

## Wissensmanagement: Mit System in Richtung Innovation

### Seminar

## Entwicklung einer Roadmap Wissenstransfer

### Intro

Wissensbereitstellung und -transfer soll den Mitarbeitern wertvolle Hilfe bei der aktiven Vermarktung der Produkte und Dienste leisten. Die Qualität der Beratung wird durch systematische Nutzung entsprechender Wissensbestände seitens der Kundenberater erheblich zu steigern sein. Eine systematische Nutzung kann allein dadurch, dass die Materialien im Intranet bzw. gedruckt angeboten werden, nicht erreicht werden. Erfahrungsgemäß verstärkt aktive Befassung mit geschäftlich relevantem Hintergrundwissen den Grad seiner Nutzung im Tagesgeschäft, d. h. im Beratungskontakt mit den Kunden. Diese Nutzung in Beratungsgesprächen zu fördern ist somit eine Option zur Qualitätssteigerung in der Kundenberatung.

### Ansatz

Zentral erarbeitetes Wissen über Produkte, Dienste und Lösungen in Form von Analysen, