



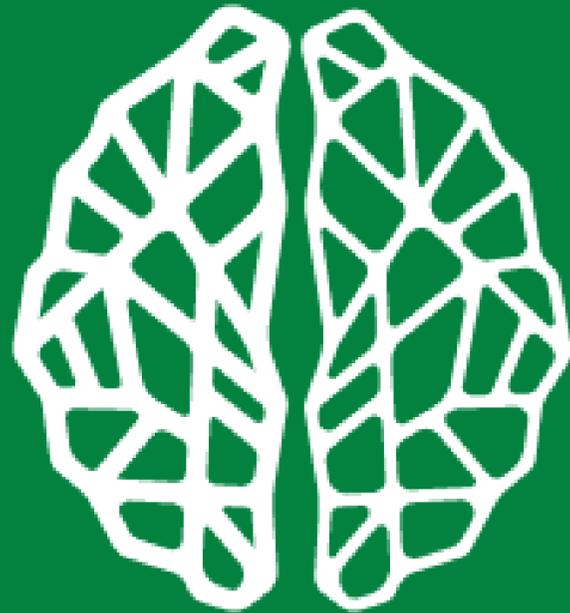
ORGABRAIN

**Wissensmanagement
als
Steuerungsinstrument
für die
Employee Experience Journey**

Götz Piwinger - OrgaBrain GmbH & Co. KG

g.piwinger@orgabrain.com

Ihre Mitarbeiter



Ihre Organisation

ORGAN BRAIN

HR Lösungen ohne Medienbruch
LERNEN – WISSEN - TALENT

2019 HR
INNOVATION
AWARD

Herzlichen Glückwunsch den Gewinnern des
HR INNOVATION AWARD

*DISRUPT.
INNOVATE.
SUCCEED.*

KATEGORIE:
HR TRANSFORMATION & CONSULTING

STARTUP

GROWUP


ORGABRAIN
Knowledge & Learning Solutions



 **2019 HR INNOVATION AWARD** **GEWINNER**
Kategorie
HR Transformation & Consulting
Startup

Business
Punkt
personal
magazin
Entrepreneur
Jahrbuch



Themen der Arbeitgeber:

„Nichts ist teurer, als ein Mitarbeiter, der kurz nach seiner Trainee-Zeit das Unternehmen wieder verlässt oder innerlich abschaltet.“

„Es fehlt eine Lösung, um die Belegschaft in Topform zu bringen und im Unternehmen zu halten!“

„Personal- und Unternehmenskultur sind entscheidend für die Marktposition.“

Themen der Mitarbeiter:

„Mehr Mitgestaltung und transparentere Entscheidungsprozesse.“

„Wir brauchen eine bessere Verfügbarkeit von Informationen.“

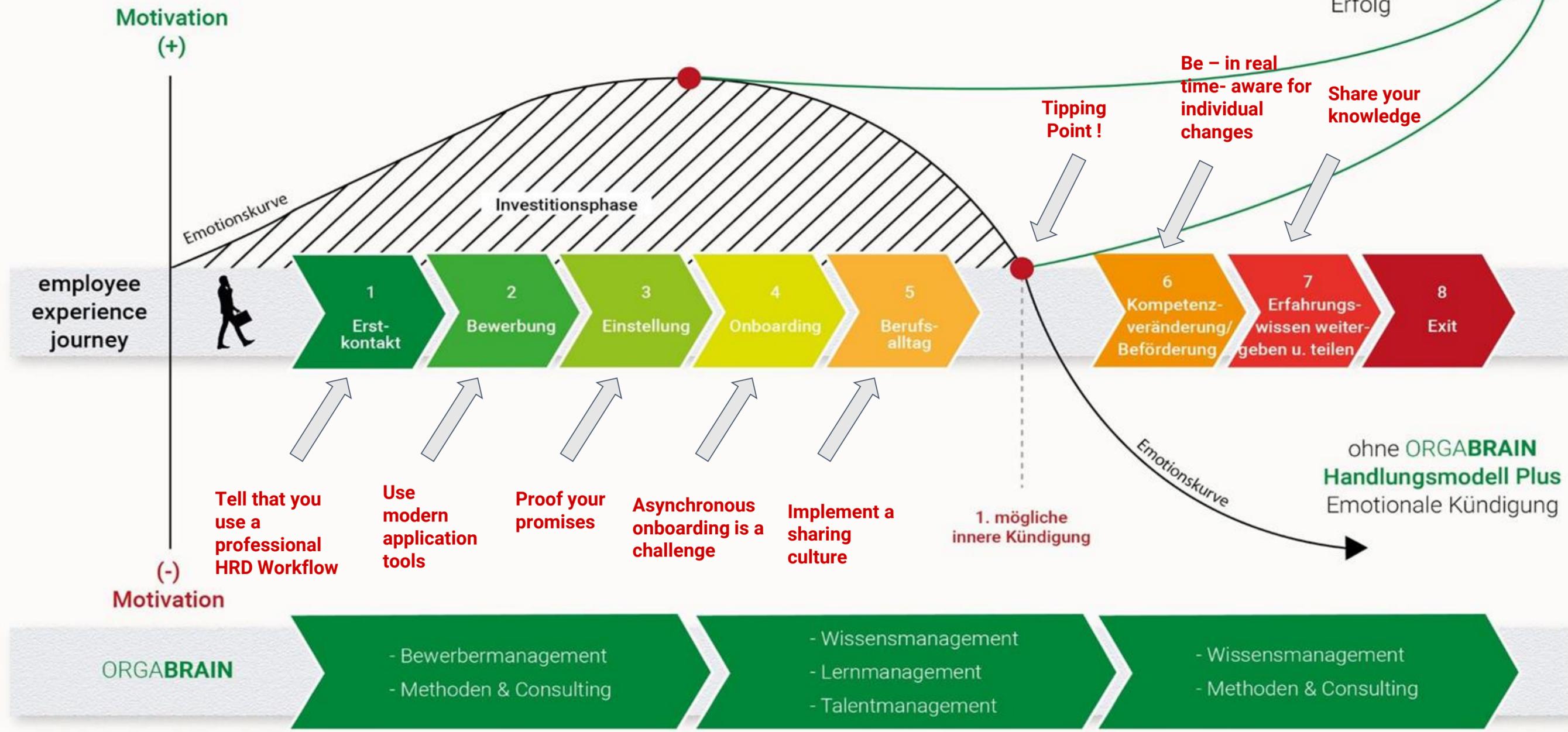
Die meisten Mitarbeiter sind grundsätzlich motiviert.

Die Kunst liegt nun darin, beide Erwartungshaltungen - die der Arbeitgeber und die der Mitarbeiter - perfekt im Unternehmensalltag in Einklang zu bringen.



ORGABRAIN

EMPLOYEE EXPERIENCE JOURNEY



powered by ORGABRAIN

Jeder Mitarbeiter durchläuft bestimmte Erlebnisse im Kontakt mit seinem Arbeitgeber

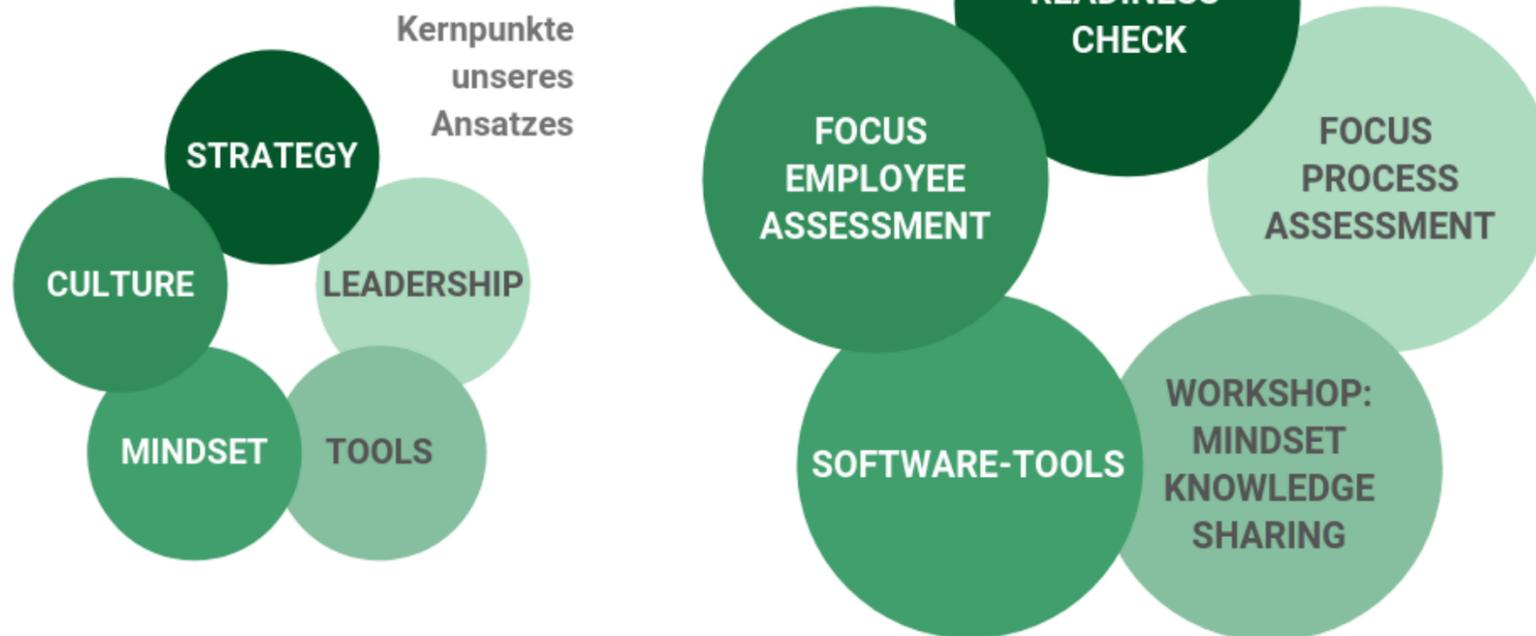


Phase	EXJ Management
Erstkontakt via Internet	<ul style="list-style-type: none"> Bereitstellung von KI-basierten FAQ für Bewerber.
Recruiting	<ul style="list-style-type: none"> Talentmanagement für Karriereplanung.
Onboarding	<ul style="list-style-type: none"> Durch "LMS-Drip-Feeding" immer die passenden Bildungsmodule, egal wie viele Bewerber asynchron beginnen. Onboarding Experience Gruppe im WIMA (Wissenskommunikation).
Berufsalltag und Karriere	<ul style="list-style-type: none"> Die Kombination aus Wissens-, Lern- und Talentmanagement ermöglicht kompetenzorientierte Stärkenförderung. Innovationsmanagement ist integriert.
Kompetenzveränderung durch Unternehmenswandel	<ul style="list-style-type: none"> Schnelle Einarbeitungs- und Qualifizierungszeiten (Ramp-Up-Time).
Änderung des persönlichen Umfelds	<ul style="list-style-type: none"> Zeitnahe Erkennung von Veränderungswünschen. Empfangen von Erfahrungswissen.
