

WALSER
*Schönes in Leder
Komfort für's Auto*

Gelebtes

Wissensmanagement

mit der WBI® Methode

WALSER GMBH: WISSEN ON DEMAND

Wissensmanagement ist kein Papiertiger. Mit der passenden Methode sammelt und verteilt die WALSER Group gezielt das interne Wissen. Die entscheidende Integration in den Betriebsalltag gelingt dabei mit WBI.

Eine erfolgreiche Globalisierungsstrategie setzt die funktionierende Koordination von Menschen, Prozessen und Information voraus: MitarbeiterInnen sind über viele Standorte verstreut, Waren müssen bewegt und nationale Eigenheiten beachtet werden. Die WALSER GmbH ist ein Unternehmen mit Vorarlberger Wurzeln und zahlreichen internationalen Verästelungen. Dazu gehören u.a. Beschaffungsmärkte in mehreren Ländern Europas und in China sowie Vertriebsstellen in Österreich,

Deutschland und der Schweiz. Dies stellt alle Unternehmensbereiche vor Herausforderungen – in der Logistik, in der internen Kommunikation, im Qualitätsmanagement, in der Kundenbetreuung, im Einkauf – und insbesondere auch in der Geschäftsleitung! Sie alle agieren auf der Basis gemeinsamen Know-hows und Informationen. Die Verfügbarkeit von Wissensdokumenten an allen Standorten ist für WALSER daher erfolgskritisch.

PROJEKTDATEN



Beginn Einführung	März 2019
Trainings-Tage	3
WMS Setup	Cloud
Erstellte Wissensdokumente	1.400
Anzahl IV	35
Anzahl BenutzerInnen	41

UNTERNEHMENS DATEN

www.walsergroup.com



Gründungsjahr	1977
Firmensitz	Hohenems, Österreich
Mitarbeitende	50
Umsatz 2019	30 Mio. Euro
Branche	Bekleidungsindustrie Automotive

Die geografische Unabhängigkeit von Wissen ist aber nur einer von vielen Vorteilen einer Wissensmanagement-Lösung, die sich auf eine zentrale Cloud-Applikation stützt. Der Begriff des „Standorts“ wurde spätestens durch die Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 neu definiert: und zwar als die Unabhängigkeit von Ort und Zeit. Christoph Feurle, COO der WALSER GmbH, betont, dass die technische Umsetzung nur ein - wenn auch wesentlicher - Teil der Antwort auf die Lockdown-Problematik war: Die mentale Voraussetzung für Wissensarbeit heißt Flexibilität. „Egal wo und zu welcher Zeit ich Lösungen, Menschen und Unternehmen zusammenbringe, muss ich auf bestehendes Wissen zurückgreifen können. Ein Wissen On Demand“, ist Christoph Feurle überzeugt.

**IT-SYSTEME GIBT ES VIELE -
ENTSCHEIDEND IST DIE METHODE**

Für produzierende Unternehmen ist Qualitätssicherung nicht nur absolute Notwendigkeit im Sinne der Effizienz, sondern ein Muss im tagtäglichen Wettbewerb. Gleichzeitig bedeutet

Qualitätsmanagement einen betrieblichen Aufwand, der für den Einzelnen in Form von Dokumenten und Vorschriften sichtbar wird. Die Notwendigkeit aktueller und gültiger Angaben in QM-Dokumenten hat der innerbetrieblichen Digitalisierung einen zusätzlichen Schub gebracht. Auch bei WALSER war die Einhaltung der hohen Qualitätsstandards Grund genug, ein Laufwerk-basiertes QM-Handbuch und -System aufzubauen.

Der große Vorteil: jeder greift auf das zentral gespeicherte Dokument zu. Damit verfügen alle MitarbeiterInnen über die jeweils aktuell gültige Version. Mit der zunehmenden Größe des Laufwerks ergab sich jedoch die Schwierigkeit, das Gesuchte zu finden sowie Dokumente richtig abzulegen und aktuell zu halten. Die Einführung eines webbasierten Informationssystems brachte Erleichterungen, da die Suche über Metadaten (Schlagwörter) ermöglicht wurde. Damit einher ging eine zentrale Verwaltung der Dokumente: drei Personen verfügten über eine Administratorrolle. Sie pflegten alle eingereichten Wissensdokumente in das System ein und tauschten alte Versionen gegen neue aus.

