

Grüezi

beetroot

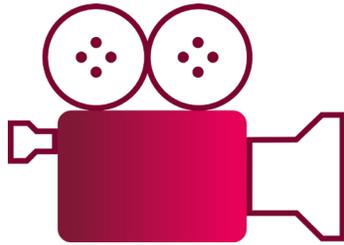
Strategien für die digitale Arbeitswelt

Webinar

Wissensmanagement im Unternehmen

29 | 03 | 23

Netiquette



Aufzeichnung

Dieses Webinar wird aufgezeichnet.



Mikrofon

Ihr Mikrofon ist ausgeschaltet.
Wir schalten dieses am Schluss gerne ein.



Chat

Stellen Sie Ihre Fragen oder Anmerkungen in den Chat.

Inhalt

Vorstellung

Wissensmanagement

Tipps & Tricks

Demo Wissensmanagement Lösungen

Was die Zukunft bringt?

Begrüßung

beetroot

Daniel Schnyder

- Co-Founder, Managing Partner
- Senior IT- & Business-Consultant
- Informatiker, Betriebswirtschafter HF
- Kernthemen:
 - Kommunikation und Kollaboration am digitalen Arbeitsplatz
 - Informations- und Wissensplattformen
 - Work Smart
 - Prozessautomatisierung
 - Changemanagement
 - IT- und Digitalisierungsstrategie
 - Organisationsentwicklung



Jean Pierre Cattin

- Consultant / Projektleiter
- IT- & Business-Consultant
- Agiles Projektmanagement, Kanban
- Kernthemen:
 - Informations- und Wissensplattformen
 - Umsetzung Business-Anforderungen, Schnittstelle zur Entwicklung
 - Kommunikation und Kollaboration am digitalen Arbeitsplatz
 - Hybrides Arbeiten / New Work / Work Smart
 - IT-Infrastruktur
 - Organisationsentwicklung
 - Prozess- und Changemanagement



Über Beetroot AG

beetroot

Wir sind Beetroot



Andreas Naef
Senior Consultant
Managing Partner



Daniel Schnyder
Senior Consultant
Managing Partner



Raphael Frei
Senior Consultant
Managing Partner



Lukas Müller
Technical Consultant
Softwareentwickler



Priska Scherrer
Senior Consultant



Sandro Kläntschi
Softwareentwickler



Jean-Pierre Cattin
Consultant



Vanessa Becker
Consultant & Coach



Martina Rüedi
Marketing



Markus Fischer
Business Development
VR Partner



Timo Feller
Projektleiter
Consultant

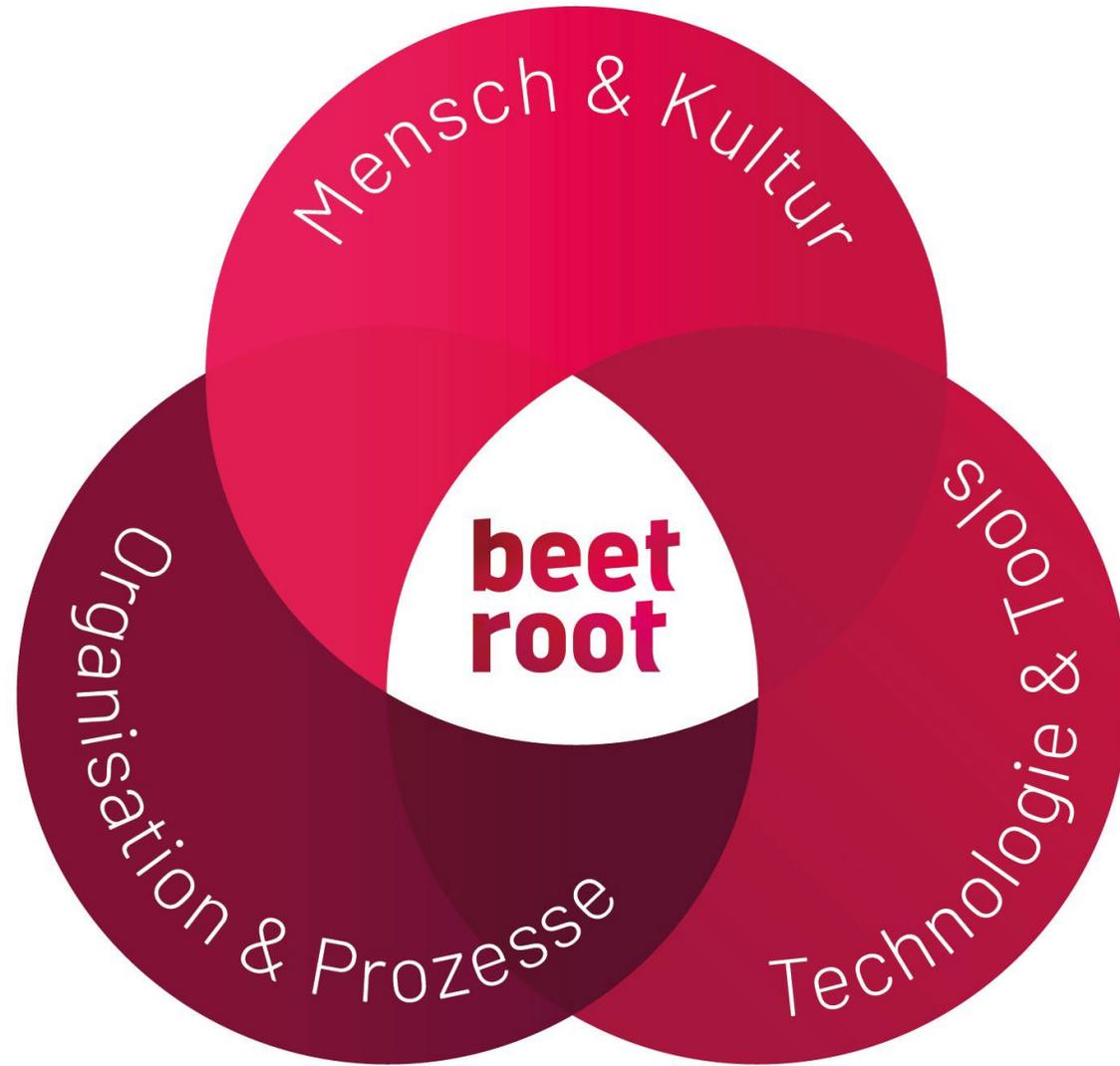


Armin Oberson
Consultant & Coach



Mario Niederhauser
Consultant Arbeits- &
Organisationspsychologe

Wir **begleiten** unsere Kunden auf dem Weg
in eine **moderne Arbeitswelt.**



Digitale Arbeitswelt

Change Management

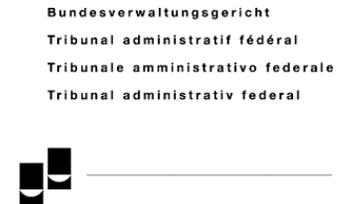
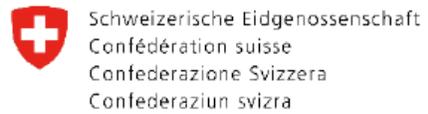
Strategieberatung

