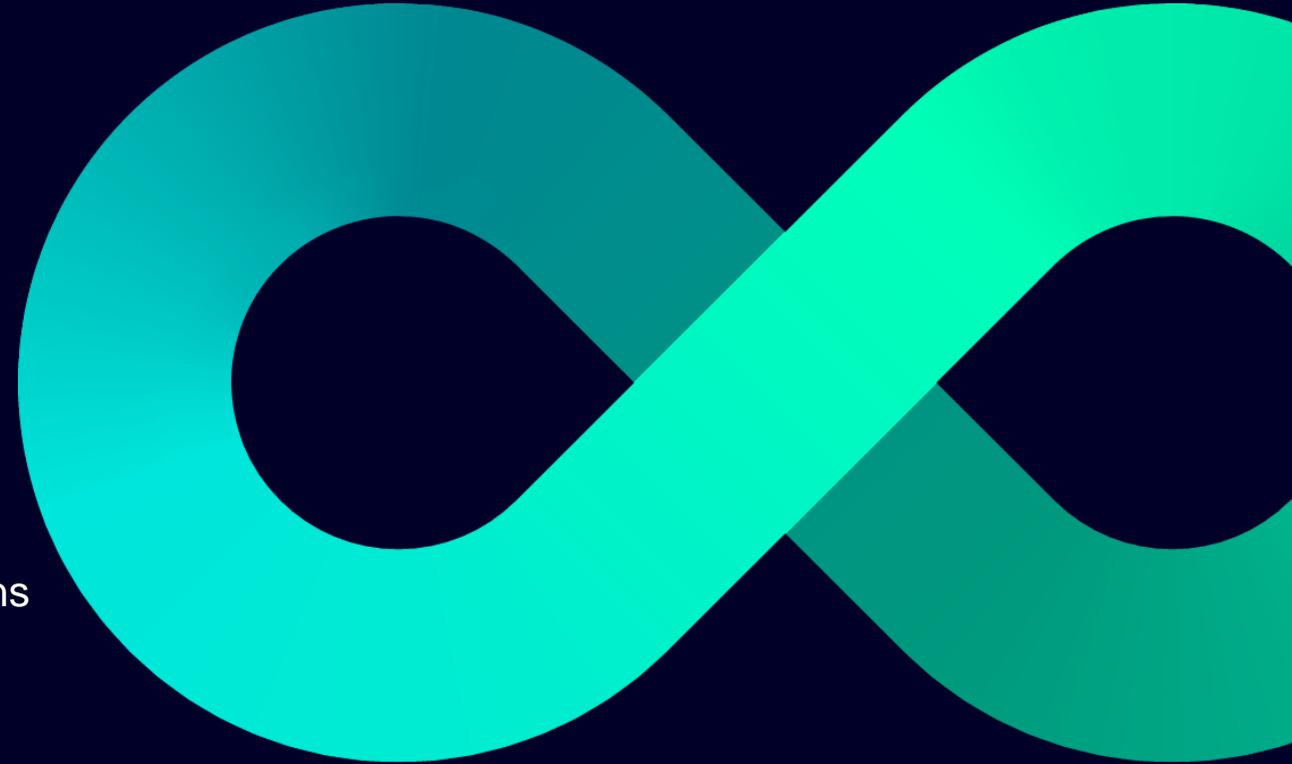


Wissensmanagement und digitale Zusammenarbeit mit 'Siemens References'

Johannes Müller, Siemens Schweiz AG, Smart Infrastructure
Melanie Mrochen & Tom Freitag, Siemens AG, Communications

20. Stuttgarter Wissensmanagement-Tage
Filderstadt-Sielmingen, 19. – 20. November 2024



Referenten-Info



Dr. Johannes Müller

Senior Manager Knowledge Management

Siemens Schweiz AG

Smart Infrastructure, Global Headquarters

SI QM QE

Zug, Schweiz

e-Mail: j-mueller@siemens.com

LinkedIn: www.linkedin.com/in/jonnymueller



siemens.com/smartinfrastructure



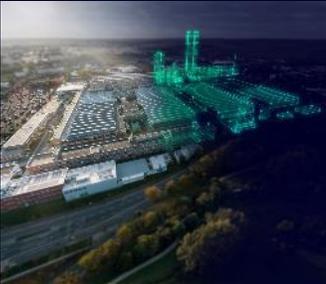
Vortragsgliederung

- Siemens im Überblick
 - Geschäftsfelder und Organisationsstruktur
 - Strategische Prioritäten
- Erwartungen an das tool-basierte Wissensmanagement
- Online-Plattformen für Siemens-Mitarbeitende
 - Evolution: References@SBT, References+, Siemens References
- Qualitativer und quantitativer Mehrwert von Wissensmanagement
 - Ausgewählte Ergebnisse von Nutzerumfragen
- Wichtige Erfolgsfaktoren fürs Wissensmanagement und 'Lessons Learned' des Referenten
- Diskussion und Feedback

Geschäfte und Services der Siemens AG

Industrielles Geschäft

Digital Industries



Smart Infrastructure



Mobility



Siemens Healthineers¹



Portfolio Companies



Siemens Advanta



Services

Siemens Financial Services



Siemens Real Estate



Global Business Services



¹ Börsennotierte Tochtergesellschaft von Siemens; Siemens-Anteil an Siemens Healthineers ist 75 %.

Unsere vier strategischen Prioritäten

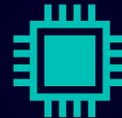
Kundennutzen

Wir erkennen die Bedürfnisse unserer Kunden so früh wie möglich – am besten, noch bevor unsere Kunden sie selbst kennen.



Technologie mit Sinn und Zweck

Seit mehr als 170 Jahren bilden innovative Technologien den Kern von Siemens – und das bleibt auch in Zukunft so.



Menschen bestärken und befähigen

Wir stärken Kunden, Partner und unsere Mitarbeitenden, damit sie das Beste aus ihren Fähigkeiten machen.



Growth mindset

Wir werden weiter wachsen und lernen – mit Neugier, Resilienz, Experimentierfreude und Anpassungsbereitschaft.



Vision:

