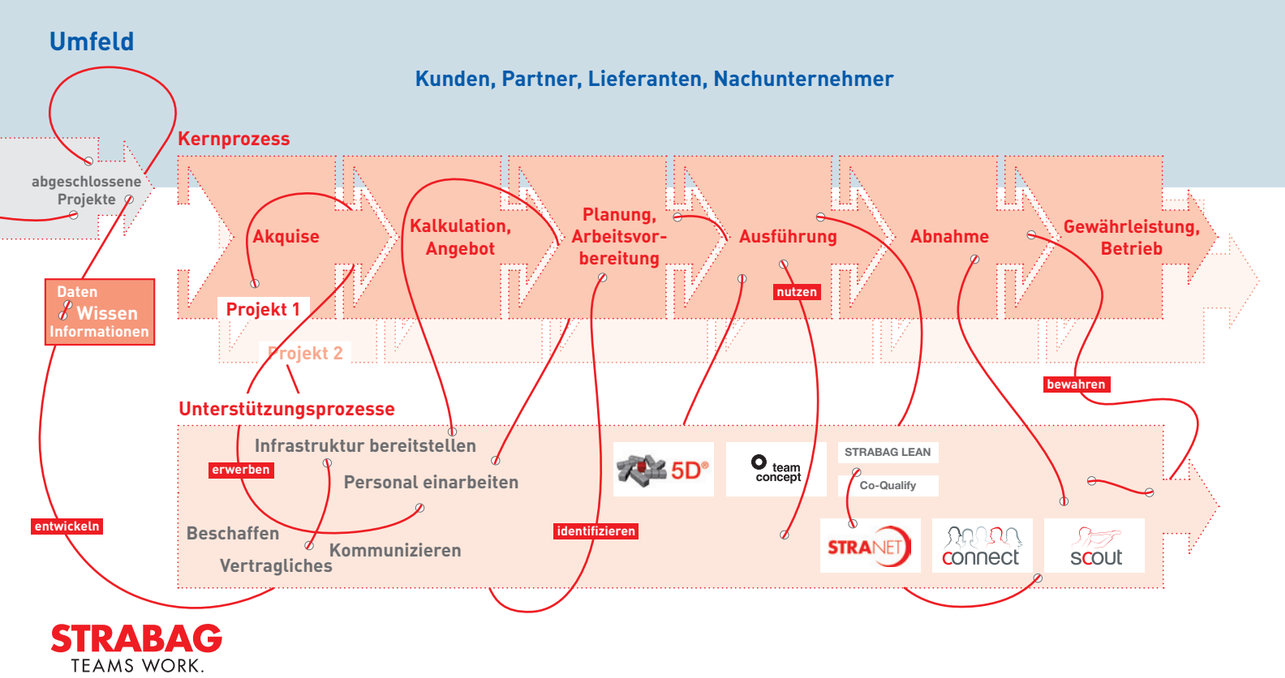


◄ Geschäftsprozesse in der Wertschöpfungskette Bau: Bausteine eines integrierten Wissensmanagements / Business processes in the construction value chain: components of an integrated knowledge management

# Bauen mit unser aller Wissen – Erfolgsfaktor Zusammenarbeit

## Building using all our knowledge – Collaboration as a success factor

Employees, particularly in large organisations, are facing more and more the challenge of coping with the rising flood of information and finding solutions to their specific questions in due time. Knowledge management has the goal of increasing the productivity of the organisation by optimising employees' self-organisation and networking. To achieve this, the use of social media, if used appropriately, has much potential. The special feature of web 2.0 technologies is that the user is actively involved and not just a consumer in the creation of the content. The in-house developed tools scout and connect shall simplify and improve the communication and collaboration within STRABAG Group. scout is STRABAG's central search engine which plows through an increasing number of databases of the Group. connect quickly links up people searching for a particular content fostering the easy exchange of data and information, and thus enhancing our knowledge.

**Wann funktioniert Zusammenarbeit?**
Eine neuer Auftrag, ein neues Projekt: das Team wird mit Expertinnen und Experten aus verschiedenen Bereichen zusammengesetzt und beginnt zu arbeiten. Die Zusammenarbeit wird dann besonders wirksam und produktiv, wenn die Teammitglieder nicht nur einander mit ihrem Wissen unterstützen und voneinander lernen können, sondern wenn der Zugang zu weiteren, bis dato unbekannten und für die Lösung relevanten Wissensträgerinnen und -trägern einfach und schnell ist, unabhängig von Hierarchie- und Organisationsgrenzen.

**Auf dem Weg zur lösungsorientierten Wissensgemeinschaft**
Komplexe Aufgaben können zunehmend nur mit interdisziplinärem Wissen gelöst werden. Als Generalunternehmerin besteht die zentrale Lösungskompetenz der STRABAG im Integrieren unterschiedlicher Gewerke – Schnittstellen zu meistern, darin besteht gerade das Knowhow im Konzern. Doch der immer schnellere Informationsfluss – v. a. dem Innovationstempo der Informationstechnologien geschuldet – beschleunigt den Entwicklungsfortschritt und damit auch die Anforderungen. Wissensmanagement hat zum Ziel, die Organisation der für Bauprojekte erforderlichen Daten, Informationen und des daraus ableitbaren Wissens wettbewerbsfähig zu gestalten.
Kommunikation findet zunehmend digital über (soziale) Netzwerke im World Wide Web statt. Das Internet wird als Medium zur Kommunikation – sozusagen als virtueller Marktplatz – genutzt, weil notwendige Informationen schnell zu finden sind, um Lösungen zu entwickeln oder Entscheidungen zu treffen.

► Beispiel für eine erfolgreiche Suche nach praktikabler Lösung über connect / Example of a sucessful search for practicable solution in connect

**Finden und verbinden – scout und connect**
Zur schnelleren Lösung von Aufgaben wurden eine Suchfunktion sowie eine neue Art der Kommunikation im Konzern eingeführt: Als Werkzeuge für eine wirksame Zusammenarbeit wurden die Suchmaschine scout und die Kommunikationsplattform connect entwickelt.
Die Suchmaschine scout durchforstet zahlreiche Datenbanken des Konzerns. Informationen aus dem STRANET, dem internen Telefonbuch, Leonardo (der Wissensdatenbank der Zentralen Technik) und ZEBRA Deutschland (elektronisches Briefpapier und Vorlagen) sind bereits im Visier von scout. In Zukunft sollen auch die Informationen aus connect durchsucht und schnell gefunden werden.
Die Kommunikationsplattform connect ist ein neues Werkzeug bei STRABAG, das den zeitgerechten Umgang mit großen Mengen von Daten und Informationen unterstützt. Spezifisches Fachwissen, große Erfahrungsschätze und Kontakte sind selbstverständlich im Unternehmen vorhanden, allerdings personen- und damit ortsgebunden – und deshalb oft nicht ausreichend schnell für andere Projekte einzusetzen. Dabei funktioniert die Plattform wie ein Gehirn: je mehr es genutzt wird, desto besser funktioniert es, desto eher bilden sich Verknüpfungen (Synapsen). Ziel von connect ist es, Suchende und Wissende rasch und wirksam zusammenzubringen, um projektrelevante Informationen auszutauschen. Die Kommunikationsplattform connect bietet eine attraktive Lösung, die richtigen Ansprechpersonen leicht aufzufinden und rasch mit Ihnen in Kontakt zu treten.
Das Besondere daran: connect ist interaktiv und lebendig und unterscheidet sich damit vom bloßen Informationsmedium wie beispielsweise Wikipedia. Des Weiteren bietet es den Vorteil der synchronen Wissensverbreitung, anders als zum Beispiel bei an Personen gerichteten Anfragen.

**Rolle der Unternehmenskultur**
Als Voraussetzung, dass Kompetenz und Erfahrung weitergeben werden, ist eine entsprechende Unternehmenskultur notwendig; eine Kultur, in der Wissen selbstverständlich geteilt wird, Meinungen angehört werden und über die üblichen Hierarchieebenen hinaus direkt kommuniziert werden kann.

**Ausblick**
Den allgemeinen Nutzen von Wissensmanagement-Werkzeugen monetär zu quantifizieren ist schwierig, im Vergleich zu den dafür getätigten Investitionen. Die Ermittlung des Mehrwerts kann sich nur auf einzelne Maßnahmen oder Prozessschritte beziehen, wie z. B. schnellere Bearbeitungen von Angeboten oder Präqualifikationen, gerade bei großen, mehrere Standorte und Konzernorganisationen einbindende Projekte. Ein zeitgemäßes Wissensmanagement vermindert Redundanzen und möglicherweise auch Einarbeitungszeiten und Schulungsaufwand für neue Mitarbeiter. Als nächstes wollen wir feststellen, inwieweit connect und scout zu diesen Zielen beitragen.

**Factsheet connect** (Stand Mai 2014)**:**
- bisher veröffentlichte Gemeinschaften: 179
- offene Gemeinschaften: 85
- Benutzer von connect pro Tag: Ø 200
- verwendete Hashtags: 1.400
- meistkommentierte Diskussion: neues Bild für die Strategie („Kill the Tausendfüßler") – 28 Antworten, 27 gefällt mir

## Wissensmanagement

AUF EINEN BLICK

| | |
|---|---|
| **Ziel / Nutzen** | • rasche und unkomplizierte Kommunikation über alle Hierarchieebenen<br>• standort- und spartenübergreifender Informationsaustausch<br>• Zugang zu kollektivem Wissen → Kompetenzsteigerung<br>• Förderung des gemeinsamen interaktiven Wertschöpfungsprozesses<br>• schneller Zugang zu best practice und Erfolgen |
| **Mögliche Anwendung** | • Knowhow-Austausch in allen Bereichen |
| **Förderung** | intern |
| **Mentor** | Dr. Thomas Birtel |
| **Unternehmenseinheit** | ZB Zentrale Technik 30: Entwicklung & Innovation |
| **Projektleitung** | Marc Pühringer |
| **Bearbeitung** | Elisabeth Deinhofer, Karin Wögerer |