

# Optimierung von Geschäftsprozessen durch einen neuen Umgang mit Wissen „Dialogbegleitung in Wissenswerkstätten“ - DiWis-

## Kontakt:

Core Business Development GmbH  
Mahlsdorfer Strasse 39-40  
12555 Berlin

Tel.: +49 30 65 48 49 10

Fax: +49 30 65 48 49 11

[info@diwis.net](mailto:info@diwis.net)

[www.cbd-berlin.de](http://www.cbd-berlin.de)

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



## Dialogbegleitung in Wissenswerkstätten (DiWis)

Das Konzept der Dialogbegleitung in Wissenswerkstätten (DiWis) wurde vom Core Business Development GmbH in Berlin entwickelt. Die Betriebe werden im Rahmen dieses flexiblen und zugleich gezielten und umfassenden Konzepts bei der Analyse ihrer unternehmensspezifischen Herausforderungen im Umgang mit Wissen und bei der konkreten Umsetzung von Wissensmanagement-Lösungen im Unternehmen unterstützt und begleitet.

Bei diesem Konzept geht es darum, eine Lösung bzw. Vorgehensweise zu finden, die den Bedürfnissen, der Kultur und den Strukturen, aber auch den Möglichkeiten des Unternehmens entspricht.

Den Kern des Konzepts bilden drei Wissenswerkstätten. (Abb. 1) Eine Wissenswerkstatt ist eine Reihe von drei eintägigen Workshops, in deren Verlauf sich Teilnehmer aus vier Unternehmen gegenseitig beraten, wie sie den Umgang mit Wissen in ihren Unternehmen verbessern können. Dabei werden sie von einem Dialogbegleiter unterstützt, der seine Expertise im Wissensmanagement einbringt, Empfehlungen gibt und Wissensmanagement-Methoden vorstellt. Am Ende der drei Veranstaltungen haben alle Unternehmen eine Wissensmanagement-Lösung eingeführt.

### Zum konkreten Ablauf<sup>1</sup>:

Der konkrete Ablauf gliedert sich eigentlich in vier Phasen, bestehend aus drei Workshops gemeinsam mit allen Akteuren beteiligter Unternehmen und der betrieblichen Umsetzungsphase zwischen Workshop 2 und Workshops 3.



Abb. 1: Ablauf der Wissenswerkstätten (Quelle: [www.diwis.net](http://www.diwis.net))

<sup>1</sup> Modifizierte Quelle: [www.diwis.net](http://www.diwis.net) (Wie läuft eine Wissenswerkstatt ab)

## 1. Die Analyse-Werkstatt

Die Teilnehmer erhalten zunächst eine **Einführung** zu wichtigen Grundlagen und Erfahrungen mit Wissensmanagement in kleinen und mittelständischen Unternehmen. Im Mittelpunkt steht dann die **Analyse der Herausforderungen**, denen sich die Teilnehmer für ihr Unternehmen zur Optimierung des Umgangs mit Wissen stellen wollen. Diese Herausforderungen werden nach einem **bewährten Vorgehen** gemeinsam analysiert. Im Dialog mit allen Teilnehmern wird ein vertieftes Verständnis für Ursachen und erste Lösungsansätze entwickelt. Dabei wird immer auf die Passfähigkeit der Lösungen zu den Bedürfnissen und Möglichkeiten des Unternehmens geachtet.

Besonders wirkungsvoll ist dabei die Mischung aus „Expertensicht des Dialogbegleiters“, der die Wissenswerkstatt moderiert und „Erfahrungsaustausch mit den anderen Unternehmen“.

## 2. Die Lösungs-Werkstatt

Ein Monat nach der ersten Wissenswerkstatt geht es mit denselben Teilnehmern um drei Fragen:

- Ist die bisher angedachte Lösung die Richtige?
- Welche Fragen sind noch offen?
- Wie kann diese Lösung bzw. dieses Vorgehen erfolgreich eingeführt werden, ohne eine Überlastung der Mitarbeiter?

## 3. Die Umsetzung im Unternehmen

Die Lösungswerkstatt hat die Teilnehmer dazu befähigt, die Einführung der von ihnen ausgewählten und angepassten Lösungen in den eigenen Unternehmen selbständig anzugehen. Während dieser Phase erhalten sie weitere Unterstützung durch den/die Dialogbegleiter. Bei einer Telefonkonferenz, die der Dialogbegleiter moderiert, erzählen sich die Teilnehmer den Stand ihrer Projekte und geben sich gegenseitig Feedback. Erfahrungsgemäß ist diese Telefonkonferenz wichtig dafür, dass die Unternehmen tatsächlich aktiv werden. Die Aussicht, den Projektstand vor den anderen vorzustellen, motiviert dazu, das eigene Projekt voranzutreiben.

#### 4. Die Ergebnis-Werkstatt

Vier bis sechs Monate nach der ersten Wissenswerkstatt werden die Ergebnisse präsentiert und wieder gemeinsam ausgewertet. Die Unternehmen stellen den Verlauf der Projekte, Erfolgsfaktoren und Barrieren vor. Was war erfolgreich? Wo ist man steckengeblieben und warum? Wie soll es weitergehen? Gemeinsam wird die Weiterentwicklung eingeführter Lösungen geplant.

Jedes Unternehmen ist anders und pflegt einen individuellen Umgang mit dem Thema Wissen und möglichen damit verbundenen Problemen. In den Wissenswerkstätten thematisieren **die begleitenden Experten** auch eine Reihe von aus dem der Unternehmen bekannten Handlungsfeldern und **sensibilisieren die Teilnehmer für typische Praxis-Probleme**, wie zum Beispiel:

- Drohender Verlust von Wissen
- Fehlender Überblick über Datenbestände und Experten
- Ineffizienter Umgang mit Wissen im Geschäftsprozess
- Wissensinseln aufgrund des mangelnden Wissensaustauschs zwischen Standorten, Projekten, Abteilungen und Mitarbeitern
- Keine systematische Auswertung von Wissen und Erfahrung
- Mangelnde Entwicklung von Wissen & Innovation

Dabei nutzen die beteiligten Unternehmen gegenseitig die Erfahrungen anderer KMU beim Heranführen an die Thematik sowie in den Aufbereitungs- und Implementierungsphasen etwaiger betrieblicher Vorgehensmodelle und Wissensmanagement-Systeme.

Unterstützt werden die Unternehmen durch die Bereitstellung von Instrumenten und Erfahrungsberichten sowie die Vermittlung konkreter Eindrücke von Wissensmanagement-Lösungen über Testversionen, Erprobungen, Methoden-Vorlagen und Vorgehensbeschreibungen, die es KMU ermöglichen, die für sie passende Wissensmanagement-Lösung auszuwählen und selbstständig umzusetzen.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Vgl. den „DiWis-Baukasten“ unter: [www.diwis.net](http://www.diwis.net)