Erfahrungen weitergeben	<ul style="list-style-type: none"> Laufender Workflow im Unternehmensalltag. Nur noch kleinere Impulse nötig. Weicher Übergang.

Es gilt, systemische, methodische und menschliche Hürden zu überwinden!

HUMAN PART OF DIGITAL READINESS

BY ORGABRAIN



ORGABRAIN

Welche Bausteine werden benötigt, um die Employee Experience Journey gestalten zu können?

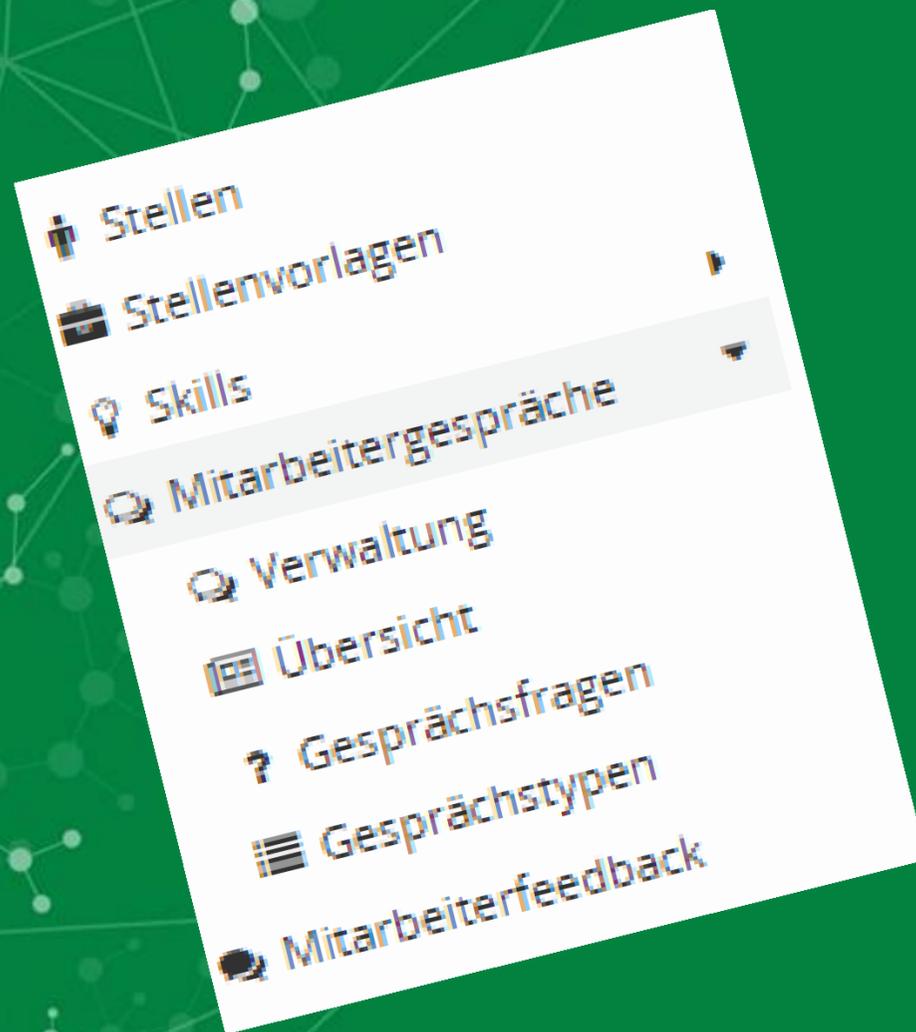
Am Ende werden wir sehen, wie sich alles im Wissensmanagement zentral wiederfindet.



ORGABRAIN

Herausforderungen in der Unternehmenskultur

Mitarbeiter-Feedback



- Erwartungen und Stimmungen im Unternehmen müssen zu jeder Zeit aufgenommen werden!
- Kurze Gesprächszyklen -> Jahresgespräche sind out!
- Agiles Mitarbeiter-Gesprächsmanagement: Zwölf-Wochen-Feedbacks sind leicht zu handhaben und können mit nächsten Ebene oder sogar im Team auf Augenhöhe organisiert werden.
- Die nächsten Qualifikationsschritte (Lernschritte) müssen kurzzyklisch definiert werden und realistisch erreichbar sein
-> Welche Kompetenzen kommen hinzu?
-> Meilensteine der Mitarbeiterentwicklung abbilden
- Die Mitarbeiter binden, weder über- noch unterfordert und durch Lernerfolge motivieren.
- Umfragen an Gruppen, in dem beispielsweise das Mitarbeiter-Feedback zur Umsetzung der letzten Schulung erfasst wird.