~~**Problem:**~~

wendet an

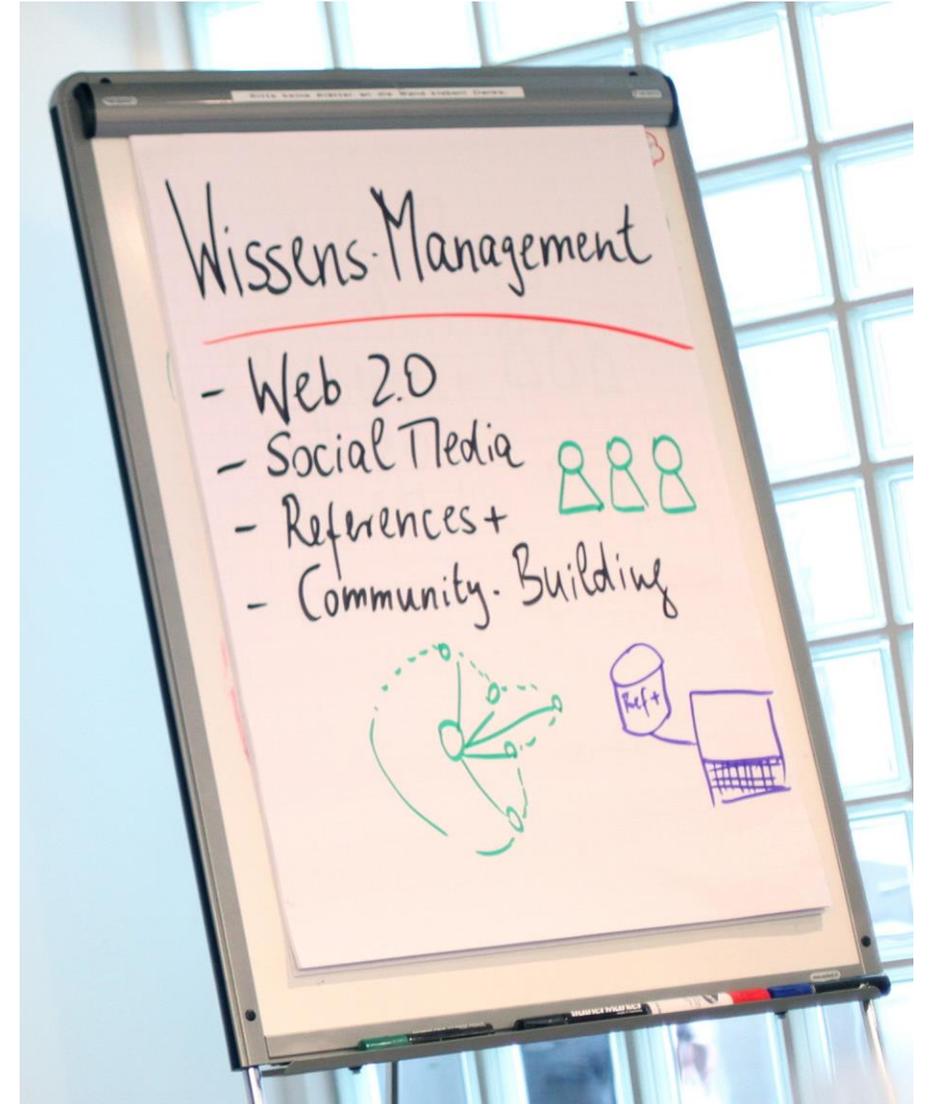
~~**Wenn Siemens wüsste,**~~

was Siemens weiß.

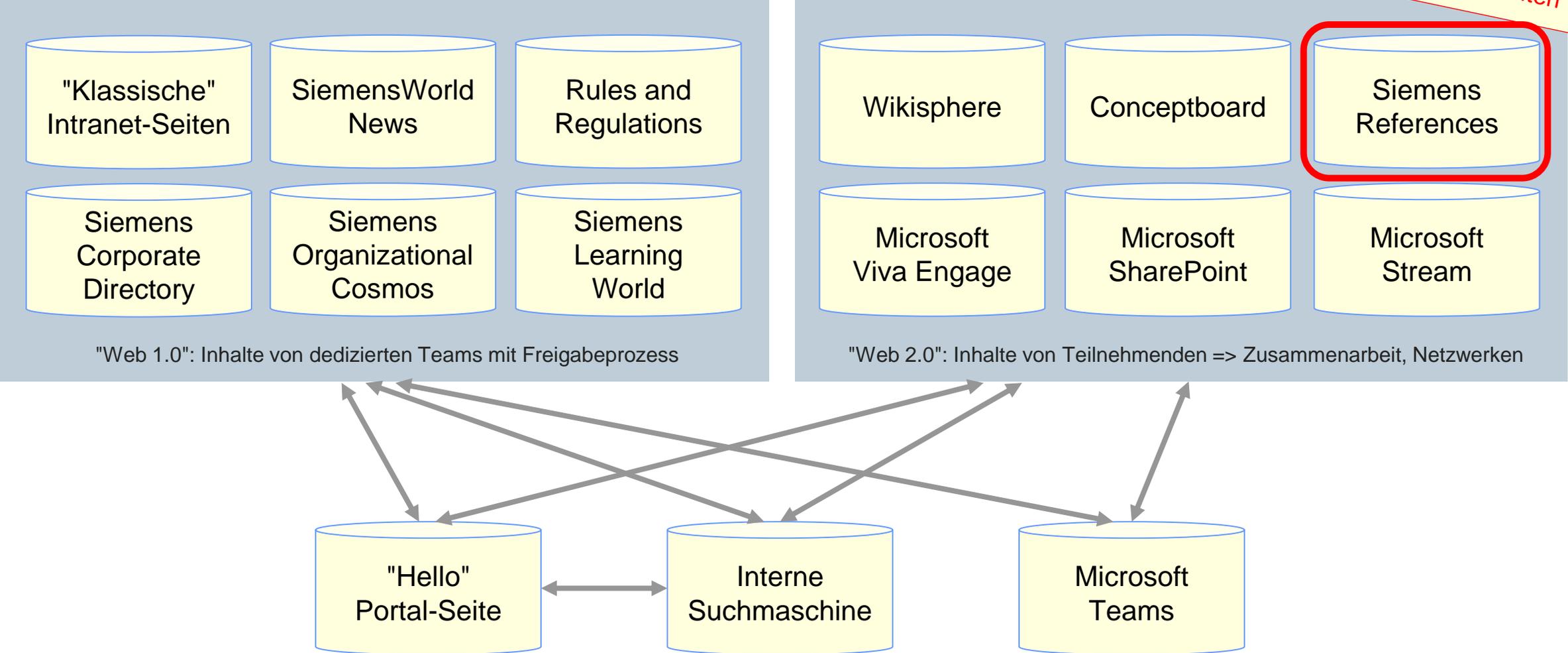
Hinweis: In diesem Kontext kann das Wort "Siemens" durch eine beliebige Org-Bezeichnung ersetzt werden.

Erwartungen an das tool-basierte Wissensmanagement

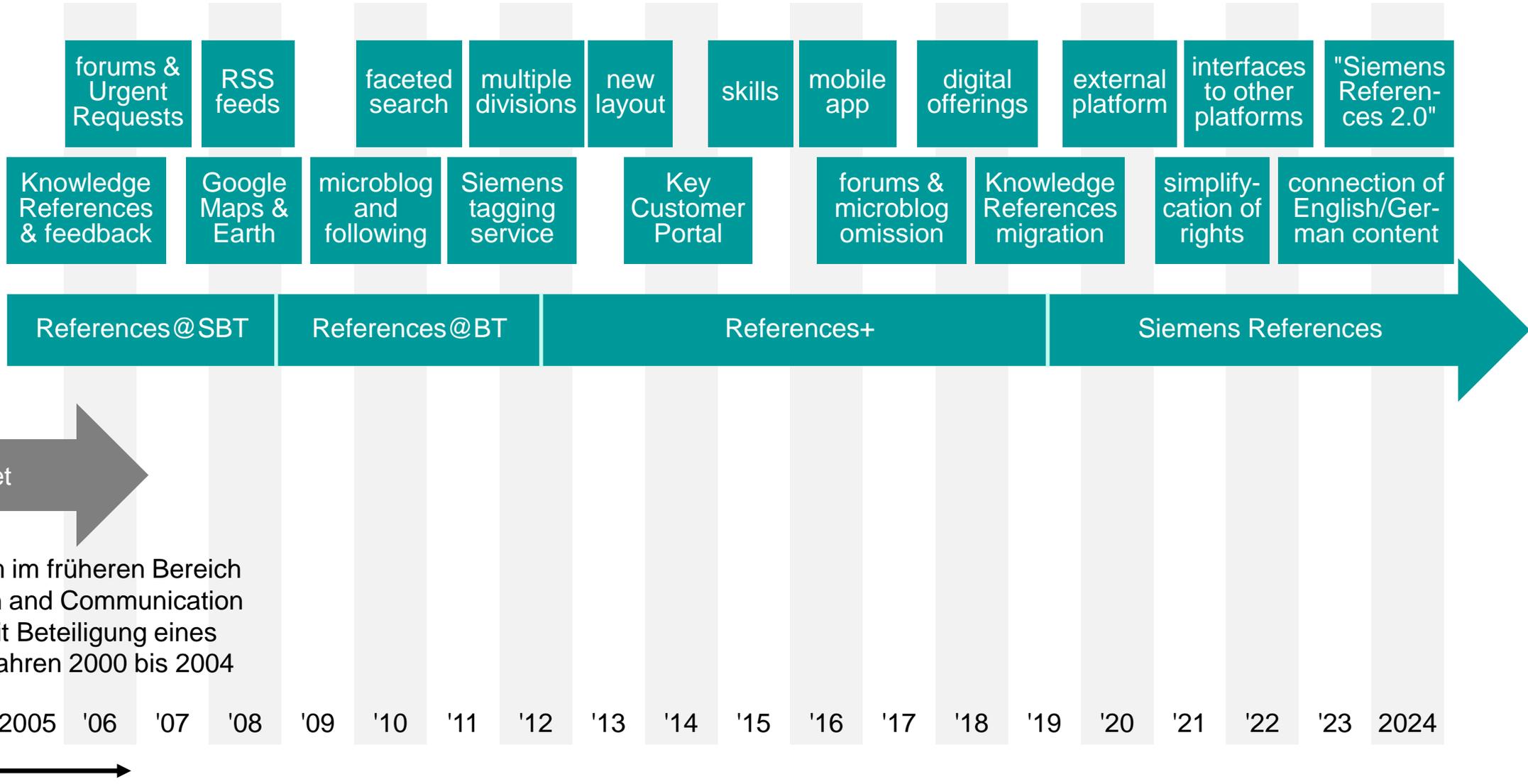
- Unternehmensweiter Austausch von **Wissen und Erfahrungen**
- Identifikation **erfahrener Kolleginnen und Kollegen**
- Aktives **Netzwerken** der Teilnehmenden



