einheitlichen Terminologie



GPO-WM-Workshop bei der BMA AG: Von der Strategie bis zur Lösung

Das ProWis-Angebot

ProWis stellt einen Pool an Lösungen zur Verfügung, um den aktuellen Wissensstand in Ihrem Unternehmen aufzudecken, Handlungsfelder aufzuzeigen und die daraus resultierenden Ziele umzusetzen.

Die ProWis-Tools:

- Wissensmanagement-Audit und Wissensmanagement-Fitness-Check
- Methode zur geschäftsprozessorientierten Analyse und Einführung von Wissensmanagement (GPO-WM)
- WM-Lösungsbox im ProWis-Shop
- WM-Fallbeispiele



Dipl.-Kfm. Ronald Orth
Competence Center
Wissensmanagement
Telefon: +49 (0) 30 / 3 90 06-171
Fax +49 (0) 30 / 3 93 25 03
ronald.orth@ipk.fraunhofer.de
www.wissensmanagement.fhg.de



Dipl.-Wirtsch.-Inf. Stefan Voigt
International Competence Center
Logistics (ICCL)
Tel. +49 (0) 391 / 40 90-713
Fax +49 (0) 391 / 40 90 93-713
stefan.voigt@iff.fraunhofer.de
www.iff.fraunhofer.de

Wie wurden die Lösungen umgesetzt?

Die Verbesserung des **Berichtswesens** zielt darauf ab, die Berichte zu vereinheitlichen, strukturierter zu gestalten und somit die Auswertung zu vereinfachen. Dazu wurden standardisierte Formulare eingeführt, um die bislang größtenteils im Freitext verfasste Baustellen- und Montageberichte abzulösen. Den Außendienstmitarbeitern stehen nun Vorlagen mit umfangreichen Textbausteinen zur Verfügung. Außerdem werden aus Zeitgründen nun alle Berichte in digitaler Form erstellt. Dazu war es notwendig, alle Servicemitarbeiter im Außendienst mit Laptops auszustatten.

Das größtenteils international tätige Servicepersonal ist am Einsatzort meist auf sich allein gestellt und soll zukünftig durch das **Fehlerhandbuch** besser unterstützt werden. Das Fehlerhandbuch ist als Nachschlagewerk konzipiert, das die Fehlersuche und deren Beseitigung beschleunigt und somit eine Zeitersparnis ermöglicht. Zudem enthält dieses Kompendium Wartungs- und Reparaturhinweise für die einzelnen Produkte und Hinweise auf durchzuführende Prüfungen. Ferner erlaubt das Fehlerhandbuch eine schnellere Einarbeitung von neuen Servicemitarbeitern, da sie von dem bislang gespeicherten Wissen von erfahrenen Mitarbeitern partizipieren können. Auf diesem Wege ist zudem gewährleistet, dass das Erfahrungswissen von langjährigen Mitarbeitern an junge Mitarbeiter übertragen wird.

Ein weiteres Handlungsfeld der BMA bestand in der Erstellung einer einheitlichen Terminologie mit dem Ziel, kommunikative Missverständnisse z.B. bei der Übersetzung technischer Dokumentati-

onen zu vermeiden. In Zusammenarbeit mit einem externen Übersetzungsbüro wurde daher eine **Terminologie-Datenbank** implementiert. Von der Einführung des Terminologie-Managements verspricht sich BMA Vorteile, wie etwa die Reduzierung der Übersetzungskosten und den vereinfachten Wissenstransfer zwischen Stammhaus und Tochtergesellschaften insbesondere bei Schulungen und Präsentationen.

Ergebnisse und Nutzen

BMA konnte im Rahmen des Projektes zentrale Handlungsfelder identifizieren und Maßnahmen auf den Weg bringen, um die eigenen Serviceprozesse zu optimieren. Ein verbessertes Berichtswesen, das Lernen aus Fehlern sowie die Verbesserung des Wissenstransfers und der internen Kommunikation standen dabei im Mittelpunkt der Aktivitäten. Gegenwärtig wird geprüft, ob ein weiteres Einsatzgebiet für das Fehlerhandbuch ein noch einzurichtender Helpdesk sein könnte.

Das vorgestellte Beispiel ist neben 14 weiteren Fallstudien im Buch „Wissensmanagement im Mittelstand“ ausführlich dargestellt.



*K. Mertins, H. Seidel (Hrsg):
Wissensmanagement im
Mittelstand. Grundlagen – Lösun-
gen – Praxisbeispiele.
Springer, 2009.*