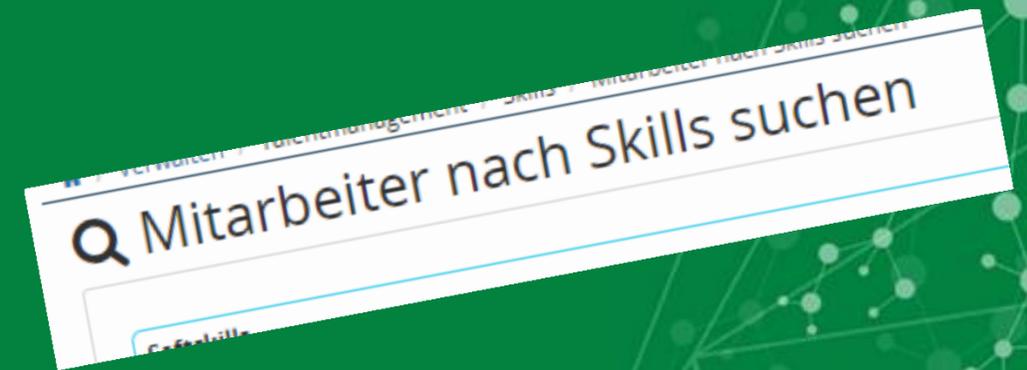


ORGA BRAIN

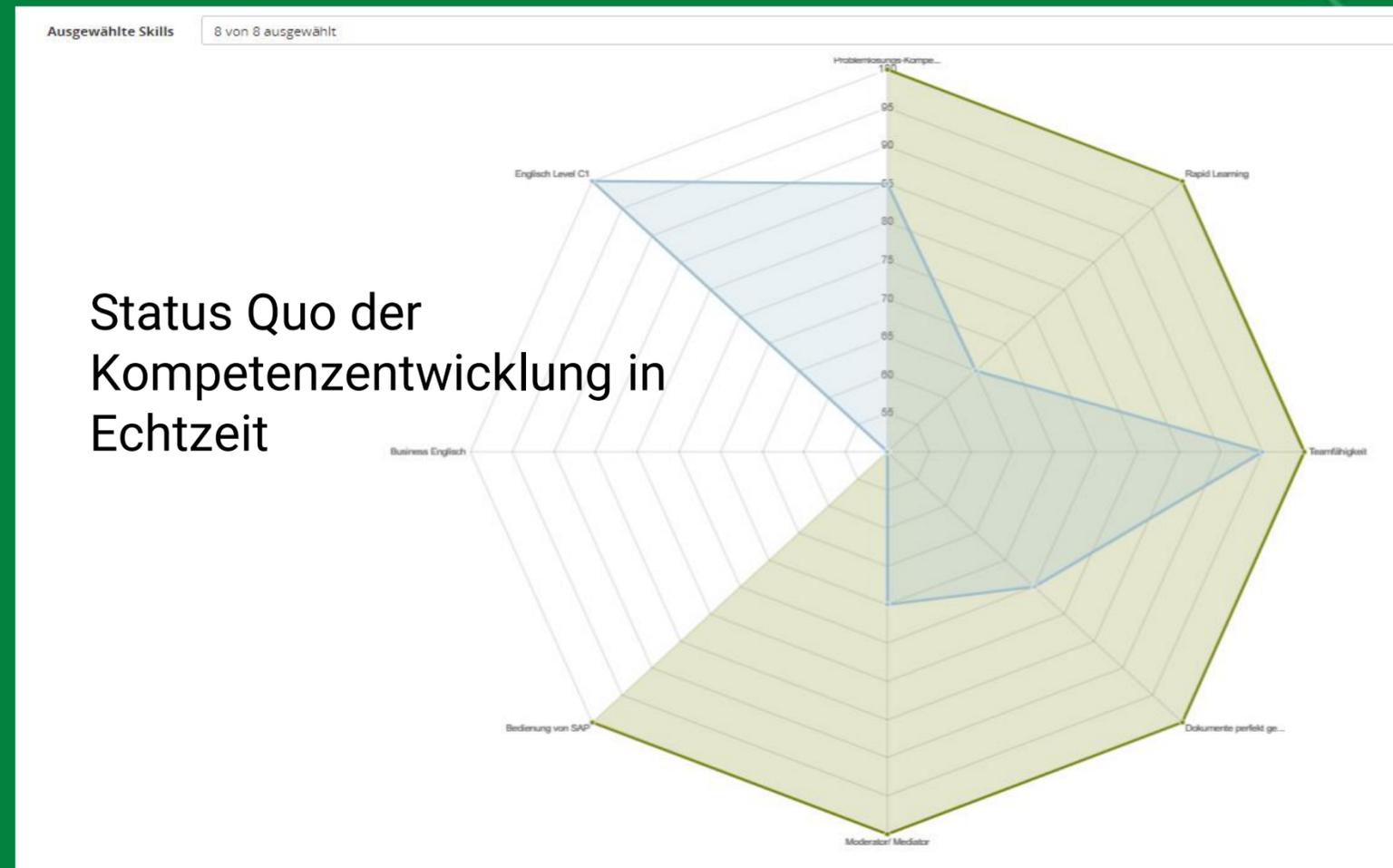
Talent Management / Reifegrad

Berücksichtigung der individuellen Kenntnisse und Bildungsstände der Mitarbeiter und deren Dokumentation.