Prozess- &
Organisationsberatung

Moderne
Arbeitsformen

Zusammenarbeits- &
Portallösungen

Apps &
Prozessautomatisierung



Wissenmanagement

beetroot

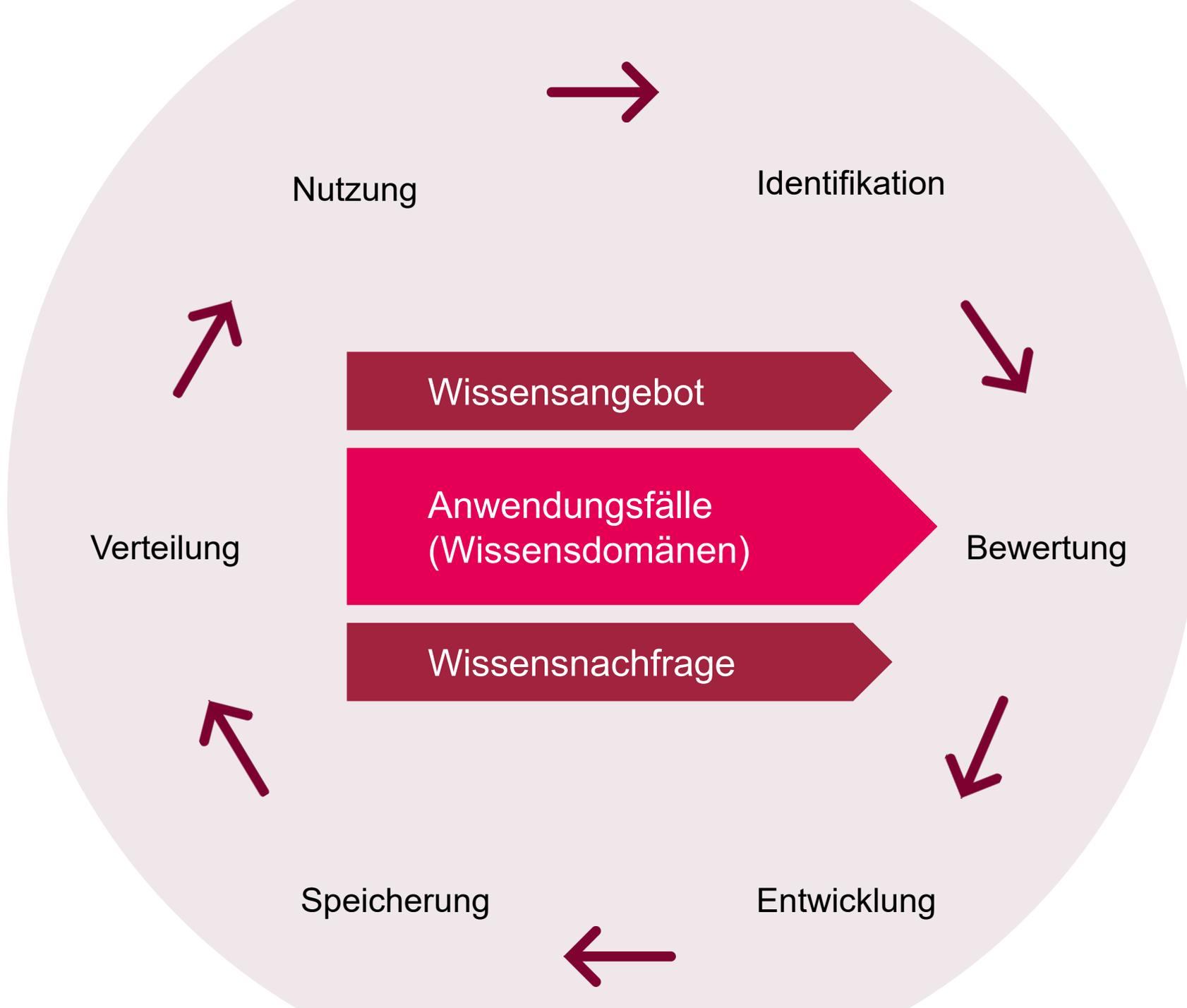
Was wir bei unseren Kunden sehen

- Dauerbrenner - allgegenwärtiges Thema
- Funktioniert oftmals mehr schlecht als recht – eine gewisse Ernüchterung macht sich breit
- Man weiss nicht was man weiss
- Unterschiedlichste Wissensquellen (isoliert, redundant, veraltet)
- Zentralistischer Ansatz funktioniert nur eingeschränkt
- Die Hoffnung liegt in einem Tool
- Wenige Unternehmen konnten Wissensmanagement in Organisation verankern

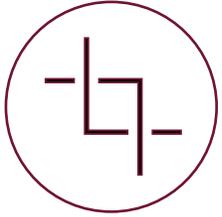
Explizites Wissen



Implizites Wissen



Kernfragen



Wie werden organisatorischen und kulturelle Rahmenbedingungen zum Wissensaustausch geschaffen?