Auswahl unternehmensweit genutzter Online-Plattformen für Siemens-Mitarbeitende



Entstehung und Evolution der heutigen 'Siemens References'-Plattform



References@SBT

Eingabeformular und Homepage (2005 – 2008)

SIEMENS SBT Global - INTRANET
 → SCD | → Enterprise Portal | → SBT Home | Contact | Print Page | Send Page

References@SBT
 | Info & News | Workbench | Employees | Our Business |
 | Organization | Group Functions | Guidelines | Initiatives | Divisions |

Search References@SBT:
 Go

→ Home
 → New Contributions
 → Browse all
 → New search
 → Info
 → Archive Browse
 → Archive Search
 → Enter a new Reference Project
 → Enter using a 'MS Word' form

Enter a new Project (1/5)

* = mandatory input

Project Name *

Customer Requirements * What did the customer require before starting this project?

Solution and/or Service Description * Please describe not only the implemented solution, but also the type of services sold in this project.

Amount of used Products/ Systems * Please clearly enter the amount and kind of implemented products (e.g. sensors, detectors, cameras, management stations, etc.).

Customer Benefit * What's the benefit for the customer after project completion?

Completion Year * If not finished, enter "contracted" or "ongoing".

Status * --- Please select ---

Proceed >>

[i] Please contribute in English language only! This will enable all our international colleagues to read your contribution.
 [i] Before you start entering data, please ensure that your project isn't already existing in the database. To add information to an already existing project, please inform Johannes Müller.
 [i] Please complete your contribution within 120 minutes, otherwise your entries won't be completely transmitted.
 [i] Please do not go back using your browser's "Back" button. Before saving your contribution, you'll have the possibility to edit your entered data.
 [i] Do not contribute confidential information here.
 [i] Alternatively, you can contribute using a MS Word template.

SIEMENS SBT Global - INTRANET
 → SCD | → Enterprise Portal | → SBT Home | Contact | Print Page | Send Page

References@SBT
 | Info & News | Workbench | Employees | Our Business |
 | Organization | Group Functions | Guidelines | Initiatives | Divisions |

Search References@SBT:
 Go

→ Home
 → New Contributions
 → Browse all
 → New search
 → Info
 → Archive Browse
 → Archive Search
 → Enter a new Reference Project
 → Enter using a 'MS Word' form

References@SBT

SBT's global project database · currently 245 projects available

[Make this page my start page](#)
[Add this page to my favorites](#)

Welcome Message from Heinrich Hiesinger



With References@SBT we can share successful projects and build on lessons learned within our global SBT organization. We will be able to react faster to customer demands, learn from each other and consistently improve our value proposition. Will it work? Only if you contribute your own wins, best practices and project-related experiences.

Heinrich Hiesinger - Group President

You can → [browse](#) selecting a specific project attribute or you can → [search](#) using a keyword and/or a combination of criteria.

Please support your colleagues by [entering](#) a new project.

Latest Projects

- [Hospital 'Landeskrankenhaus Feldkirch'](#)
created on 28 Oct 2005
- [Wirtschaftskammer Niederösterreich](#)
created on 27 Oct 2005
- [Columbus Center, Vienna](#)
created on 27 Oct 2005
- [Mahle Production Plant](#)
created on 27 Oct 2005
- [Alpha Production Plant](#)
created on 27 Oct 2005

References+

Intranet-Plattform zum Wissensaustausch (2011 – 2019)

References+ Administration (Team)

References+

Your Community Platform for Knowledge Exchange and Networking

Communities Contact Site Explorer search

References+

Your Community Platform for Global Knowledge Exchange and Networking

Currently you can find > 6171 knowledge references contributed by 1981 authors.

Latest Knowledge References > more

Customer Project Documentation as Knowledge Reference
Customer Project by Patrick Suppiger, MO, contributed on 08 Sep 2017

This important Knowledge Reference shares some Key Learnings
Lessons Learned by Johannes Müller, BT, last modified on 07 Sep 2017

The third Knowledge Reference Describes a Particular Solution or Application
Solution/Application by Hans Eichenberger, PG, last modified on 06 Sep 2017

A Best-Practice can be shared as Knowledge Reference as well
Business Excellence Case by Stephen Mathew, HC, contributed on 05 Sep 2017

It is all about Technology - Here is the Knowledge Reference
Technology Information by Thanushan Mahendran, CC, contributed on 04 Sep 2017

Contribute a new Knowledge Reference

Latest Urgent Requests > more

The first headline of an Urgent Request
by Johannes Müller, BT, posted on 08 Sep 2017

Urgently Looking for a Specific Information
by Thomas Schott, PD, posted on 07 Sep 2017

I need your help about a time-critical question
by Cornelia von Dewitz, DF, posted on 06 Sep 2017

This Urgent Request is indeed very urgent
by Liliane Schuler Knaff, EM, posted on 05 Sep 2017

Post a new Urgent Request

What's new? > more

This is Great and Recommended News
modified on 08 Sep 2017

New Feature has been Released in References+
modified on 07 Sep 2017

Welcome Message from C.E.O.

References+ is a great platform for sharing our knowledge and experience company-wide and across geographical and organizational borders. To always deliver results in excellent quality and to be successful in our business, it is essential to learn from each other and benefit from the insights of other colleagues. Therefore I would like to personally ask you to contribute: Please use References+ frequently to make your project knowledge, your best practices and your lessons learned available to other colleagues at Siemens. Please encourage your teammates to contribute as well.

Like

Matthias Rebellius
C.E.O.
Siemens Switzerland Ltd.
Building Technologies Division

References+ Administration (Team)

References+

Your Community Platform for Knowledge Exchange

Communities Contact Site Explorer search

References+ > Knowledge References > Find

Find Knowledge References

Search in [all communities] or only within [Business Excellence | Digital Offerings] or [BT | DF_CS | EM | HC_SV_DS | MO_MM_ITS | MO_TPE_RE | PS_DO | PS_DO_AGT | SFS]

Reference Type: all Discipline: all Vertical Market / Building Type: all

Country: all Year of Completion: all Classification: all

Keyword Search: Go [X]

Display just these contributions: first 50 Sort by: contribution's last modification

More Search Options

Extended Search for Knowledge References

Various Related Information Sources

Mostly visited Knowledge References
(What contributions are interesting for others?)

Frequently active authors
(Who contributed the knowledge references?)

"Hot Topics"
(What search terms are used by others?)