- Auffindbarkeit der optimal qualifizierten Mitarbeiter für neue Projekte
- Analyse des Reifegrads von Teams oder des gesamten Unternehmens



**Kompetenzen und Motivation
permanent in Echtzeit
entwickeln**





Learning Management

Learning Management ist eine mathematische Untermenge von Wissensmanagement.

Moderne Suchergebnisse sollten nicht nur Standard-Dateien ausgeben, sondern idealerweise Lernmodule.

Wissen setzt Lernen voraus.

Beispiel:

Wenn man in einem modernen WiMa Tool also nach "Pivot Tabellen" sucht, erhält der Nutzer auch auf Basis seiner Vorqualifikation das optimale Ergebnis: Ein fortgeschrittener Nutzer ein Pivot Learning Nugget- ein Anfänger die Erklärung, was eine Pivot Tabelle überhaupt ist. Außerdem ist das - um genau zu sein - Learning Content Management Tool eine wichtige Voraussetzung, um Wissen überhaupt sinnvoll teilbar zu machen. Dabei geht es nicht nur um E-Learning, sondern um alle denkbaren Formate, auch das klassische Seminarmanagement.



Onboarding

- in Zeiten von Fachkräftemangel und steigender Mobilität der Bewerber



- systematische Steuerung der Einarbeitung fördert die Bindung an das Unternehmen, die Identifikation mit der Unternehmenskultur und erhöht die Produktivität des neuen Mitarbeiters.
- Reduzierung von Fluktuation
- Kombination von Wissens- und Lernmanagement für verschiedene Lerntempi -> Mitarbeiter zu verschiedenen Zeitpunkten und mit unterschiedlichen Wissensständen in Unternehmen einarbeiten



Durch die Kombination von Wissensmanagement und **asynchronem Drip-Feeding**



ORGABRAIN

Wissenskommunikation



**E-MAIL IST DER ORT,
WOHIN DIE
INFORMATION ZUM
STERBEN GEHT.**

**G. PIWINGER
CEO**

Eine Lernende Organisation kann nur durch Peer to Peer Lernen entstehen – von Mitarbeitern für Mitarbeiter!

Ein Beispielprozess:

Der Wissensmanager stellt in seiner Statistik-Konsole fest, dass häufig nach "Pivot Tabellen" gesucht wird, aber keine Ergebnisse angezeigt werden. Oder nur solche, bei denen Mitarbeiter ein Wissensbeitrag her! Er erstellt im System eine Aufgabe an die Trainingsabteilung, in drei Wochen bitte einen entsprechenden Eintrag zu erstellen. Die Trainingsabteilung erhält die Aufgabe (via Outlook Kopplung) im Wima Tool und stellt sich - WhatsApp-ähnlich - ein Team zusammen: Ein Trainer, ein IT-Mensch, ein Endnutzer und ein Lernpädagoge. Das Team hat sich entschieden, ein kurzes Learning Nugget zum Thema zu erstellen und gibt es dem Wissensmanager frei. Dieser macht noch den Compliance-Check und gibt den Eintrag dann als "Gesichertes Wissen" frei. Durch Wissenskommunikation entsteht gesichertes Wissen. Wenn man sich diesen Vorgang mit dem Faktor 1000 parallel vorstellt, dann wird klar, wie eine Lernende Organisation in der Praxis aussieht.

Agile Wissensdiskussionen
in definierten Gruppen
steigert die
Wissensverteilung!

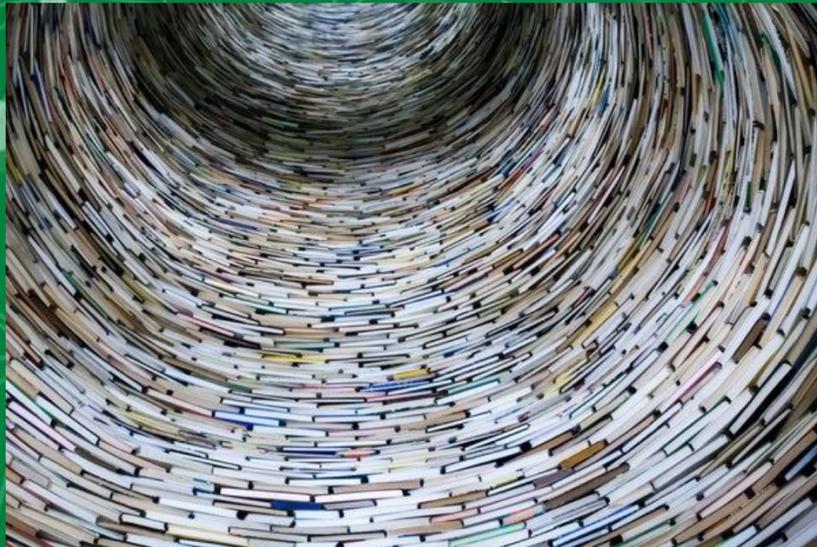
#SCHWARMINTELLIGENZ



Wirtschaftlich-organisatorischer Nebeneffekt: E-Mail ist der Ort, wohin die Information hingehet zum Sterben. Die neue interne Kommunikation erfolgt im Wissensmanagement.