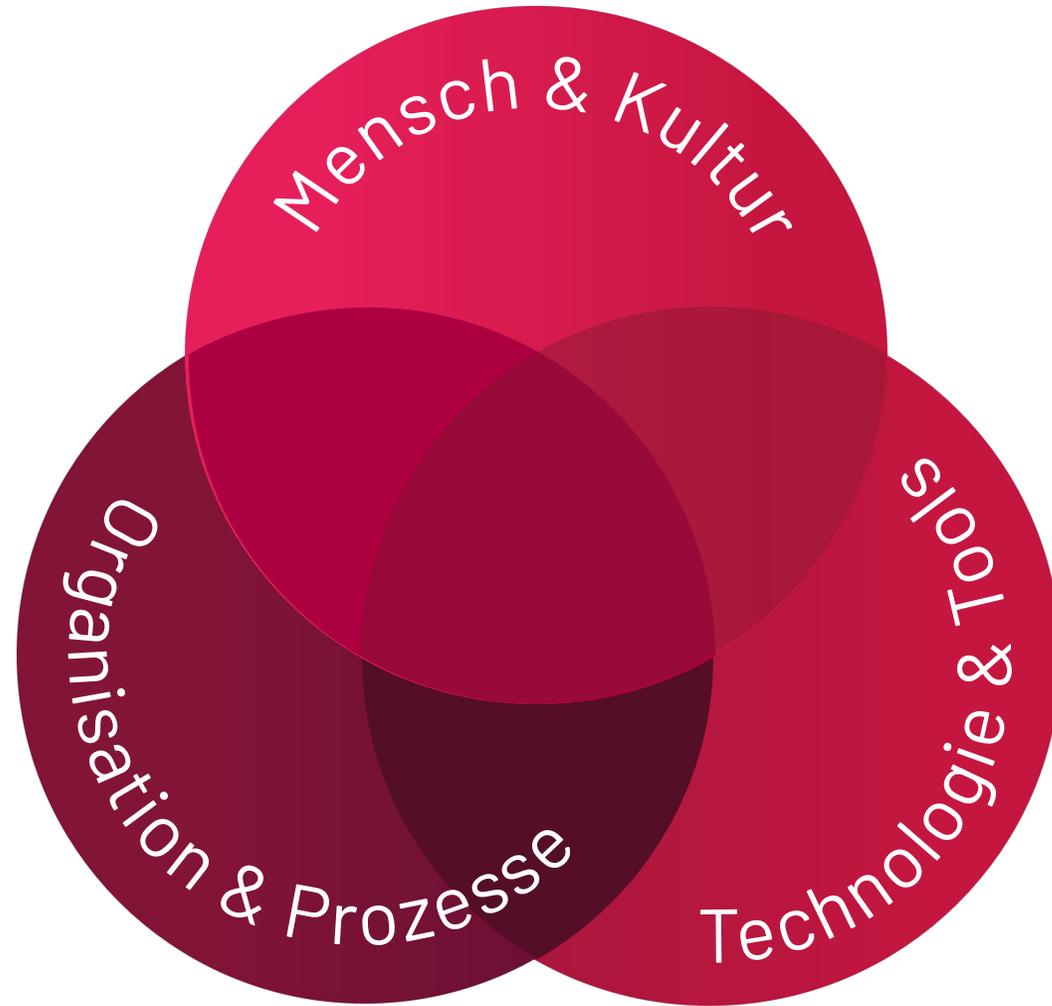


Wie identifizieren wir Wissen?



Wie kann das Wissen niederschwellig zur Verfügung gestellt werden?

Wie werden organisatorischen und kulturelle Rahmenbedingungen zum Wissensaustausch geschaffen?



Tipps & Tricks

Organisation & Prozesse

- Bewusste Freiräume zum Aufbau & Optimierung von Wissen schaffen
- Schulungen Wissensmanagement Techniken
- Wissen soll dort erfasst und gepflegt werden wo es entsteht und genutzt wird

Tipps & Tricks

Mensch & Kultur

- Begleiten Sie die Etablierung mittels Changemanagement-Massnahmen
- Kultur in der Wissen geschätzt und gefördert wird
- Mitarbeitende zum teilen von Wissen animieren (Lob, Anerkennung,..)

Wie identifizieren wir Wissen?

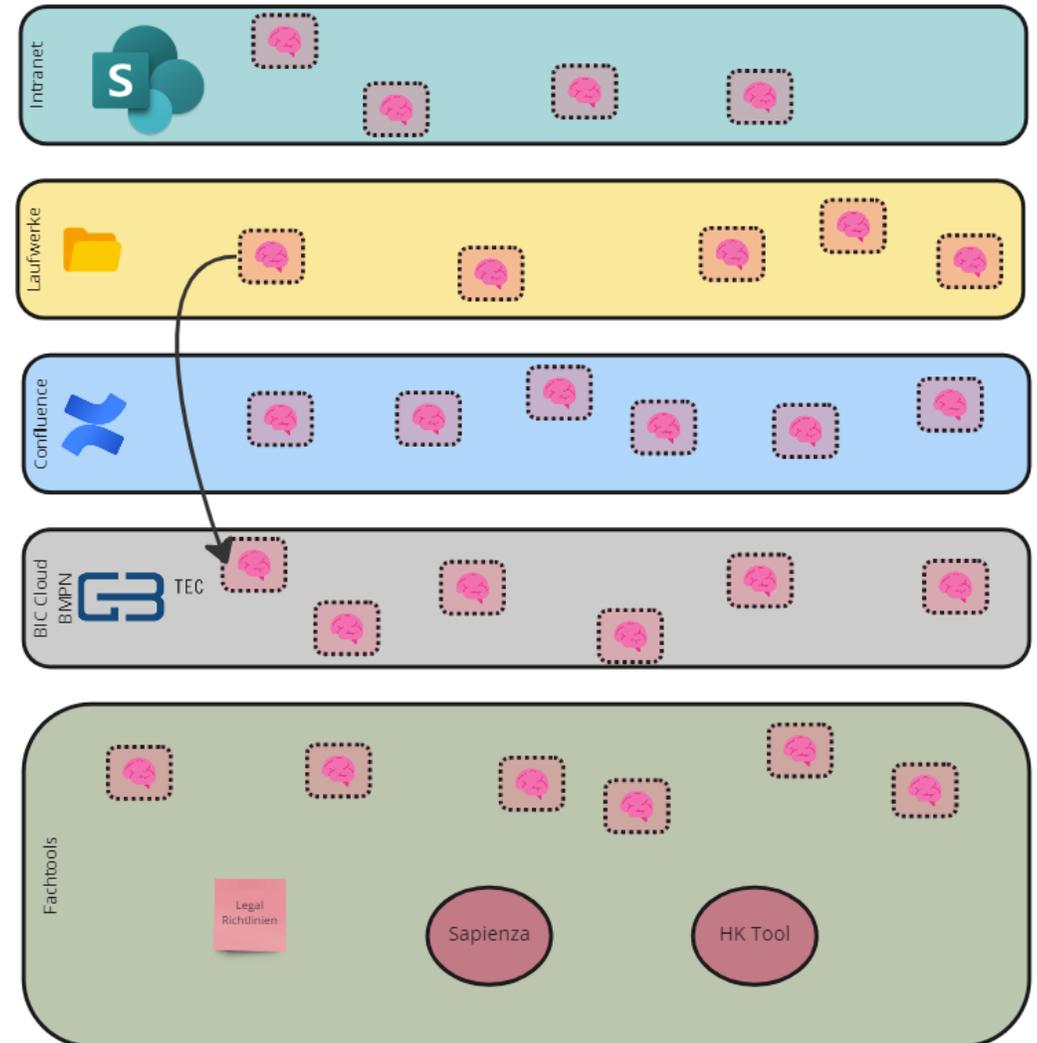
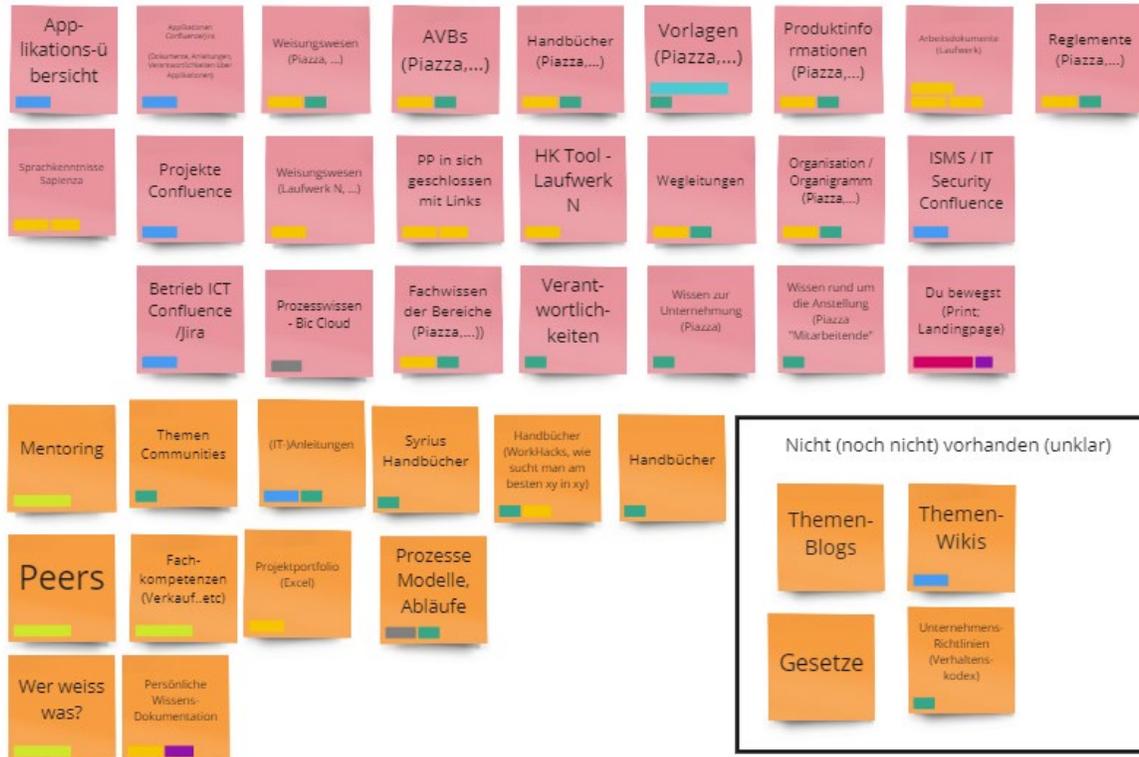
Identifizieren - Initial

- Wissensaudit
 - Wissensquellen
 - Systeme
 - Experten
- Wissenstypen ermitteln
- Weisse Flecken identifizieren
- Fokus auf «wertschöpfendes» Wissen

Beispiel aus der Praxis

Ist-Situation

Informations- und Wissensarten



Tipps & Tricks

- Wissensaudit zur Aufnahme des aktuellen Standes durchführen
- Kollaborativer Wissensaufbau ermöglichen
 - Schnelles hinzufügen, editieren von Wissen ermöglichen
 - Niederschwellige Möglichkeiten schaffen, damit «neues» Wissen oder der Bedarf an neuem Wissen gemeldet werden kann.
- Governance
 - Z.B. quartalsweise Überprüfung der vorhandenen Wissensquellen und Themen

Wie stellen wir das Wissen
nutzbringend zur Verfügung?