List related Internet/Intranet Content

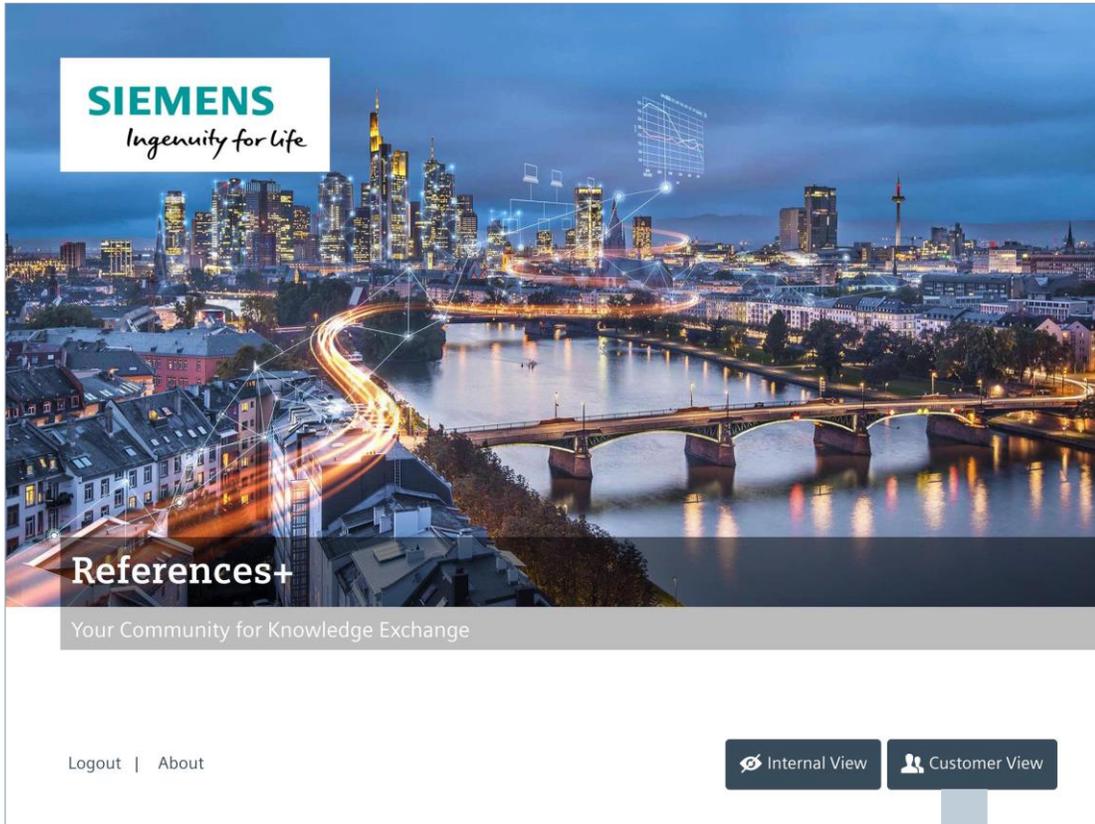
Search for Attachments

Demonstration

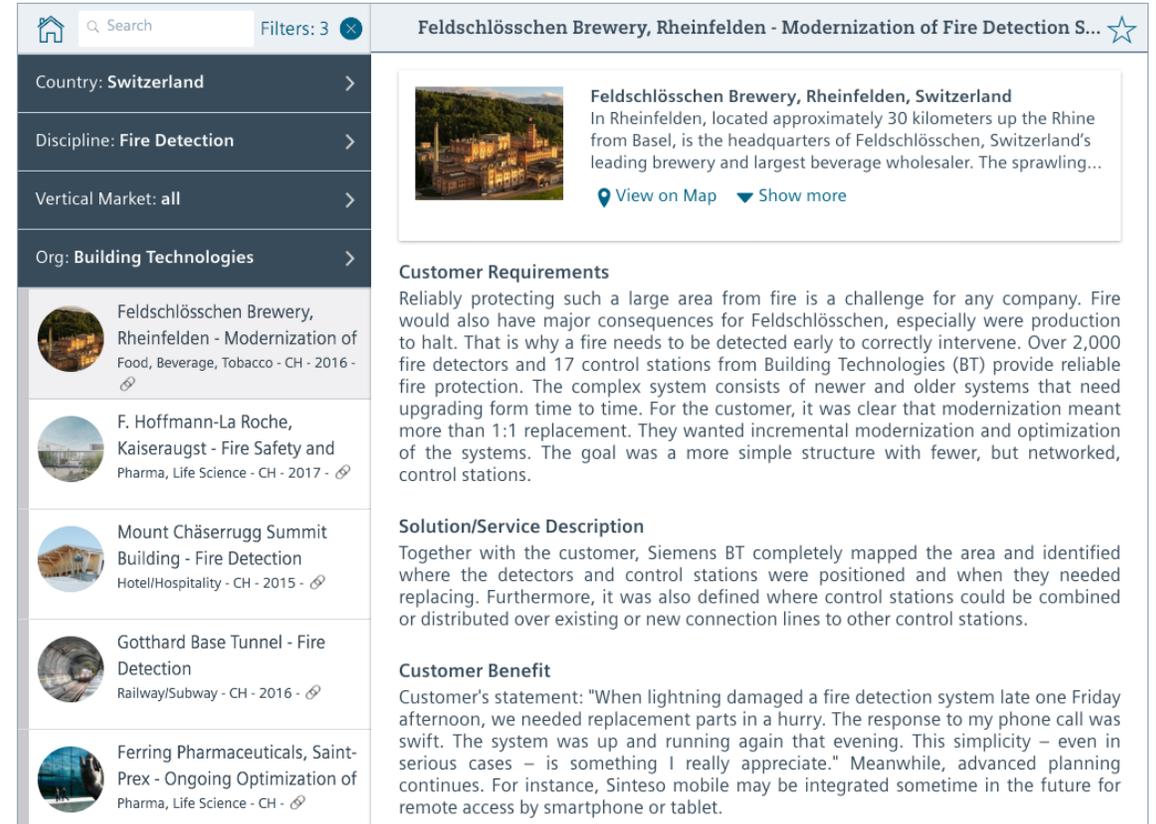
Search Projects
(Only those customers projects, which can be communicated externally, are displayed in a PPT-style layout.)

- Eine bewährte Filtertaxonomie erleichtert das Auffinden der gewünschten Inhalte.
- Ein bestimmtes Suchprofil kann abonniert werden, um sich über neue Beiträge informieren zu lassen.

References+ App für mobile Endgeräte (2016 – 2019) verfügbar für iOS and Android



Es wurden nur für extern freigegebene Projektbeiträge ohne interne oder sensible Daten angezeigt.



Das responsive Design passte sich sowohl an Tablets als auch an Smartphones an.

Siemens References

Was charakterisiert dieses seit 2019 bestehende Wissensmanagementsystem?

The screenshot shows the Siemens References web platform interface. At the top left is the 'SIEMENS' logo. To its right, it says 'Siemens References INTRA'. Further right are '+ Create', a globe icon for 'English', and a user profile icon 'JM'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Search'. Underneath the search bar, it displays '16434 Results for' followed by a dropdown menu set to 'any Organization'. Below this are four filter categories: 'for' with a dropdown 'any Industry', 'using' with a dropdown 'any Portfolio', and 'in' with a dropdown 'any Country'. At the bottom of the filter section, there are two buttons: 'Siemens Xcelerator' and 'Sustainability'. A large blue button with a downward arrow and the text 'Results' is positioned at the bottom right of the filter area. At the very bottom of the page, there are two links: 'Award Winning References' and 'Best Rated References'. The footer contains the copyright notice '© 2024 Siemens Intranet' and a series of links: 'Corporate Information | Privacy Policy | Terms of Use | Digital ID'.

- cloud-basierte Web-Plattform
- erreichbar auch mit mobilen Endgeräten
- adaptives Display mit responsivem Design
- weltweit und unternehmensweit
- jeder eingeloggte Siemens-Mitarbeitende ...
 - kann alle Beiträge lesen
 - kann neue Beiträge erstellen
- derzeit über 17'000 Beiträge aus mehr als 130 Ländern
- Beiträge auf Englisch und Deutsch
- 'Content & Community Administrators' zur Qualitätssicherung und Community-Moderation

Siemens References

Welches Wissen kann dokumentiert, geteilt und gefunden werden?

Sections:

- Customer Situation / Objectives
- Solution/Service Description
- Customer Benefit
- Why Siemens?
- Market Situation
- Competitor

Reference

A specific project for a **named customer**.