ORGABRAIN

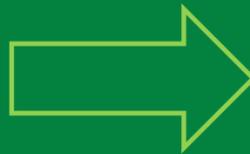


Dokumenten Management

Qualitätsmanagement muss im Wissensmanagement realisiert werden!

Beispiel:

Eine große Versicherung nutzt ein effektives Tool, um Updates in Ihrer zentralen "Versicherungs-Bibel" automatisch in alle Passagen nachgeordneter Dokumenten zu übertragen. Mit dokumentierter Begründung und Versionierung.

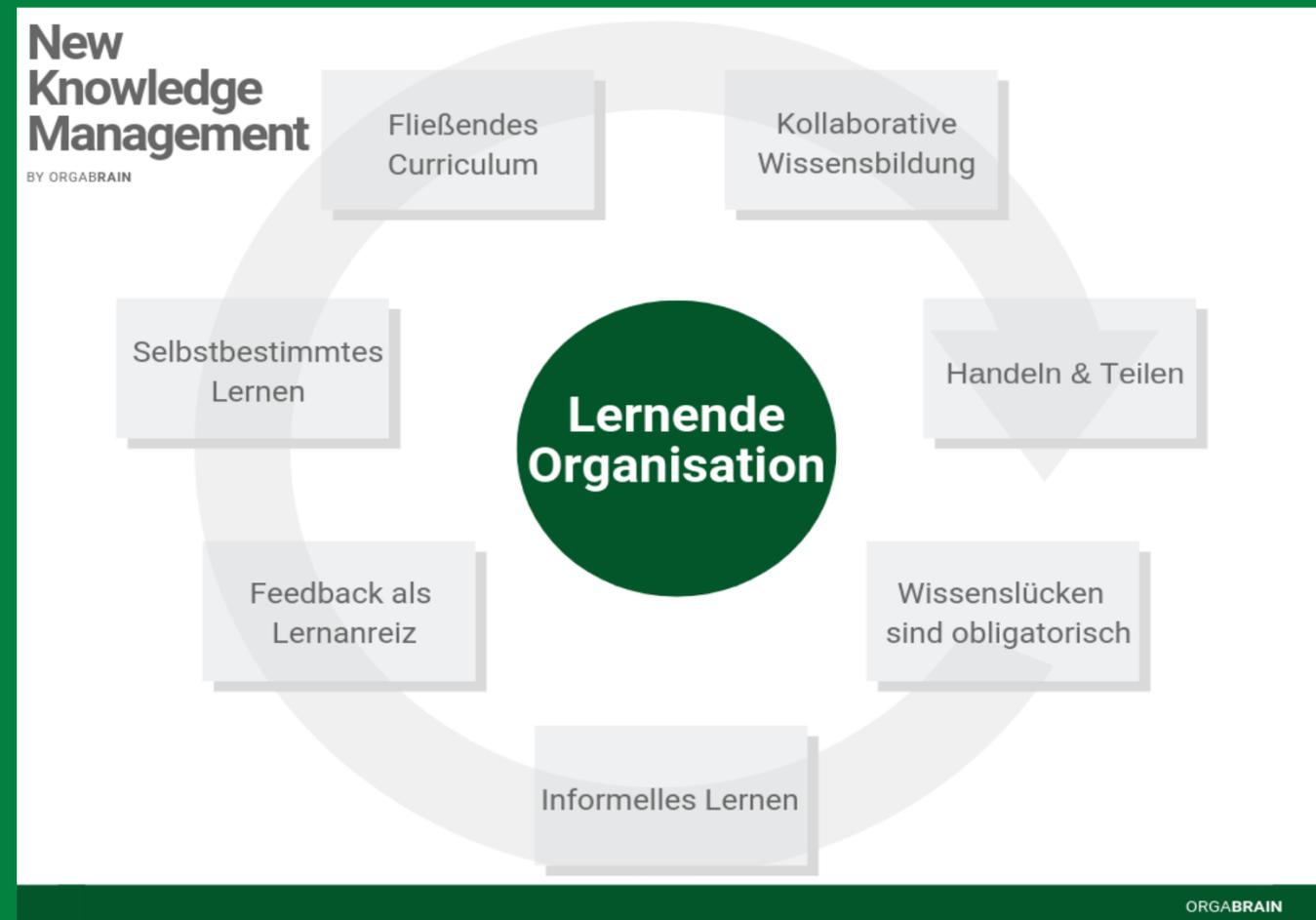


Wirtschaftlicher Nebeneffekt: der Änderungsdienst wird mindestens entlastet.