Visualisierung des vorhandenen Wissens

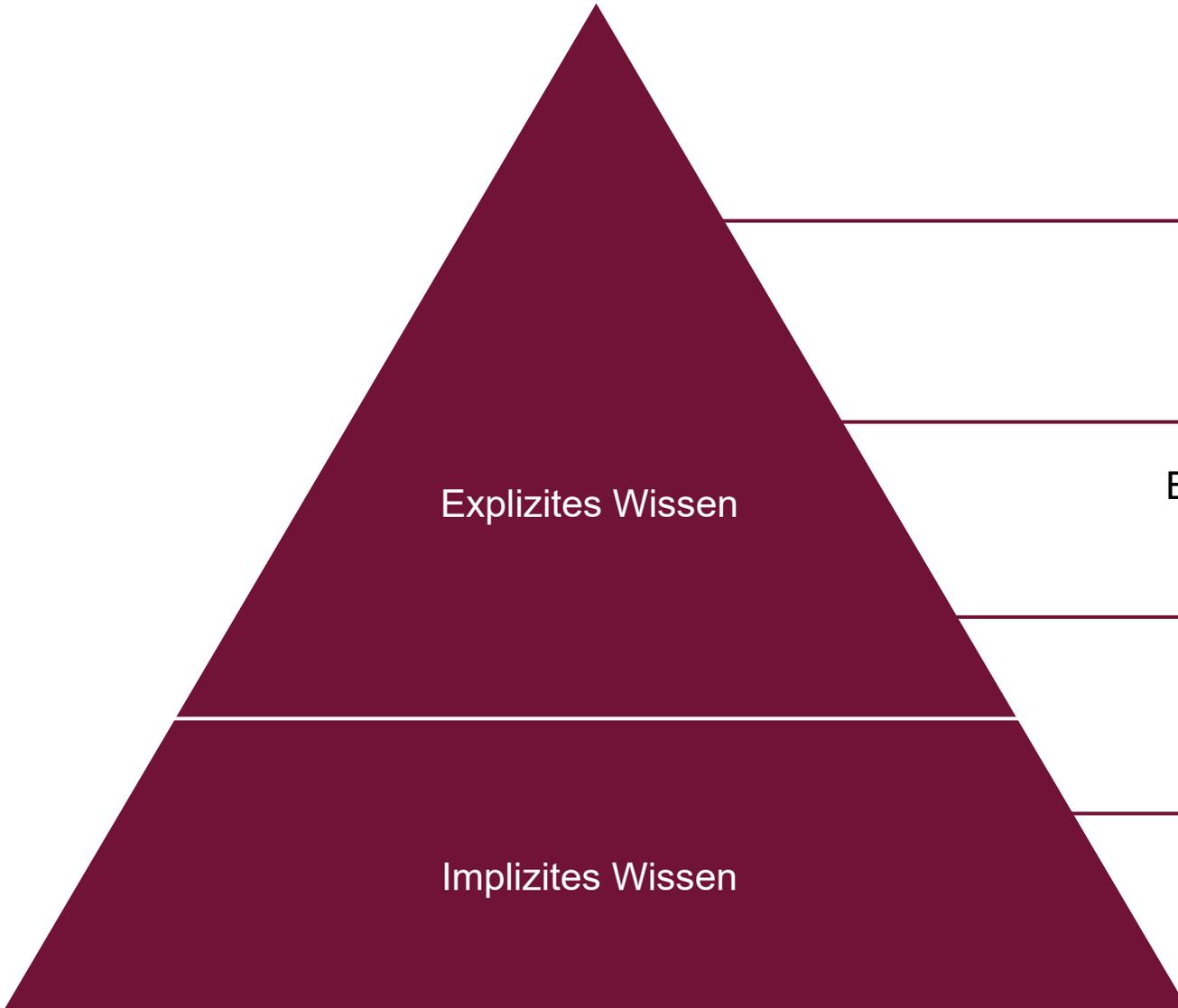


Tipps & Tricks

- Wissensmanagement ist als integraler Bestandteil der täglichen Arbeit zu etablieren
- Möglichst niederschwelliger Zugang
- Integration in die Arbeitskontext der Mitarbeitenden
- Verwenden von Visualisierungstechniken (z.B. Wissenslandkarte)
- Umgangssprachliche Begriffen und Sprache verwenden
- Dezentrale Wissensquellen mit einer Anker-Lösung z.B. Intranet, Wiki
- Governance: Fortlaufende Pflege und Optimierung ist unumgänglich

Demo Wissensmanagement Lösungen

Standardisiert



Explizites Wissen

Implizites Wissen

Workflow, Intelligente Formulare,
Integration in Applikationen

Qualitätsmanagement, Verfahren,
Methoden, Richtlinien,
Prozessbeschreibungen

Best Practice, Wiki, Knowledge Base,
Blogs OneNote, FAQ, Video

Expertensuche, Communities,
Ask the Expert, etc.

kaum dokumentierbar
Mentoring, Coaching, Pairing,
Erfahrungsaustausch, Retros

QM-System

- Formal & strukturiert
- Möglichst schlank
- Prozessintegration
- Verschiedene Dimensionen

The screenshot displays the Yatri QM System interface. The header includes the Yatri logo and navigation links: AKTUELLES, ORGANISATION, WISSEN, KUNDEN, ANWENDUNGEN, and ÜBER UNS. The main content area is titled 'Prozesslandkarte' and features a sidebar with navigation options: QMS Suche, Prozesslandkarte, Prinzipien, Werte, Führung, Leistungserbringung, Unterstützung, Admin-Bereich, Vorlagen, Papierkorb, and Bearbeiten. The main content area is organized into sections: 'Prinzipien, Werte' with buttons for 'Prinzipien' and 'Werte'; 'Führung' with buttons for 'Strategie' and 'Marktbeobachtung'; and 'Leistungserbringung' with buttons for 'Verkauf', 'Produkte & Innovation', and 'Auftrags- & Projektabwicklung'. The interface also includes a top navigation bar with 'Involv Intranet DE' and 'Intranet Home' links, and a top right navigation bar with 'Neu', 'Senden an', 'Seitendetails', and 'Analysen' options.

Wiki

- Niederschwellig, kollaborativer Wissensaufbau
- Verknüpfung von verschiedenen Themen
- Anpassungen «on the fly»

The screenshot shows a Confluence Wiki page for 'Good Software'. The page title is 'Onboarding Checklist for Conrad'. It was created by Aziza and last updated 7 minutes ago. The page content includes an introductory sentence: 'To get into the office without an escort, there are a few key things you need first.' followed by a checklist of tasks:

- Get an **office key** and your **ID card** from the front desk.
- For travel booking purposes we need to make a copy of your id card/passport, so please bring it along or send a scan on one of your first days.
- Hand in passport/ id card for copy
- When you first log into your computer, these are the first steps to getting yourself started with everything we use here at Good Software.
 - Login to your **Good Software Atlassian Account** - your manager will have your password and account details for it. You will find some mails and invitations in your post box
 - Activate 2-step-verification by adding auth-app or mobile phone number.
 - Create a **Chat** account with your Good Software Email and join the channels for your new team
 - Join **Zoom** by the email invitation you'll find in your postbox. Learn [How to use](#)

The left sidebar shows 'SPACE SHORTCUTS' for 'Good Software', including 'Add shortcut', 'Pages', 'Idea Board', 'Projects', 'Events', 'Emergency Information', 'Communication', 'Working Time and Leave', 'Purpose, Vision, and Values', 'Operations', 'People', 'Customers', and 'Archived pages'.

Communities

- Niederschwellig, schnell
- Flüchtig
- Eher unstrukturiert
- Auffindbarkeit durch Suche

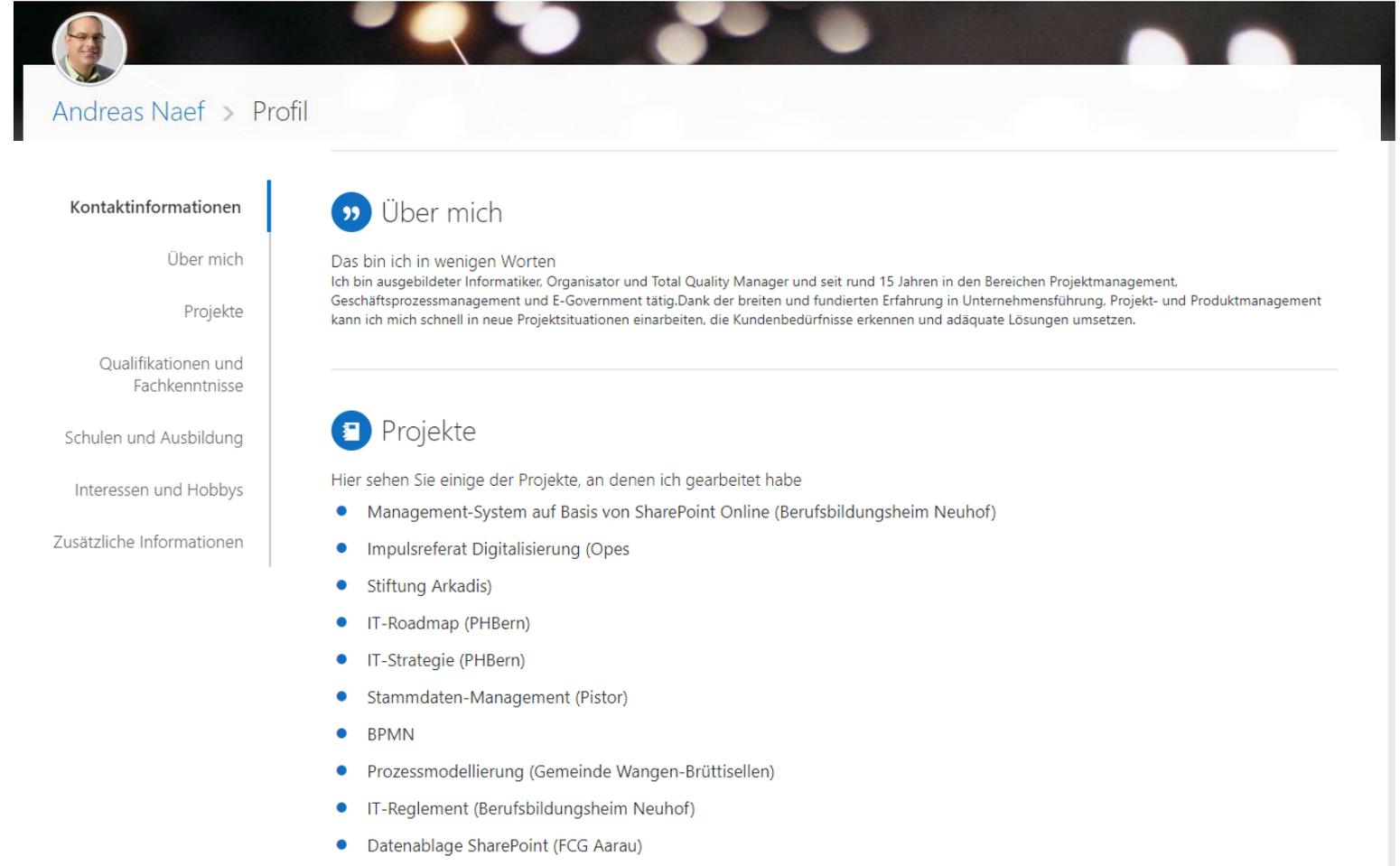
Beispiele:

- Viva Engage
- MS Teams

The screenshot displays the Viva Engage 'Answers' page. At the top, there is a search bar and navigation links for Home, Communities, Storylines, Leaders, and Answers. The main content area features a 'What is your question' form with a character count (0/150) and a 'Post' button. Below the form, there are two tabs: 'Questions for you' and 'Your activity'. The 'Questions for you' tab is active, showing a list of questions. The first question is 'What is the most effective way to get feedback from our customers?' by Carole Poland, posted on Tue 10:00 PM, with 407 views and marked as a 'Best answer'. The second question is 'What is the process for ordering equipment for a project?' by Alan Munger, posted on Mon 11:55 AM, with 325 views. On the right side, there are three panels: 'Discover new topics' with categories like Customer Driven, Diversity and Inclusion, Accessibility, and Badges; 'Earned badges' showing three different badge icons; and 'Your Answer summary'.

Expertensuche

- Skillsuche
- Wer weiss was?
- Implizites Wissen
- Datenerfassung erfordert Effort



The screenshot shows a LinkedIn profile for Andreas Naef. The profile header includes a circular profile picture of a man with glasses and a blue checkmark, followed by the name "Andreas Naef" and "Profil". Below the header is a navigation menu with the following items: "Kontaktinformationen", "Über mich", "Projekte", "Qualifikationen und Fachkenntnisse", "Schulen und Ausbildung", "Interessen und Hobbys", and "Zusätzliche Informationen". The "Über mich" section is active and contains a quote icon and the text: "Das bin ich in wenigen Worten Ich bin ausgebildeter Informatiker, Organisator und Total Quality Manager und seit rund 15 Jahren in den Bereichen Projektmanagement, Geschäftsprozessmanagement und E-Government tätig. Dank der breiten und fundierten Erfahrung in Unternehmensführung, Projekt- und Produktmanagement kann ich mich schnell in neue Projektsituationen einarbeiten, die Kundenbedürfnisse erkennen und adäquate Lösungen umsetzen." Below this is the "Projekte" section, which has a folder icon and the text: "Hier sehen Sie einige der Projekte, an denen ich gearbeitet habe". It lists ten projects as bullet points: "Management-System auf Basis von SharePoint Online (Berufsbildungsheim Neuhof)", "Impulsreferat Digitalisierung (Opes)", "Stiftung Arkadis)", "IT-Roadmap (PHBern)", "IT-Strategie (PHBern)", "Stammdaten-Management (Pistor)", "BPMN", "Prozessmodellierung (Gemeinde Wangen-Brüttisellen)", "IT-Reglement (Berufsbildungsheim Neuhof)", and "Datenablage SharePoint (FCG Aarau)".