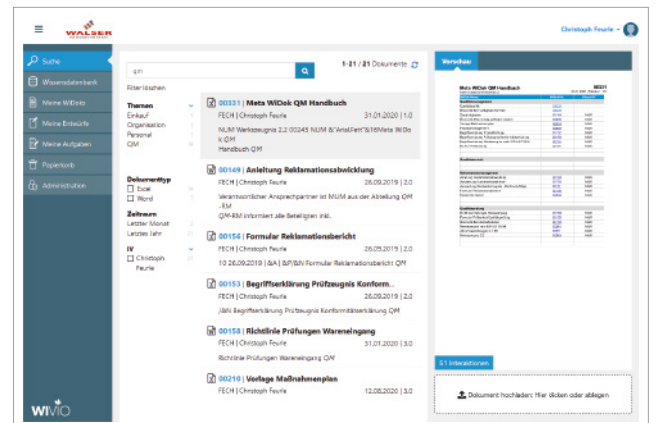
„Egal wo und zu welcher Zeit ich Lösungen, Menschen und Unternehmen zusammenbringe, muss ich auf bestehendes Wissen zurückgreifen können. Ein Wissen On Demand.“



COO

2019 begann eine neue Ära der Nutzung und Erstellung von Wissensdokumenten bei der WALSER GmbH. Mit der Einführung des WBI Wissensmanagementsystems (WMS) löste sich der Knoten in der unternehmensweiten Wissensarbeit: durch den kollaborativen Ansatz der WBI Software wurden fast alle MitarbeiterInnen zu ExpertInnen mit Inhaltsverantwortung für die von ihnen erstellten Dokumente. Heute verfassen, pflegen und administrieren sie ihre Dokumente in Eigenregie sowie im Austausch mit ihren KollegInnen. Für Christoph Feurle ist dieser Aspekt einer der Hauptgründe für den Erfolg von Wissensmanagement bei WALSER. „Mit WBI ist es uns gelungen, Wissensarbeit lebendig zu gestalten und in den Unternehmensalltag zu integrieren.“ Die Möglichkeit, eigene Themen vorantreiben und dokumentieren zu können, bildet die Grundlage für die hohe Akzeptanz des Systems.

Der zweite, ebenso wichtige Teil der WBI®Methode, der sich nahtlos im WBI WMS widerspiegelt, ist die Erinnerungsfunktion. Im Fachjargon als „Wiedervorlage“ bekannt, erinnert sie die Inhaltsverantwortlichen in regelmäßigen Abständen daran, ihre Dokumente zu aktualisieren. Diese Funktion hatte im früheren Intranet bei Walser gefehlt und das System um seinen primären Mehrwert gebracht. Viele Dokumente wurden in Folge nicht gepflegt und/oder litten an mangelnder Qualität. Die WBI-Wiedervorlage arbeitet hingegen wie ein Qualitätsbeauftragter. Die vielen kleinen Arbeitsschritte heben das Gesamtsystem auf eine qualitativ hochwertige Stufe, mit dem



WIVIO bei WALSER

Effekt, dass sich die NutzerInnen zu 100% auf die Informationen verlassen können. Beides beeinflusst sich gegenseitig und etabliert eine Spirale, die sich nach oben dreht: Dadurch wächst die Akzeptanz von Wissensmanagement kontinuierlich.

WISSENERSTELLUNG: OHNE BREMSEN LÄUFT ES RUNDER

Seit dem Frühjahr 2019 ist das WBI WMS bei WALSER in Verwendung. Parallel zu einem Informationssystem für operationale Daten und Informationen bildet WBI mittlerweile das digitale Fundament, auf dem Wissen entsteht, geteilt und weiterentwickelt wird. „Uns ist wichtig, dass Ideen, Gedanken und Vorschläge Eingang in Wissensdokumente finden, auch wenn sie noch nicht reif für den Einsatz sind,“ betont Christoph Feurle. „Aus vielen Meinungen und Feedback-Schleifen entsteht oft etwas ganz Neues. Dieser Prozess ist wichtig, damit später ein breiter Konsens entsteht. Je früher sich alle relevanten Personen einbringen, desto besser.“