Wissensmanagement

Hier laufen alle Fäden zusammen:

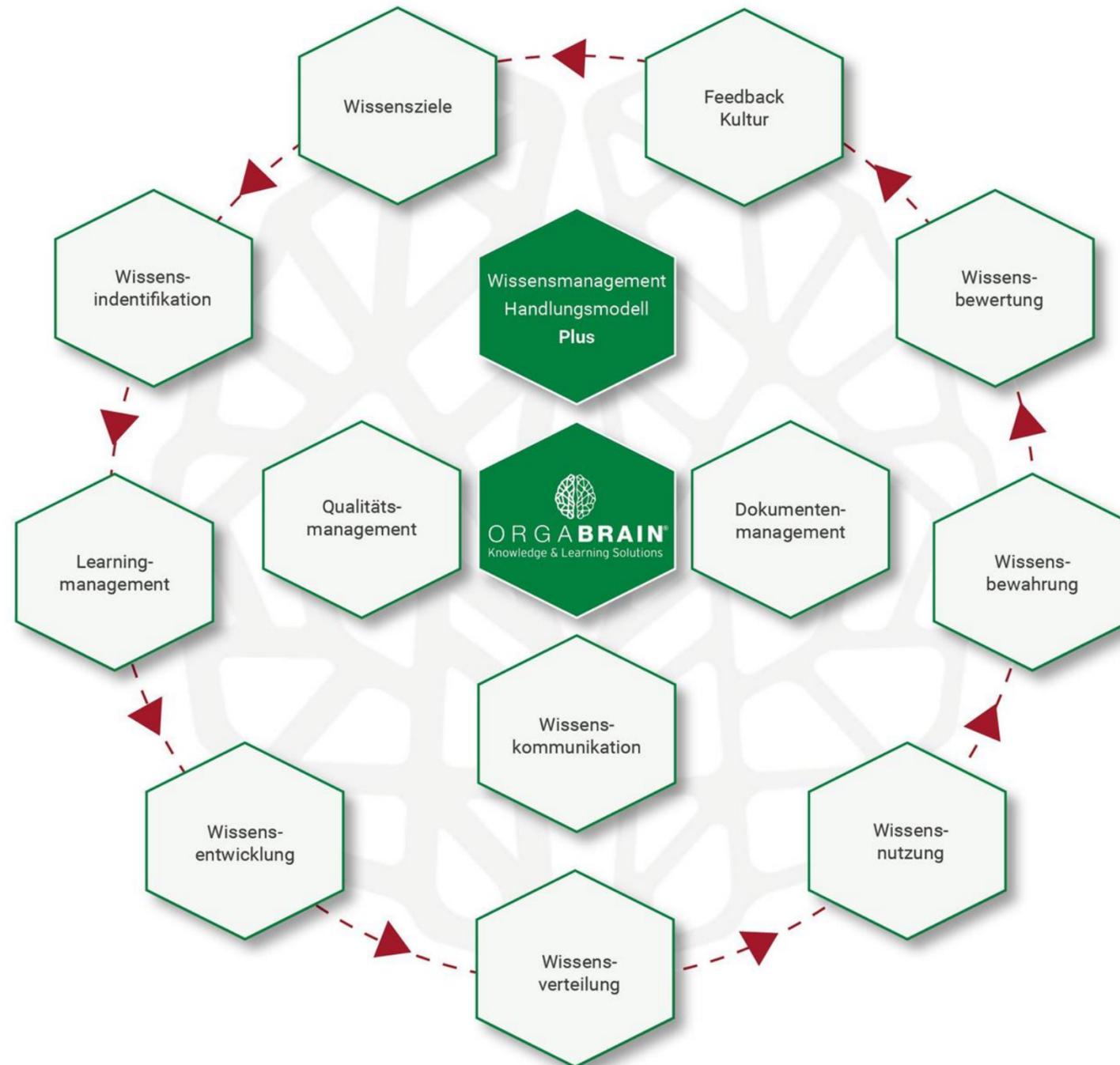
Zentrale Workflows im Unternehmensalltag





ORGABRAIN

Die letzten wissenschaftlichen Erkenntnisse zum Thema Wissensmanagement stammen aus dem Jahr 1999: Die acht Bausteine des Wissensmanagements (Probst)



Der Mitarbeiter geht - Das Wissen bleibt

In der (digitalen) PE- und OE-Prozesswelt:

Das **Wissensmanagement Handlungsmodell Plus**

Einfach und skalierbar umsetzbar



ORGABRAIN

Methoden

Methoden und System müssen bekanntlich in Einklang stehen!

Sind die besten Fachkräfte auch die besten Führungskräfte?

Vielleicht werden Führungskräfte künftig auch danach beurteilt, wie viele Beiträge sie im Wissensmanagement organisiert haben und wie diese bewertet wurden?

Das digitale Merkmal "Sharing" muss als Wertebeitrag Eingang in die Unternehmenskultur finden. Die Weitergabe von wertvollem Erfahrungswissen will geübt sein.