Andreas Naef > Profil

Kontaktinformationen

Über mich

Projekte

Qualifikationen und Fachkenntnisse

Schulen und Ausbildung

Interessen und Hobbys

Zusätzliche Informationen

„ Über mich

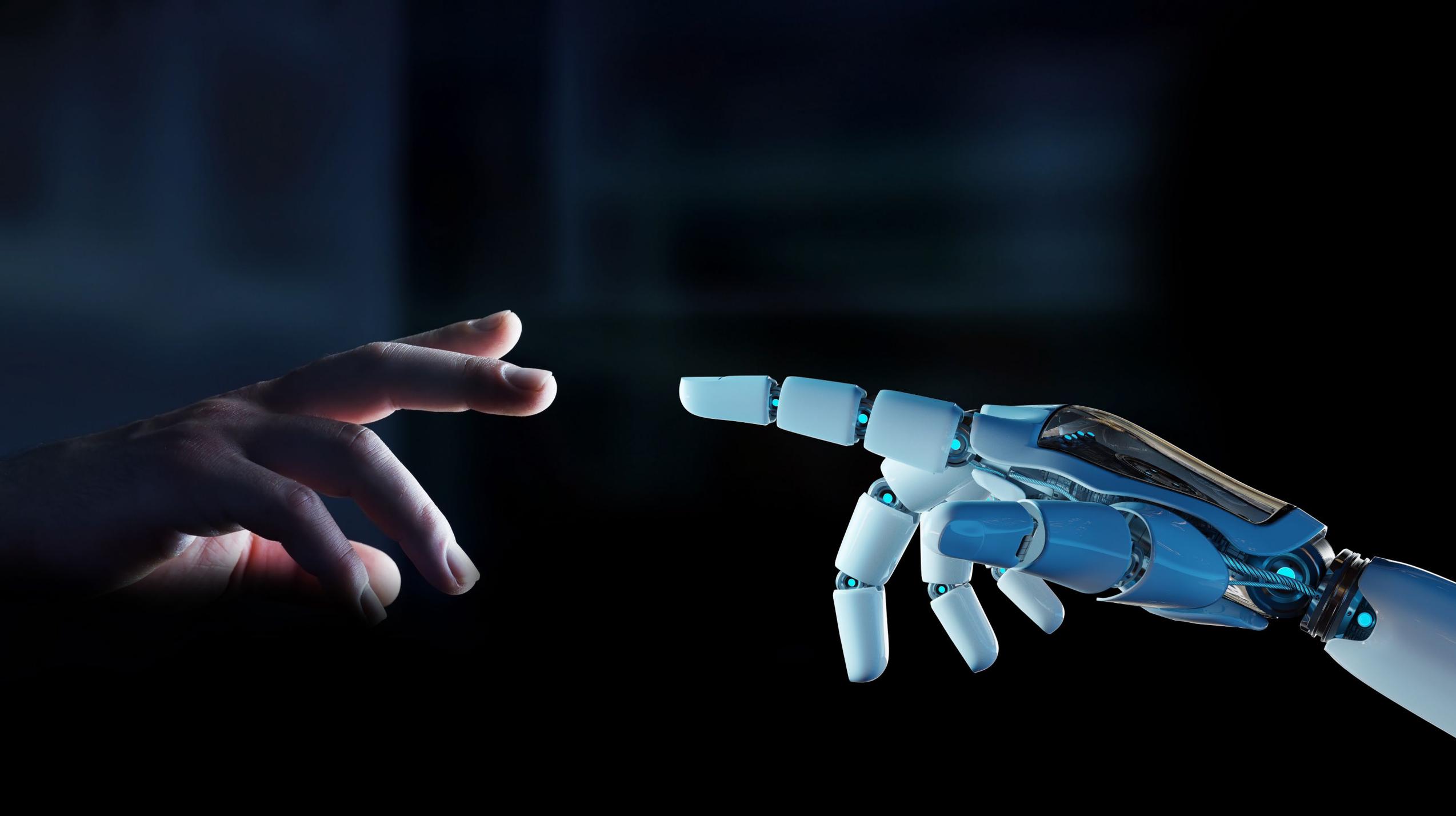
Das bin ich in wenigen Worten
Ich bin ausgebildeter Informatiker, Organisator und Total Quality Manager und seit rund 15 Jahren in den Bereichen Projektmanagement, Geschäftsprozessmanagement und E-Government tätig. Dank der breiten und fundierten Erfahrung in Unternehmensführung, Projekt- und Produktmanagement kann ich mich schnell in neue Projektsituationen einarbeiten, die Kundenbedürfnisse erkennen und adäquate Lösungen umsetzen.

📁 Projekte

Hier sehen Sie einige der Projekte, an denen ich gearbeitet habe

- Management-System auf Basis von SharePoint Online (Berufsbildungsheim Neuhof)
- Impulsreferat Digitalisierung (Opes)
- Stiftung Arkadis)
- IT-Roadmap (PHBern)
- IT-Strategie (PHBern)
- Stammdaten-Management (Pistor)
- BPMN
- Prozessmodellierung (Gemeinde Wangen-Brüttisellen)
- IT-Reglement (Berufsbildungsheim Neuhof)
- Datenablage SharePoint (FCG Aarau)

Was bringt die Zukunft?



ChatGPT



- KI basierter Chatbot, basierend auf maschinellem Lernen, welcher in verschiedenen Phasen trainiert wurde

Anwendungsbeispiele für ChatGPT

- Beantwortung von Fragen
- Ideen, Inspiration
- Schreibhilfe (E-Mails, Dokumentationen, etc.)
- Kundenservice
- etc.



Beim Eintritt eines neuen Mitarbeiters gibt es eine Reihe von Dingen zu beachten, um sicherzustellen, dass der Prozess reibungslos verläuft. Im Folgenden sind einige wichtige Punkte aufgelistet, die berücksichtigt werden sollten:

1. **Arbeitsvertrag:** Es ist wichtig, einen Arbeitsvertrag zu erstellen, der alle notwendigen Details wie Aufgaben, Arbeitszeiten, Vergütung, Urlaubstage, Kündigungsfristen usw. enthält.
2. **Personalakte:** Es muss eine Personalakte für den neuen Mitarbeiter angelegt werden, die alle relevanten Informationen wie Lebenslauf, Arbeitsvertrag, Versicherungsunterlagen usw. enthält.
3. **Sozialversicherungsnummer:** Der neue Mitarbeiter muss eine Sozialversicherungsnummer haben, um in das System des Sozialversicherungsträgers aufgenommen werden zu können.
4. **Steueridentifikationsnummer:** Es muss sichergestellt werden, dass der Mitarbeiter eine Steueridentifikationsnummer hat, um die Lohnsteuer abführen zu können.
5. **Bankverbindung:** Der Mitarbeiter muss seine Bankverbindung angeben, um das Gehalt auf sein Konto überweisen zu können.
6. **Arbeitszeit:** Es müssen die Arbeitszeiten des Mitarbeiters festgelegt werden, um sicherzustellen, dass er seinen Pflichten gemäß nachkommt.
7. **Arbeitsplatz:** Der Arbeitsplatz des Mitarbeiters muss bereitgestellt werden, einschließlich

Wo sind aktuell die Grenzen der KI?

