



**Damit Wissen wächst -
Wissensmanagement in Theorie und Praxis**



Wissensmanagement-IT-Einsatz im Augenhöhe-Projekt

Rainer Bartl

RB Wissensmanagement Services

Wie kommt in der Augenhöhe-Community die "Sharepoint-Alternative" Bitrix24 als Wissensmanagement-IT-Lösung Enterprise Social Network (ESN) für kleine Organisationen zum Einsatz?

Über Mich – Standpunkte

Mein Credo:

- „*Man kann Wissen nicht managen.*“ (Peter Drucker)
- Für den Erfolg einer WM-Initiative ist entscheidend, wie die Faktoren **Mensch & Organisation** eingebunden werden – nicht eine bestimmte IT-Lösung.
- Wissenstransfer ist **Kommunikation** –
Wissensmanagement ist die Förderung von Kommunikationsprozessen

WM-Aufgabe:

- Schaffung einer **Wissensfreundlichen Umgebung** (Wissens-“Gärtner“)
- Optimierung der Rahmenbedingungen – Vorgabe einfacher, strikter Regeln
- Entfernung von Hindernissen – „*Wissens-Fluss*“ *findet seinen eigenen Weg*

Intro – Enterprise Social Network und WM

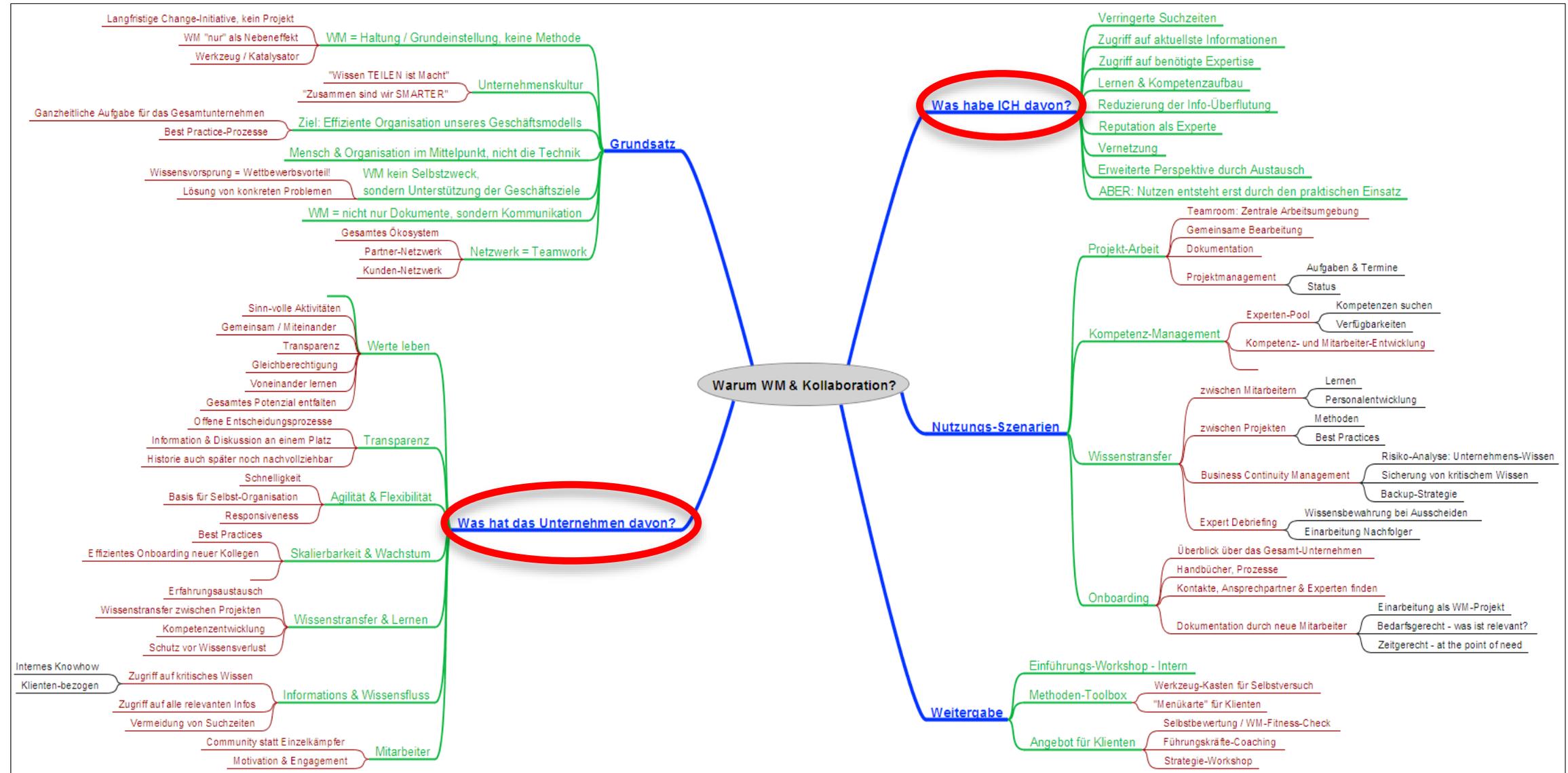
Digitale Zusammenarbeit ist ...