Wir unterscheiden bei unseren Methoden passend nach Situationen (weitestgehend nach den Persona-Model):

1. Führungskräfte: Ganz einfach primär Checklisten.
2. Fachkräfte: Hier wird detailliertes, umfassendes Prozesswissen in geschützten Wissensräumen weitergegeben.
3. Gewerbliche & Azubis: Interaktive 3-D Simulationen ersetzen klassische Wissensbeiträge. Simulation ist immer sicherer und günstiger.
4. Projektleiter: Wissenslandkarten in Kombination mit Talentprofilen
5. Unternehmensnachfolge: Das Wima Handlungsmodell



ORGABRAIN

Vom Teamleiter zum Wissensmanager

Eine Veränderung der Rollen geht mit dem Changeprozess einher!

Die Angst, Status verlieren zu können, führt oftmals zum "Bunkern" von Informationen. Dies ist ein echter Unternehmenskultur-Killer.

Das Teilen von Informationen muss Glücksgefühle auslösen, es muss belohnt werden. Es braucht entsprechende Lernmodule, Workshops und ausgefallene Lernformate wie bspw. Improvisationstheater.

Lückenloses Lernen

#Lebenslanges Lernen

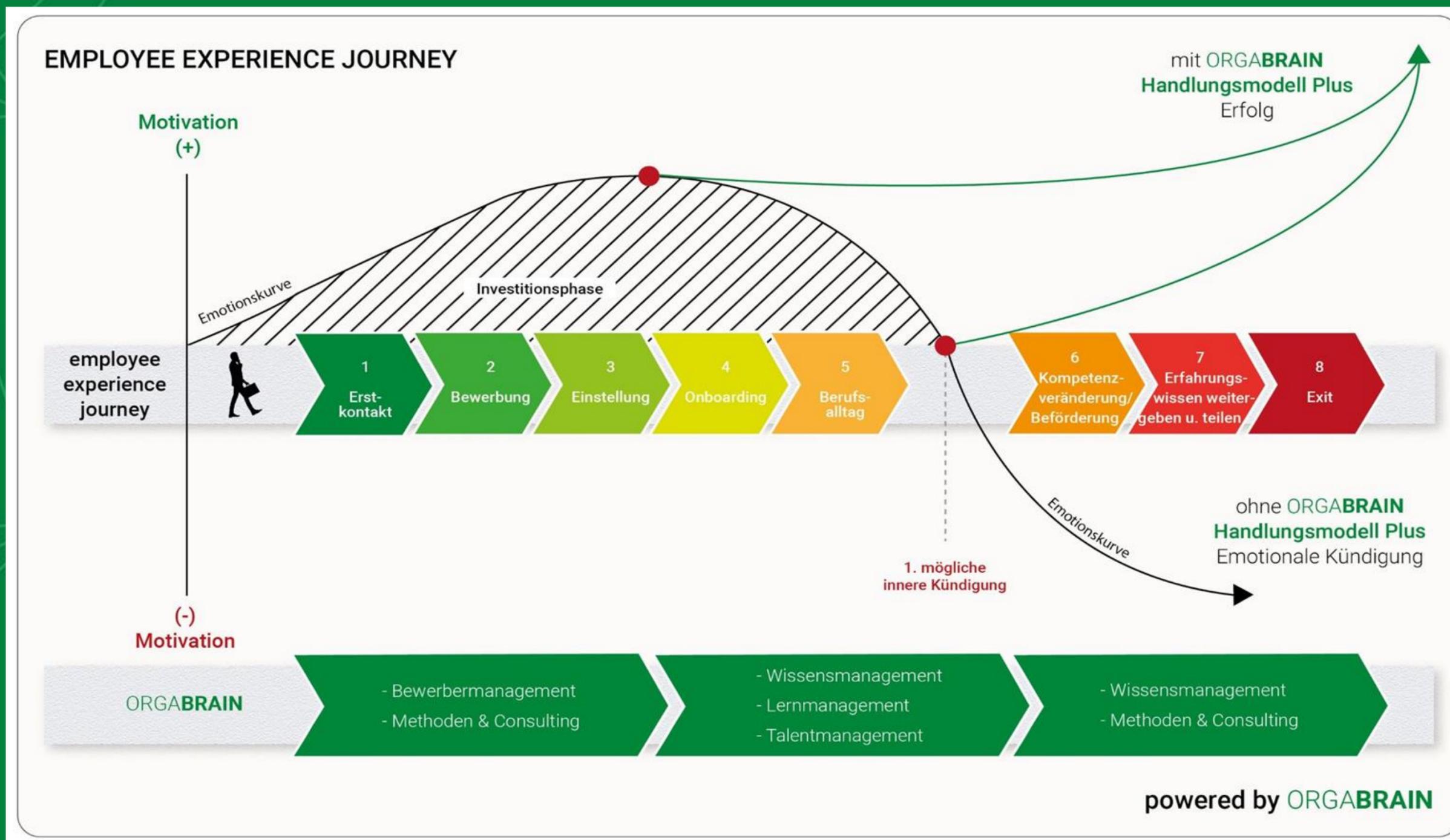


ORGABRAIN



Fazit:

KI-basierte Wissensmanagement Systeme inklusive LMS-Funktion motivieren jeden einzelnen Mitarbeiter im gesamten Arbeitsleben. Das wertvolle Unternehmenswissen wird gesichert und gleichzeitig zielgenau zur Verfügung gestellt.





ORGABRAIN

Danke für Ihre Zeit :-)

g.piwinger@orgabrain.com

Tel.: 0261 / 28757065