- Perfekt und trotzdem kreuzfalsch...
 - Nicht blind auf die Antworten vertrauen, Kontrolle nötig
 - Faktenkontrolle
 - Ruft nur Vergangenheitsinformationen ab
 - Trifft keine Entscheidungen
 - Hat kein Verständnis
- Viele offene Fragen (schnelle Entwicklungsschritte)
 - Copyright
 - Quellenangaben

VivaTopics



Übersicht

- KI basiertes Tool
- Teil von Microsoft 365
- Automatische Identifizierung (und Organisation) von Themen
- Integration SharePoint, Teams, etc.

Anwendungsbeispiele

- Unterstützung beim Wissensmanagement
- Vorschläge und Bewertung von Themen
- Kann innerhalb der Organisation und verschiedenen Bereichen eingesetzt werden

VivaTopics



Fazit

- Niederschwelliger Zugang und Absprung auf Informationen
- Kann helfen, relevante und aktuelle Themen zu sammeln
- Unterstützt die Mitarbeitenden im Bereich Wissensmanagement

Grenzen

- Kein Allerheilmittel, löst Thema nicht
- Benötigt Ressourcen und Pflege
- Wissensmanagement als ganzheitliches Thema
- Braucht die Beteiligung der Mitarbeitenden

Take away

Take-home-Messages



Rahmenbedingungen für eine offene, kollaborative, wertschätzende Wissenskultur schaffen



Wissensaudit und Governance-Prozesse zum Auf- und Ausbau



Zugang möglichst niederschwellig und nahe an der täglichen Arbeit der Mitarbeitenden



Verwenden von Visualisierungstechniken und Umgangssprache

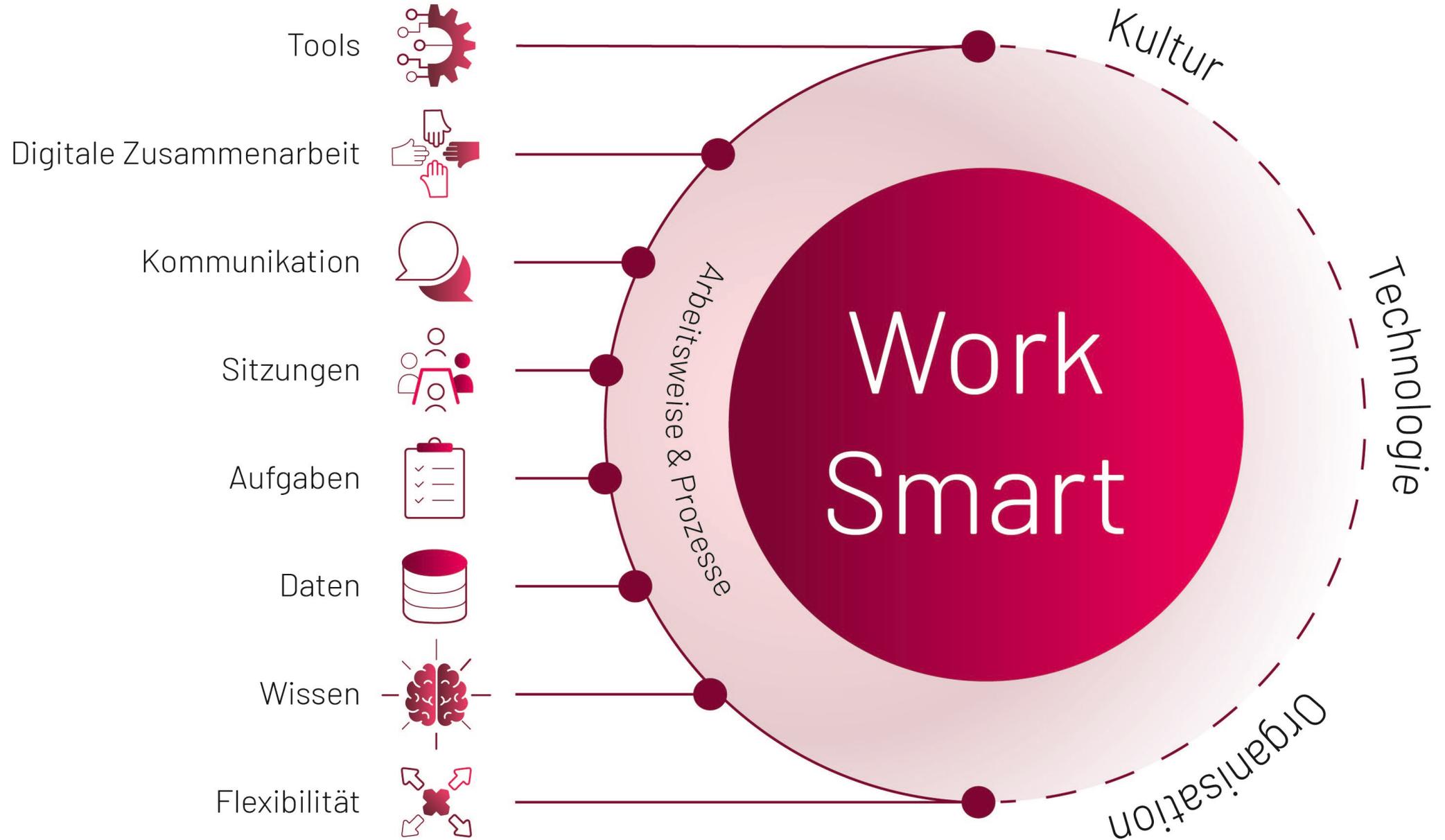


Freiräume zum bewussten Wissensaufbau und Wissensvermittlung schaffen



Tools unterstützen den Prozess, lösen aber nicht alle Probleme

Wie kann Beetroot unterstützen?



Work Smart – Potentialanalyse



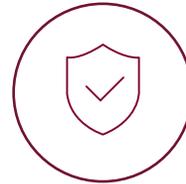
Themen, Inhalt

Durchführung Standortbestimmung mit Fokus Wissensmanagement

Potenziale erkennen

Identifikation Handlungsoptionen und Massnahmen

Ausarbeitung Empfehlung



Leistungen

Analyse-Termine vor Ort

Strategie-Workshop

Vorstellung Ergebnisse & Empfehlungen

Lieferergebnisse:

– Assessment Bericht

Ausblick

beetroot

Nächste Events im Kompetenzzentrum für digitale Zusammenarbeit

25

April

**Webinar
Datenmanagement**

26

April

**Co-Event «Zusammenarbeit
und Führung neu denken»**

06

Juni

**Event «ERFA öffentliche
Verwaltung»**

merisi!