... (**ESN** + Partizipation + Kommunikation + Vernetzung + **WM** + Unternehmenskultur)

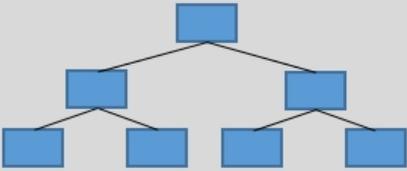
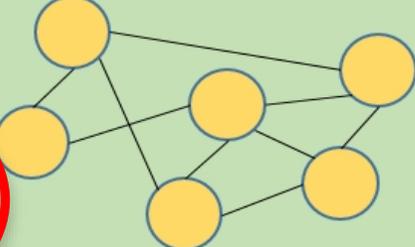
... eine **Ganzheitliche Aufgabe** für das gesamte Unternehmen

- **Unternehmens-Fokus – Effizienz im Kern-Geschäft**
 - **Konkrete Business-Herausforderungen** statt (abstrakte) WM-Themen
 - Ziele: Zeit & Geld / Qualität / Flexibilität / Transparenz
 - Wichtigste Argumente: **Weniger Emails / Weniger Suchen**
- **Teilen von Wissen / Erfahrungsaustausch = „Nebeneffekt“ der Zusammenarbeit!**
 - Enterprise Social Network als Katalysator / Treiber
 - Zusammenarbeit schafft die Voraussetzungen für WM (Ziel: Volle Integration)

Intro – Warum Wissensmanagement & Zusammenarbeit?



Typisierung – Lösungen für die Wissensarbeit

Arbeitstyp	Typisierung von Information und Zusammenarbeit	Organisationstyp
<p>Wissensbasierte Arbeit mit standardisierten Prozessen und hohem Routineanteil, z.B. Assistenzaufgaben</p>	<p>Dokumentenablage mit Metainformation</p> <p>ERP-System</p> <p>CRM-System</p> <p>Strukturierte Information</p> <p>Strukturierte Zusammenarbeit</p> <p>Prozesse und Workflows</p> <p>Case-basierte Zusammenarbeit</p>	 <p>Hierarchie</p>
<p>Wissensintensive und wissensapplizierende Arbeit, z.B. Fachtätigkeit in einer Versicherung</p>	<p>Strukturierte Information</p> <p>Strukturierte Zusammenarbeit</p>	
<p>Wissensintensive und wissensgenerierende Arbeit, z.B. Entwicklungs-Ingenieure in Laboren</p>	<p>Unstrukturierte Information</p> <p>Unstrukturierte Zusammenarbeit</p> <p>Wikis</p> <p>Blogs</p>	
<p>Wissensarbeit – neues Wissen notwendig um Lösungen zu finden, z.B. Berater oder Entwicklungsingenieure</p>	<p>Unstrukturierte Information</p> <p>Unstrukturierte Zusammenarbeit</p> <p>Diskussionsforen</p> <p>Enterprise Social Networks</p>	<p>Netzwerke</p>

Quelle:
[Jörg Dirbach,](#)
[Wissensarbeiter-Blog](#)
[26.10.2015](#)

Enterprise Social Network – Nutzungs-Szenarien

Welche Szenarien sind für die Geschäftsführung von KMU von besonderem Interesse?

- **Projektarbeit**

- Projektgruppe / Teamroom: Zentrale Arbeitsumgebung des Projektteams
- Projektmanagement / Gemeinsame Erstellung & Bearbeitung von Artefakten / Dokumentation

- **Kompetenz-Management**

- Mitarbeiter-Entwicklung durch Austausch mit Experten
- Experten-Pool: Kompetenzen suchen / Verfügbarkeit

- **Wissenstransfer**

- zwischen **Mitarbeitern** (Lernen / Personalentwicklung) / zwischen **Projekten**: Good Practices, Vorgehensweisen
- Risiko-Analyse & Backup-Strategie: Sicherung von kritischem Unternehmenswissen (ISO9001:2015)

- **Onboarding neuer Mitarbeiter**

- Überblick über das Gesamt-Unternehmen / Dokumentiertes Wissen (Handbücher, Prozesse)
- Network: Experten, Kontakte & Ansprechpartner finden

Wissens-Initiativen für KMU

Überlegungen zur Vermeidung von Aufwänden – Low-Cost Lösungen

Schlankes WM – „Mut zur Lücke“

- Zukunfts-Orientiert – nicht Dokumentation der Vergangenheit
- Experten vernetzen statt Dokumente sammeln

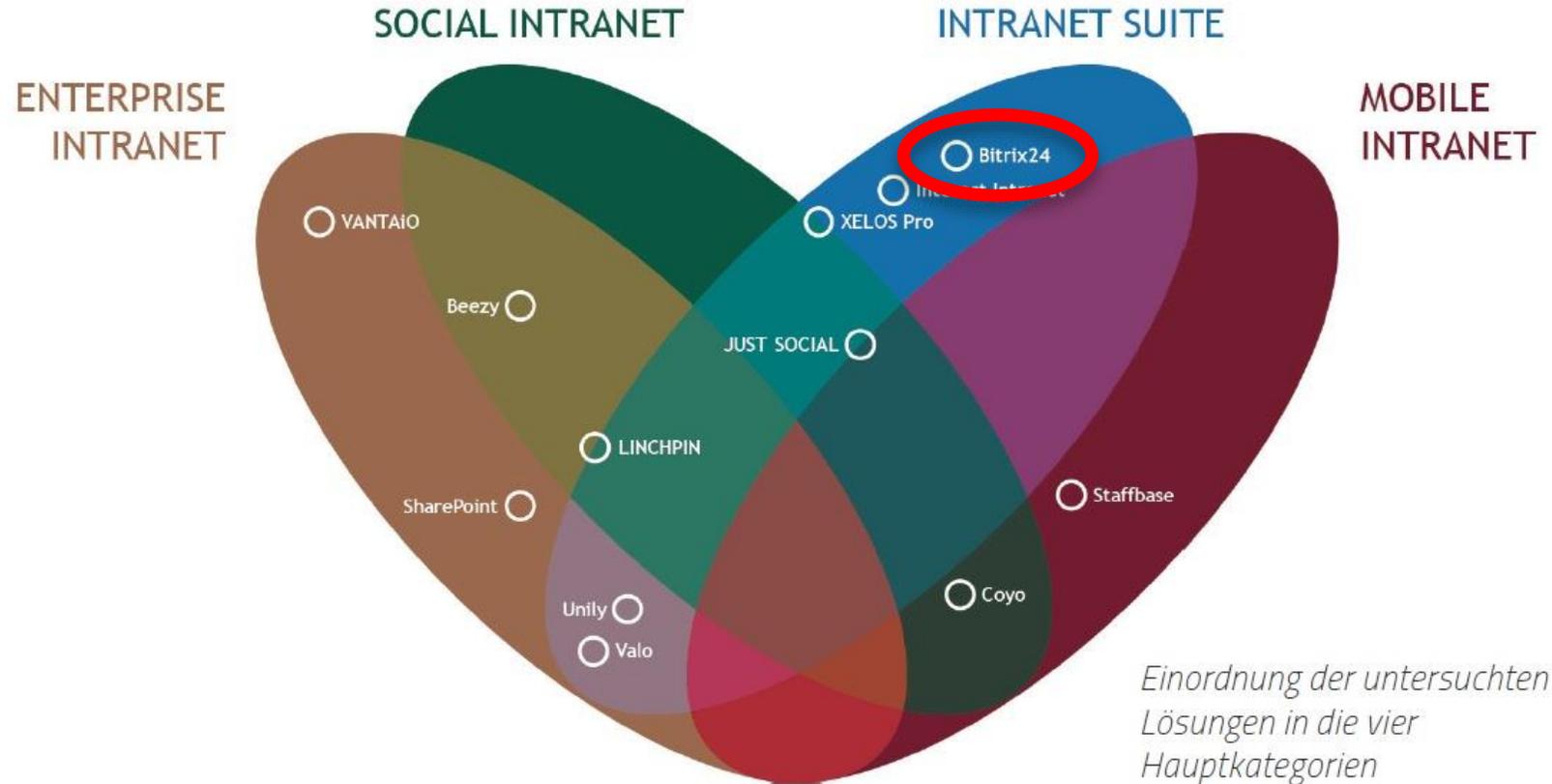
„WM mit Bordmitteln“

- Firmenweiter Einsatz bereits vorhandener eigener Lösungen
- Onboarding neuer Mitarbeiter als WM-Projekt (Stoffsammlung / Interviews / Dokumentation)
- IT: Kleine Piloten / Reduzierte Funktionen / Soft Launch / Releases

WM-Organisation