It can include consulting, planning, hardware/software sales, installation and/or service.

Only selling products or providing services to a **customer** can be documented.

Sections:

- Customer Situation / Objectives
- Solution/Service Description
- Customer Benefit
- Why Siemens?
- Market Situation
- Competitor

Use Case

A generic solution, product, application or service concept **without naming a customer**.

Part of our Siemens portfolio: manufactured or provided by Siemens or sold as an official 3rd-party product. Do not document use cases from our competitors.

Sections:

- Initial Situation and Objectives
- Approach and Proceeding
- Results and Value
- Success Factors and Lessons Learned

Excellence Case

A proven method to improve Siemens e.g. processes, efficiency, cost and customer satisfaction.

Share insights of how to introduce the method successfully.

Sections:

- Summary
- Challenges
- Lessons Learned
- Recommendations and Actions

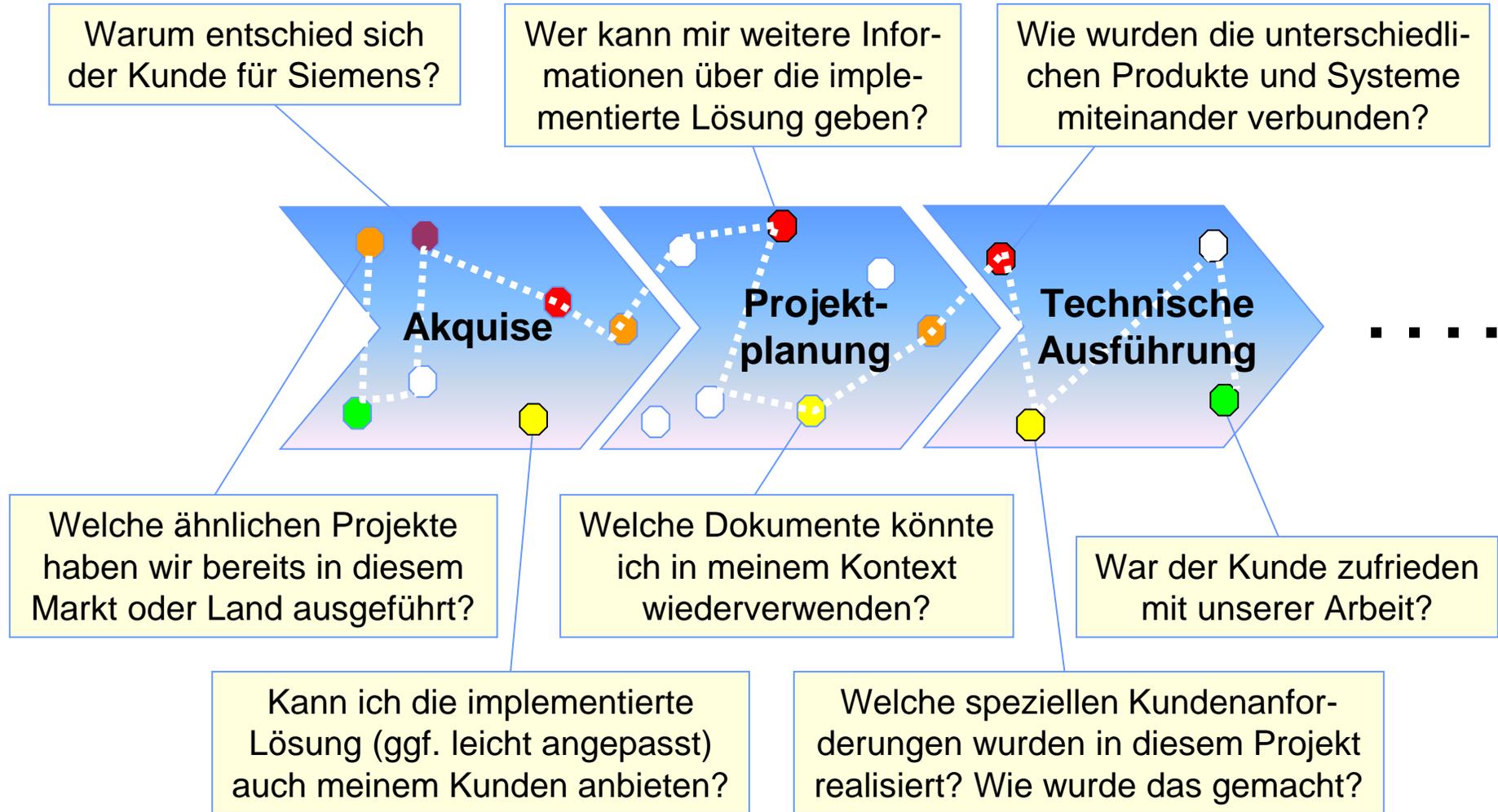
Lessons Learned

Describe Siemens-internal key learnings from critical situations in the past.

Share how you have overcome these process or execution hurdles and help others to avoid them in the future.

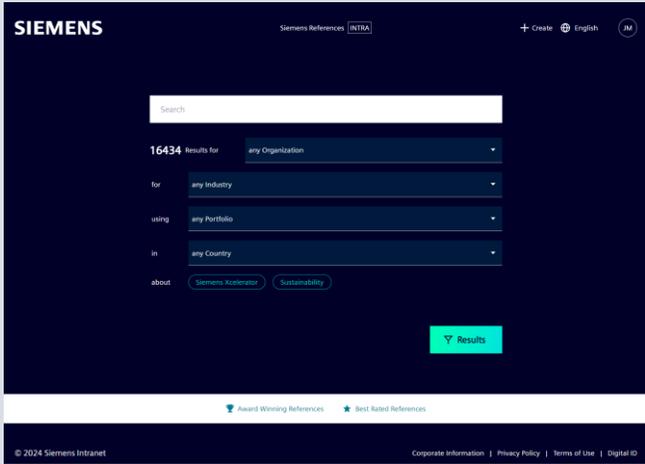
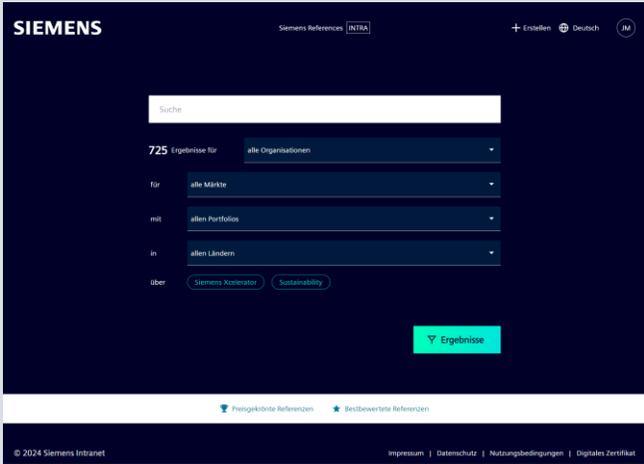
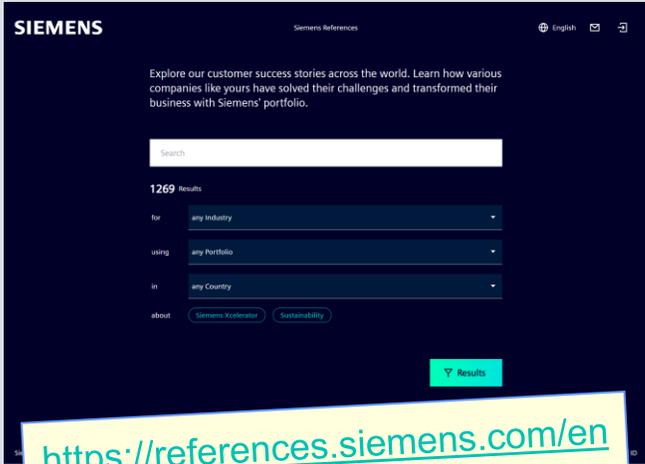
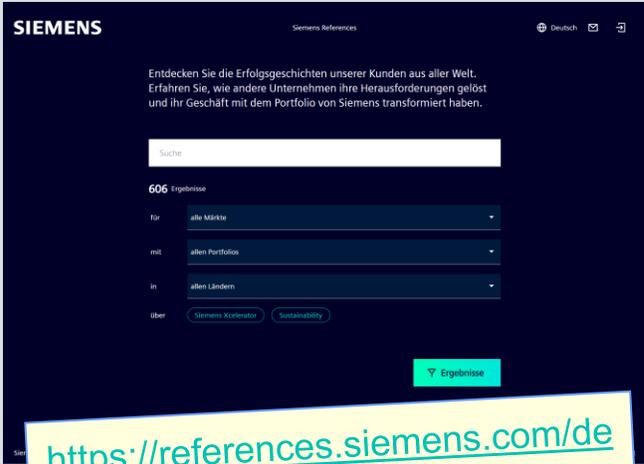
Siemens References

Was kann für die Leser eines Projektbeitrags interessant sein?



Siemens References

eine Plattform – zwei Sprachen – unterschiedliche Zielgruppen – unterschiedlicher Zweck

| | Englisch | Deutsch |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>interne Anzeige mit Login für Siemens- Mitarbeitende</p> <p>Wissens- management</p> |  <p>SIEMENS Siemens References [INTRA] + Create English JM</p> <p>Search</p> <p>16434 Results for any Organization</p> <p>for any Industry</p> <p>using any Portfolio</p> <p>in any Country</p> <p>about Siemens Xcelerator Sustainability</p> <p>Results</p> <p>Award Winning References Best Rated References</p> <p>© 2024 Siemens Intranet Corporate Information Privacy Policy Terms of Use Digital ID</p> |  <p>SIEMENS Siemens References [INTRA] + Erstellen Deutsch JM</p> <p>Suche</p> <p>725 Ergebnisse für alle Organisationen</p> <p>für alle Märkte</p> <p>mit allen Portfolios</p> <p>in allen Ländern</p> <p>über Siemens Xcelerator Sustainability</p> <p>Ergebnisse</p> <p>Preisgekrönte Referenzen Bestbewertete Referenzen</p> <p>© 2024 Siemens Intranet Impressum Datenschutz Nutzungsbedingungen Digitales Zertifikat</p> |
| <p>externe Anzeige ohne Login für alle Internet-Nutzer</p> <p>Marketing & Kommunikation</p> |  <p>SIEMENS Siemens References English</p> <p>Explore our customer success stories across the world. Learn how various companies like yours have solved their challenges and transformed their business with Siemens' portfolio.</p> <p>Search</p> <p>1269 Results</p> <p>for any Industry</p> <p>using any Portfolio</p> <p>in any Country</p> <p>about Siemens Xcelerator Sustainability</p> <p>Results</p> <p>https://references.siemens.com/en</p> |  <p>SIEMENS Siemens References Deutsch</p> <p>Entdecken Sie die Erfolgsgeschichten unserer Kunden aus aller Welt. Erfahren Sie, wie andere Unternehmen ihre Herausforderungen gelöst und ihr Geschäft mit dem Portfolio von Siemens transformiert haben.</p> <p>Suche</p> <p>606 Ergebnisse</p> <p>für alle Märkte</p> <p>mit allen Portfolios</p> <p>in allen Ländern</p> <p>über Siemens Xcelerator Sustainability</p> <p>Ergebnisse</p> <p>https://references.siemens.com/de</p> |

Nutzen und Vorteile des web-basierten Wissensmanagements mit Siemens References

für Leserinnen und Leser:

- Zeitersparnis
- einfache Suche nach Informationen und Expert(inn)en
- Lernen und Inspiration vom Wissen und den Erfahrungen anderer
- Fokussierung auf relevante Inhalte durch Filterung
- Dokumente und Inhalte können angepasst und wiederverwendet werden

für Autorinnen und Autoren:

- Weitergabe eigener und einzigartiger Erkenntnisse
- Unterstützung anderer Kolleg(inn)en weltweit
- Visibilität im Unternehmen
- aktive Demonstration der Kompetenzen und Erfahrungen des Teams
- Positives Image (im Sinne von 'self branding')
- Aktives Netzwerken

für die Organisation:

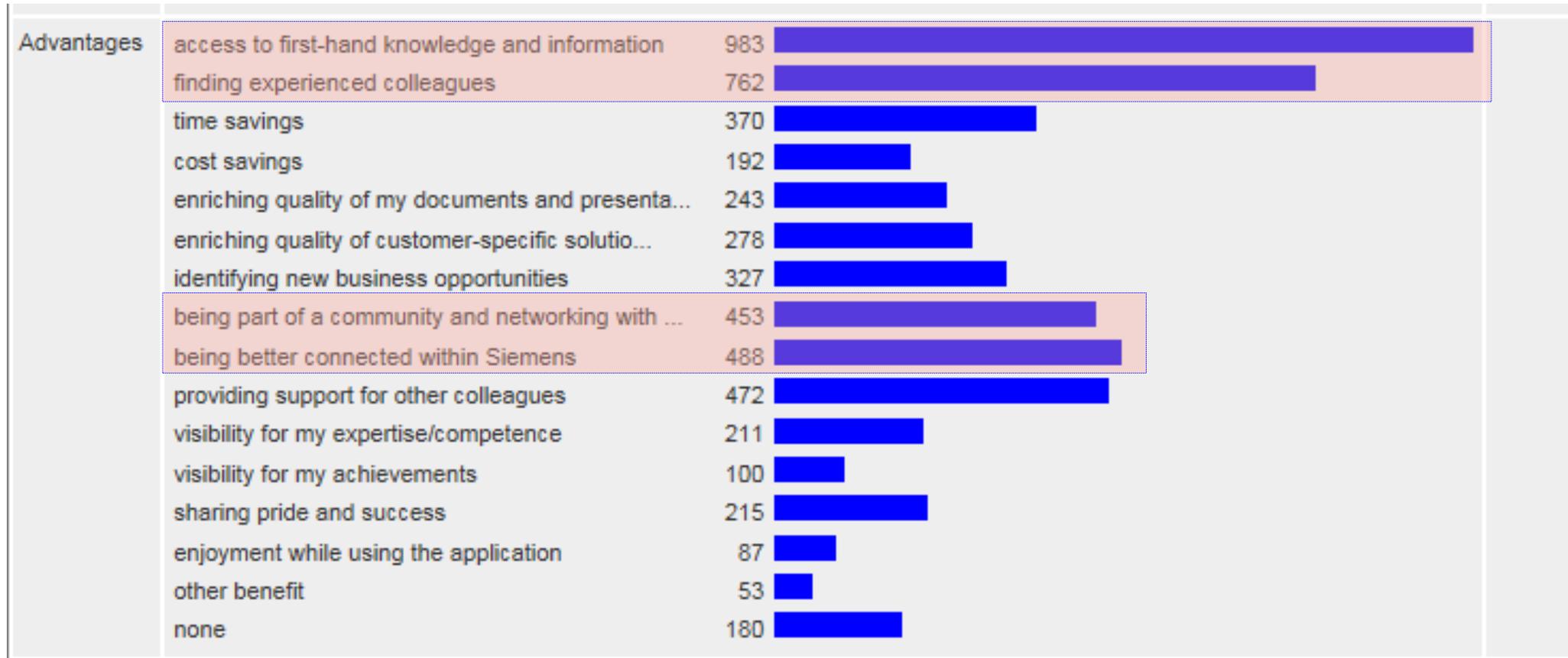
- Kostensenkung
- zusätzliche Geschäftsmöglichkeiten
- Vermeidung von Doppelarbeit und Fehlern der Vergangenheit

Erhöhung der ...

- **Profitabilität**
- **Kundenzufriedenheit**
- **Mitarbeiterzufriedenheit**

Siemens wendet an, was Siemens weiß.