Das gilt nicht nur bei der Erstellung eines einzelnen Wissensdokuments, sondern besonders bei Projekten, die die Organisationsstruktur verändern, wie zum Beispiel der Einführung des WMS. „Das war weit mehr als ein IT-Projekt“, erinnert sich Christoph Feurle: „Zu 80% ist es Organisationsentwicklung. Die WBI®Methode hatte eine überragende Bedeutung, denn es galt, alle MitarbeiterInnen so früh wie möglich für die Sache zu gewinnen.“



WBI-Schulung bei WALSER

Wissensmanagement in einer Organisation zu etablieren ist alles andere als trivial, denn es betrifft sämtliche Unternehmensbereiche. Es ist ein Kulturthema, bei dem eine kompetente Begleitung – wie von WBI – Sinn macht. Speziell in der Initialphase der Einführung des WMS ist die Bedeutung des Kernteams hervorzuheben. Dieses setzte sich bei WALSER aus MitarbeiterInnen und Führungskräften sämtlicher Abteilungen zusammen. Nur so konnten alle Teams und MitarbeiterInnen beim Rollout optimal abgeholt und schnell für die Idee begeistert werden.

Im Zusammenwirken mit der WBI Software ergibt sich ein ganzheitlicher Ansatz, der schnell Früchte trägt: über 1.400 Wissensdokumente sind in rund

einem Jahr entstanden. Beinahe alle NutzerInnen des Systems sind auch Inhaltsverantwortliche.

Die tägliche Anwendung von Wissensdokumenten im Unternehmensalltag zeigt, wie tiefgreifend die WBI®Methode heute in das Arbeitsgeschehen integriert ist. Ein Mitgrund für die intensive Nutzung des Systems ist laut Christoph Feurle das gewohnte Format, in welchem die Wissensdokumente verfasst werden. Word, Excel und PowerPoint beherrschen alle Personen im Unternehmen. Die Nutzung des Systems ist sehr einfach und die Einarbeitungsphase dauert nur wenige Tage. Wichtig ist, zu Beginn einen Konsens zu definieren, was als Wissensdokument gilt, damit das WMS nicht mit irrelevanten Informationen überladen wird.

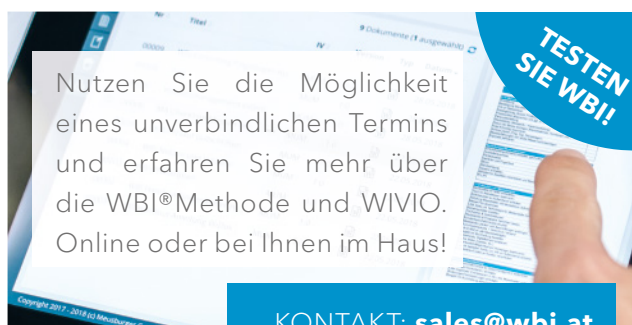
„Zu 80% ist es Organisationsentwicklung. Die WBI®Methode hatte eine überragende Bedeutung, denn es galt, alle MitarbeiterInnen so früh wie möglich für die Sache zu gewinnen.“



CHRISTOPH FEURLE
COO

Andererseits ist gerade eine Fehler-akzeptierende Unternehmenskultur wichtig, in der auch halb fertige Ideen und falsche Annahmen zugelassen werden. In der darauffolgenden Kollaboration werden diese weiterentwickelt oder verworfen, ohne die/den AutorIn dafür zu brandmarken. Nur so entfaltet Wissensmanagement sein wahres Potential. „Keine Bremsen beim Entwerfen von Wissensdokumenten“ lautet daher das firmeninterne Credo. Oder wie Mark Twain sagen würde: **„Also, mach die Leinen los.“**

SIE MÖCHTEN MEHR ERFAHREN?



Nutzen Sie die Möglichkeit eines unverbindlichen Termins und erfahren Sie mehr über die WBI®Methode und WIVIO. Online oder bei Ihnen im Haus!

KONTAKT: sales@wbi.at
oder +43 5574 6706-1263

WBI WISSENSMANAGEMENT

Meusburger Guntram GmbH | Kesselstr. 42 | 6960 Wolfurt | Österreich
T +43 5574 6706-0 | office@wbi.at | www.wbi-wissensmanagement.com