- Management: Sponsoring & Vorbild-Funktion
- Einplanen von WM-Budgets (Zeit & Geld)
- Rollen & Verantwortlichkeiten – auf vielen Schultern verteilen (Projekte, Fachthemen)

Marktübersicht – (Social) Intranets



Quelle:

Studie "Intranet - Marktübersicht und Trends 2017" - Hirschtec und SCM (School for Communication & Management), S. 9
Trends, Kurzprofile von 12 Anbietern ([PDF, 44 S. – Free Download](#))

Bitrix – Enterprise Social Network

Zentrale Arbeits-Plattform = Social Intranet – mehr als nur Wissensmanagement!

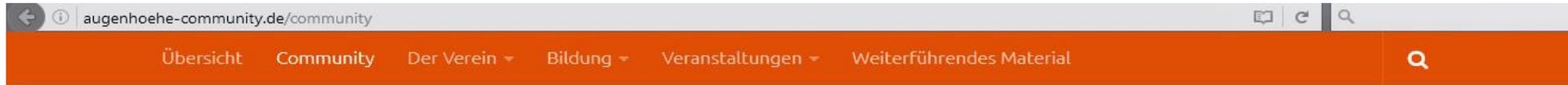
- **Soziale Interaktion und Vernetzung:**
 - Activity Streams, Ankündigungen & Newsfeeds, Kommentare, „Likes“, Umfragen & Terminabstimmung
 - Mitarbeiterprofile & Mitarbeitersuche
 - Gruppenchat mit Videofunktion, VoIP-Telefonie
- **Zusammenarbeit & Projektmanagement:**
 - Gruppen: Projekt- und Teamräume, Communities
 - Aufgaben, Kalender, Reporting // Zeiterfassung* (*Professional-Tarif)
 - Wiki, gemeinsame Arbeit an Dokumenten
 - Extranet* - Zusammenarbeit mit Externen Partnern (Freelancer, Kunden, Projektpartner) (*ab Standard-Tarif)
- **Content-Management & File Sharing:**
 - Dokumentenmanagement-System: Versionierung, Volltextsuche.
 - Freigabeprozesse
- **Mobil / Offline:**
 - Mobile App (Android / IOS) ; Desktop-App