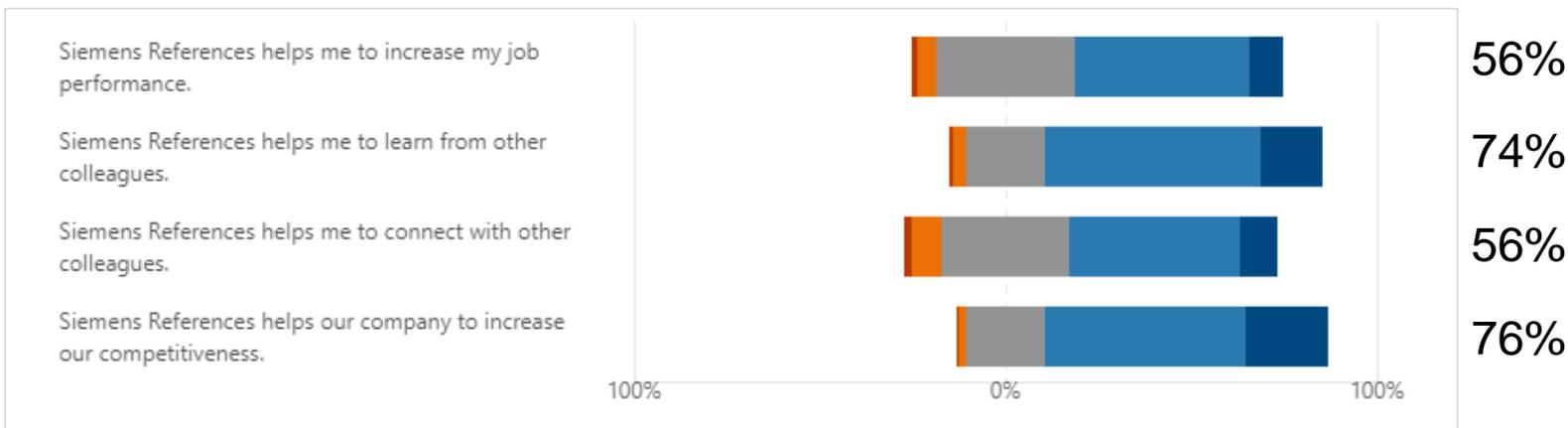
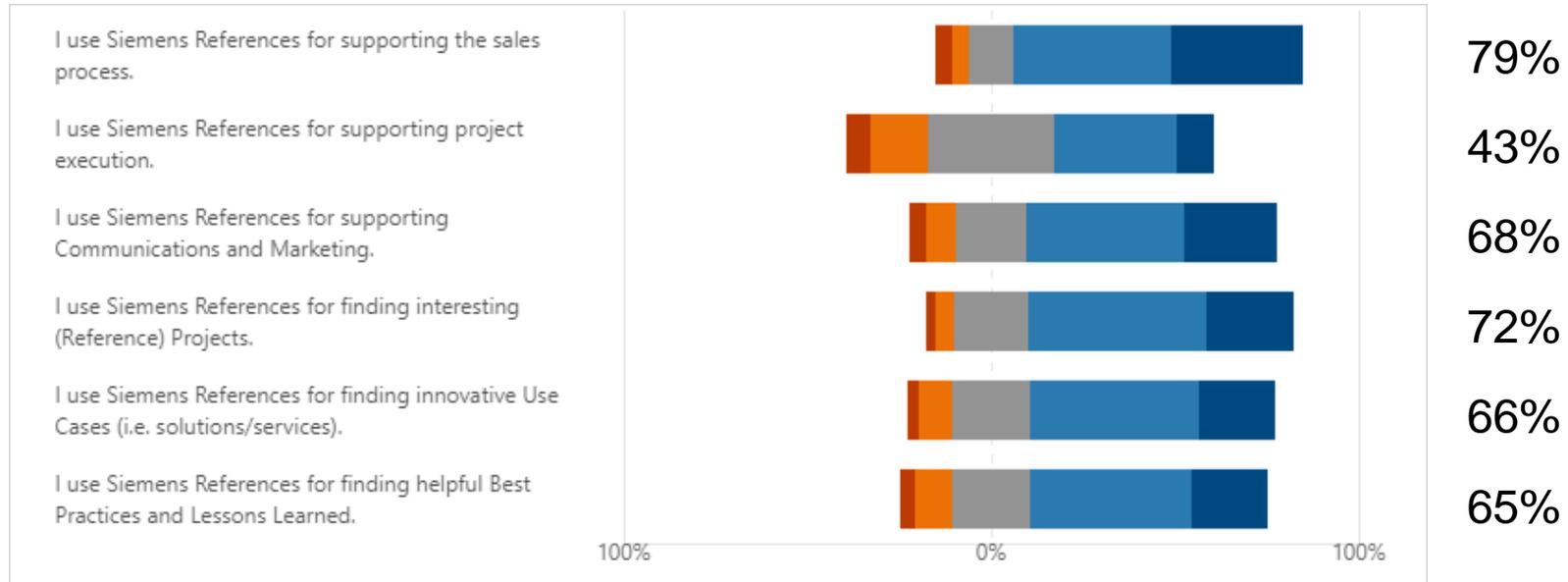
Wichtige individuelle Nutzungsgründe von References+ gemäß Nutzerumfrage im April 2015



Zeitraum: 4 Wochen, April 2015
Rückläufe von 1'566 Nutzer(inne)n

Nutzungsgründe und Mehrwert von Siemens References gemäß Nutzerumfrage im März 2022

Zustimmung



Zeitraum: 4½ Wochen, März 2022
Rückläufe von 1'343 Nutzer(inne)n

Sechs Erfolgsfaktoren fürs Wissensmanagement

- Auf Vertrauen und Wertschätzung basierende Organisationskultur
- Konkrete "Pain Points", die mit Wissensmanagement angegangen werden sollen
- Einbezug und Unterstützung der Unternehmensleitung (die sich des positiven Beitrags von Wissensmanagement bewusst ist)
- Rolle der Community-Moderatoren
- Incentive-Maßnahmen zur Steigerung der extrinsischen Motivation
- Intrinsische Motivation gezielt fördern

als Dauermaßnahme
nicht zu empfehlen,
stattdessen ...

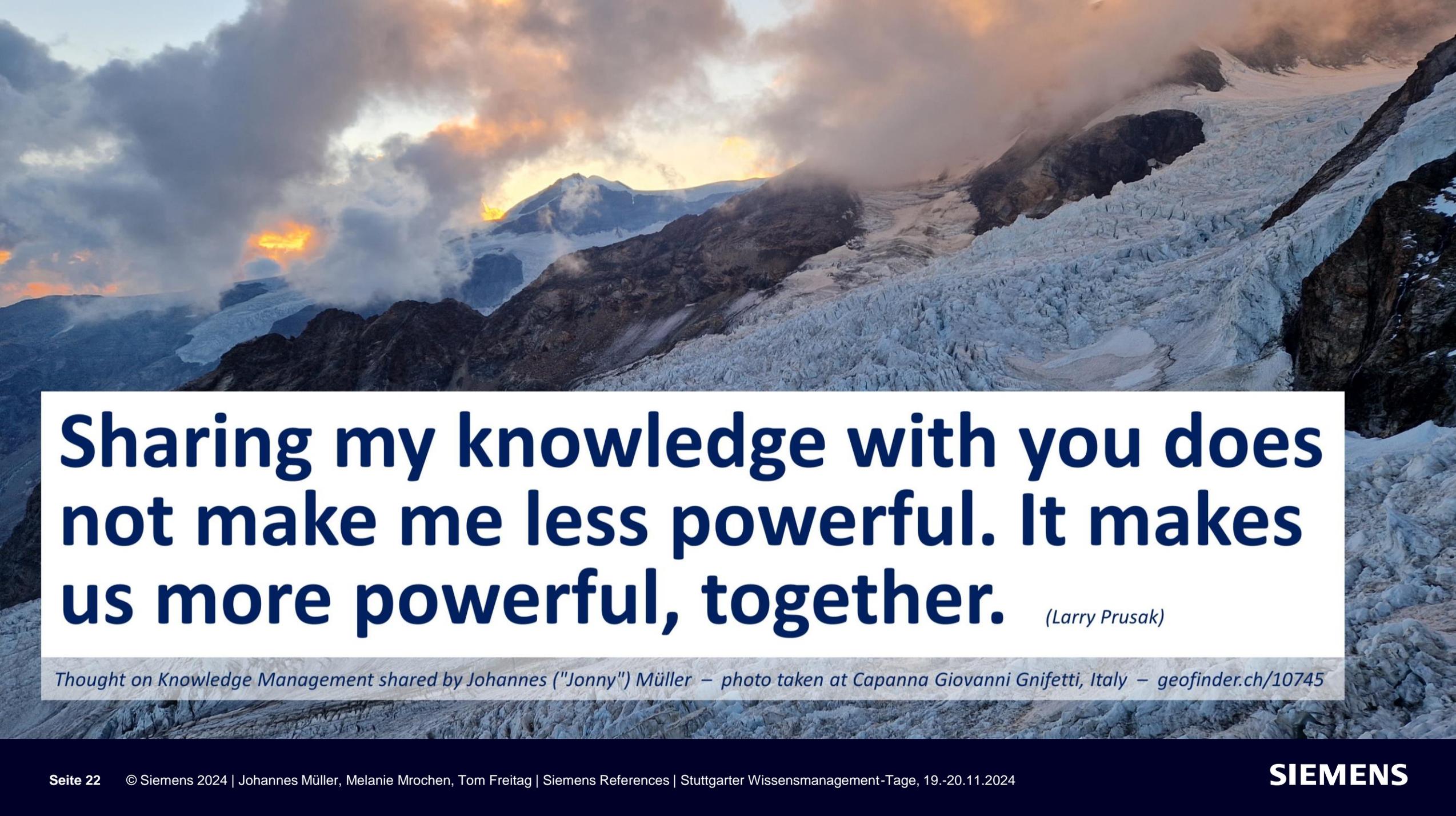
Watch the video below to hear Roland Busch explain in his own words why he believes the **References+ platform is so important.**



Beispiel vom April 2018: Roland Busch, heutiger CEO der Siemens AG, fordert die Mitarbeitenden zum Erstellen von Beiträgen auf und betont die Relevanz von References+.

'Lessons Learned' aus Perspektive des Community-Moderators

- Der **Fokus** sollte stets **auf der Nutzer-Community** (und nicht auf der IT-Plattform) liegen. Kontinuierliche Moderation und Motivation der Nutzer-Community sind Schlüssel zum Erfolg.
- Der Community-Moderator sollte immer **mit gutem Beispiel** voran gehen. *"Walk the talk!"*
- **Aufmerksamkeit, Unterstützung und Beiträge** der Unternehmensleitung geben den Teilnehmenden Sicherheit, im Sinne des Managements zu handeln. Die durch Wissensmanagement erzielten Erfolge sollten regelmäßig dem Management berichtet werden.
- Eine **einfache und intuitive Bedienung** sowie ein ansprechendes Layout machen die IT-Plattform attraktiv. Die Interaktion soll Spaß machen und ohne Anlernphase möglich sein.
- Die Inhalte sollten über **unterschiedliche Ausgabekanäle** und ohne Einschränkung auch von Mobilgeräten abrufbar sein.
- Besonders wertvoll sind Beiträge von solchen Wissensträgern, die über **"Wissen aus erster Hand"** verfügen. *"Content that matters is king!"*
- Essentiell ist, dass die Beiträge "wiederverwendbar" sind und den Nutzerinnen und Nutzern einen für sie **relevanten Mehrwert** bringen.



Sharing my knowledge with you does not make me less powerful. It makes us more powerful, together. *(Larry Prusak)*

Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken at Capanna Giovanni Gnifetti, Italy – geofinder.ch/10745

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Welche Fragen und Rückmeldungen haben Sie?

Und wenn Sie jetzt nicht die erste Frage stellen wollen, dürfen Sie gerne mit der zweiten beginnen. 😊



"Thoughts on Knowledge Management"
thoughts.knowledgemanagement.website

Knowledge is a resource that increases when shared.

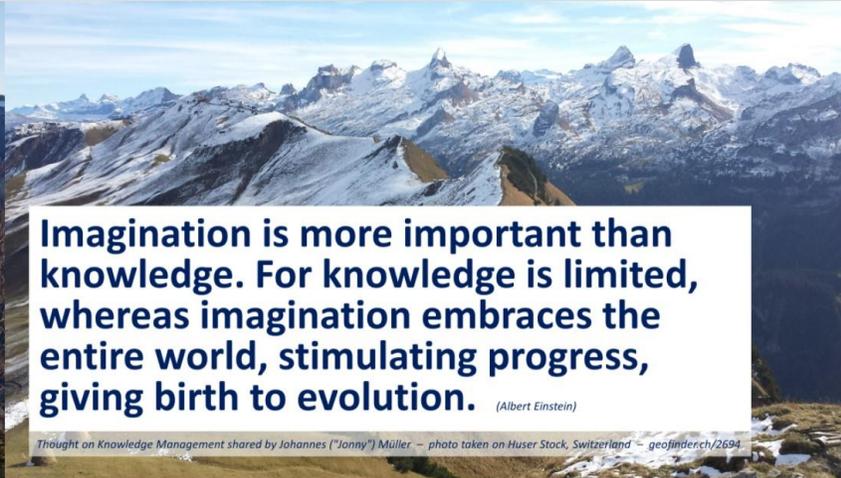
Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken at Moraine Lake, Canada – geofinder.ch/28938

It is not essential to run through the wall with your head, but to find the door with your eyes. (Werner von Siemens)

Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken at Ontake-san, Japan – geofinder.ch/31505

Knowledge is power when shared.

Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken at Abgshütz, Switzerland – geofinder.ch/578



Knowledge Management is a means, not an end. (Bill Gates)

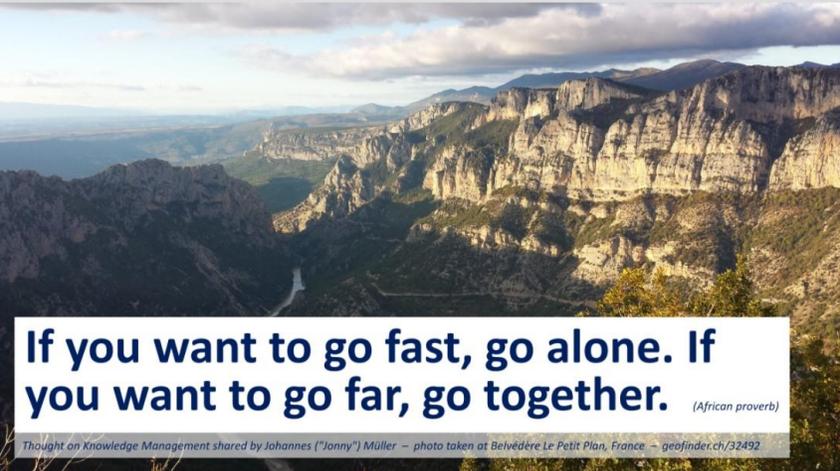
Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – Laubberg, Switzerland – geofinder.ch/31780

Imagination is more important than knowledge. For knowledge is limited, whereas imagination embraces the entire world, stimulating progress, giving birth to evolution. (Albert Einstein)

Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken on Huser Stock, Switzerland – geofinder.ch/2694

An investment in knowledge always pays the best interest. (Benjamin Franklin)

Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken at Goldplangg, Switzerland – geofinder.ch/2212



If you want to go fast, go alone. If you want to go far, go together. (African proverb)

Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken at Belvédère Le Petit Plan, France – geofinder.ch/32492

Knowledge Management is the attempt to recognize what is essentially a human asset buried in the minds of individuals, and leverage it into an organizational asset that can be accessed and used by a broader set of individuals on whose decisions the company depends. (Larry Prusak)

Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken near Grand Col Ferret, Italy/Switzerland – geofinder.ch/16170

The only way to do great work is to love what you do. (Steve Jobs)

Thought on Knowledge Management shared by Johannes ("Jonny") Müller – photo taken near Solalex, Switzerland – geofinder.ch/30857