Bitrix – Enterprise Social Network

Weitere Funktionalitäten

- **Workflow-Engine zur Automatisierung von Arbeitsabläufen*** (*ab Standard-Tarif)
 - Abbildung beliebiger Prozesse – von einfachen Urlaubsanträgen bis zu komplexen Warenlieferungs-Prozessen
- **CRM / Webshops / Social Media Integration / Newsletter / ...**
 - Umfassende Suite – ideal für kleine Unternehmen (die diese Bereiche noch nicht optimal abgedeckt haben)
 - Erweiterungen / Plug-Ins im Bitrix App-Store
- **Versionen:**
 - **Cloud** – Free-Tarif und diverse kostenpflichtige Pakete / alle mit unbegrenzter Nutzerzahl (Server für „.de“ oder „.eu“ Domains in Deutschland)
 - **Private Cloud** – über Bitrix-Partner
 - **Self-Hosted** – Auslieferung mit offenem Quellcode, für Anpassung & Weiterentwicklung

Augenhöhe-Community



COMMUNITY

AUGENHÖHE in Wirtschaft, Bildung und Gesellschaft – das ist unsere Vision. Die Welt ist heute komplex, dynamisch, schnell und voller Überraschungen.

Diesen Herausforderungen können wir nicht mit den Strukturen, Prozessen und Praktiken begegnen, die vor über 100 Jahren entstanden sind und unsere Welt noch immer an vielen Stellen prägen. Es braucht neues Denken und anderes Handeln.

Mit dem AUGENHÖHEcommunity e.V. möchten wir Aktivitäten unterstützen und ermöglichen, die

- vielen Menschen Einblicke in neue Arbeitswelten bieten und Denkmodelle hinter den neuen Ansätzen verbreiten
- Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen die Möglichkeit geben, Erfahrungen in neuen Arbeitswelten zu machen und sie in ihren Umgebungen, vor allem in Schulen und Hochschulen unmittelbar zu erleben

Werde jetzt Mitglied und unterstütze damit diese Aktivitäten. Du hast eine Idee für ein Projekt – großartig, lass' es uns wissen!

FOLLOW:



DER ERSTE AUGENHÖHE FILM



MITGLIEDSCHAFT

Der AUGENHÖHEcommunity e.V. braucht Dich und Deine Organisation um wirken zu können. Werde Mitglied oder spende direkt und unterstütze damit die Verbreitung von AUGENHÖHE in Bildung, Wirtschaft und Gesellschaft.

Bitrix in der Augenhöhe-Community (Update 17.01.17)

Umfangreiche Evaluierung & Vergleich mit anderen Lösungen

- Bsp. Slack, Just Social, Unify Circuit, Insightly (CRM+PM), etc.

Gründe für die Auswahl der Lösung:

- **Umfassende Lösung mit vielen Funktionalitäten**
 - Keine Überschneidungen mit vorhandener IT-Infrastruktur (noch nicht vorhanden)
- **Social Network / Projektgruppen-Struktur**
 - Gemeinsame Arbeits-Plattform / Zugriff auf alle Materialien, Diskussionen
 - Verteilte Community, unterschiedliche Aktivitäts-Level, ständige Neuzugänge
- **Breites Portfolio an Initiativen**
 - Austausch zwischen Projektgruppen via Kernteam / gemeinsame Mitglieder
- **Zukunftsplan: Think Tank für Augenhöhe-Themen**
 - Extranet-Funktionen zur einfachen Anbindung externer Partner

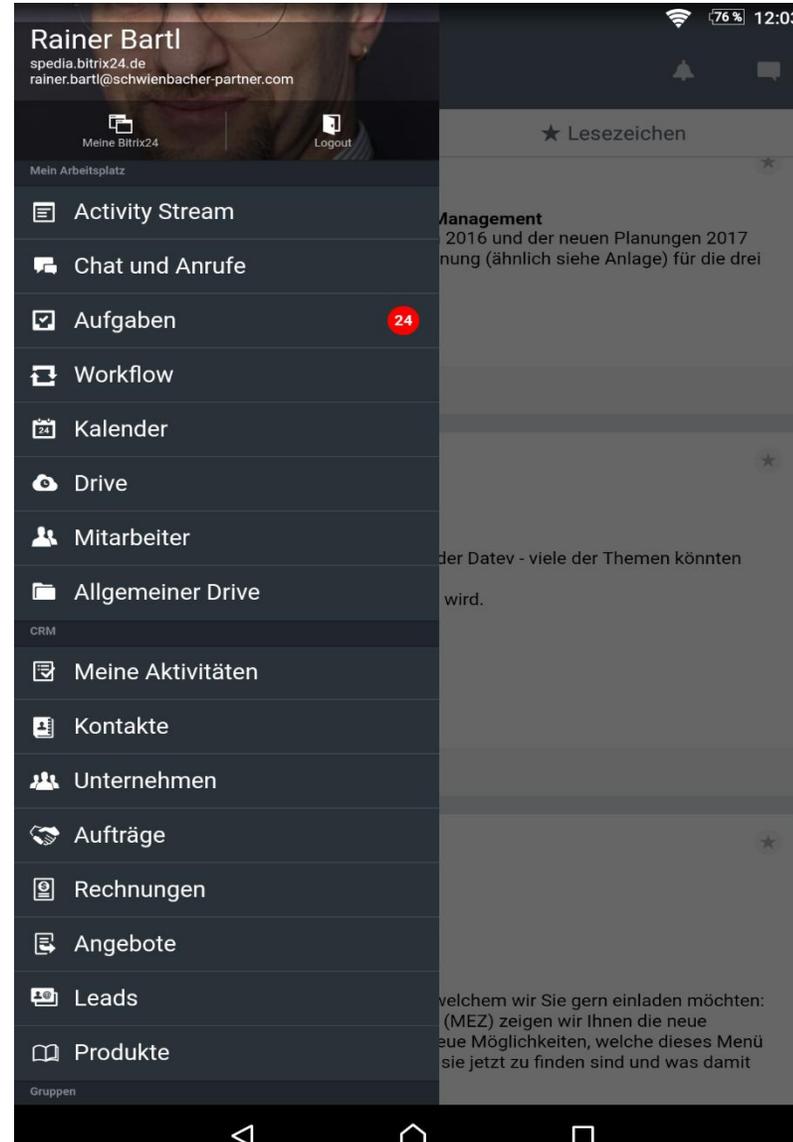


**Damit Wissen wächst -
Wissensmanagement in Theorie und Praxis**



Live Demo

Augenhöhe-Bitrix – Mobile App



Augenhöhe-Bitrix – Kalender

Suchen nach: Mitarbeiter, Datei, Sonstiges... 14:20 Rainer Bartl

Mein Kalender Unternehmenskalender Mehr

Kalender ★

Monat | Woche | Tag | Januar, 2017 | + Hinzufügen

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
26 Zweiter Weihnachtsfeiertag/Step	27	28	29	30	31 Silvester	1 Neujahrstag
2	3	4	5	6 Heilige Drei Könige (regional holi	7	8
9	10 hat Geburtstag	11	12	13	14 hat Geburtstag	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29 hat Geburtstag
30	31	1 hat Geburtstag	2	3	4	5

Kalender

- rainerjbartl@googlemail.com
- Geburtstage
- Feiertage in Deutschland
- Rainer Bartl
- Meine Aufgaben

Favoriten-Kalender

- Unternehmenskalender
- Konferenzraum EG
- Konferenzraum OG

Synchronisierung

- Google Calendar verbinden
- Mac OSX verbinden
- iPhone verbinden
- Android verbinden
- MS Outlook verbinden

Augenhöhe-Bitrix – Kalender

Suchen nach: Mitarbeiter, Datei, Sonstiges... 14:20 Rainer Bartl

Mein Kalender Unternehmenskalender Mehr

Kalender ★

Neuer Termin: WMOOC - Webinar

Termin Beschreibung Gäste Mehr

Termin beginnt (Datum und Uhrzeit) 13.01.2017 16:00 – Termin endet (Datum und Uhrzeit) 13.01.2017 17:00 Ganzen Tag

[Zeitzone angeben](#)

WMOOC - Webinar

Erinnern: 30 Minute(n)

Ort: Webex

Verfügbarkeit: Beschäftigt

Kalender: Rainer Bartl

SPEICHERN **SCHLIESSEN**

Kalender

- rainerjbartl@googlemail.com
- Geburtstage
- Feiertage in Deutschland
- Rainer Bartl
- Meine Aufgaben

Favoriten-Kalender

- Unternehmenskalender
- Konferenzraum EG
- Konferenzraum OG

Synchronisierung

- Google Calendar verbinden
- Mac OSX verbinden
- iPhone verbinden
- Android verbinden
- MS Outlook verbinden

Augenhöhe-Bitrix – Unternehmensstruktur

Suchen nach: Mitarbeiter, Datei, Sonstiges... 14:30 Rainer Bartl

Mitarbeiter **Unternehmensstruktur** Mehr

Unternehmensstruktur ☆ + MITARBEITER EINLADEN + ABTEILUNG HINZUFÜGEN

Rainer Bartl
Position: Wissensmanagement
Abteilungen: Interne Organisation
Vorgesetzte(r):
E-mail: rainer.bartl@schwienbacher-partner.com
Skype: rainerjbartl

Rechtsberatung (2 Mitarbeiter)

Steuer (3 Mitarbeiter)

Unternehmensberatung (4 Mitarbeiter)

Chat-Bots (1 Mitarbeiter)

IT-Abteilung (4 Mitarbeiter)

Kaufmännischer Dienst (3 Mitarbeiter)

Marketing (2 Mitarbeiter)

Personal

Organigramm

- Workflow – Genehmigungen
- Vorgesetzte: Einblick in Aufgaben / Kalender

Augenhöhe-Bitrix – CRM

Start Leads Aufträge Rechnungen Angebote Kontakte Unternehmen Aktivitäten Stream Berichte Sales Funnel Mehr ▾

Start ★

FILTER AKTUELLER MONAT AKTUELLES QUARTAL +

TRACKER DER VERTRIEBSZAHLEN DES UNTERNEHMENS

Aktive Kommunikationskanäle	Kontrolle über Eingehende/Ausgehende	Leads zur Verarbeitung	Aufträge in Arbeit	Vertriebszahlen für einen Zeitraum
7 von 26	0	0	0	€0
Telefonie	-	-	-	-
E-Mail des Unternehmens Verbinden	-	-	-	-
Persönliche E-Mail Verbinden	-	-	-	-
+ Offene Linie Schwienbacher + Partner	-	-	-	-
+ CRM-Formular	-	-	-	-
Rückruf	-	-	-	-
Import der Leads	-	-	-	-

[Minimieren](#)

Das ist eine Demo-Ansicht. Blenden Sie diese um Ihre eigenen Daten zu analysieren.
[Demodaten ausblenden](#)

ANZAHL DER AKTIVITÄTEN

CRM-Formular	24
Telefonie	56

BETRAG DER BEKOMMENEN AUFTRÄGE

€108.000,00

AUFTRÄGE IN ARBEIT GESAMT



Damit Wissen wächst - Wissensmanagement in Theorie und Praxis



Rainer Bartl

RB Wissensmanagement Services

Web: www.rb-wissensmanagement-services.de

Xing: https://www.xing.com/profile/Rainer_Bartl2

Twitter: [@rainerbartl](https://twitter.com/rainerbartl)

Email: rainer.bartl@rb-wissensmanagement-services.de

Tel: +49-1522-9239373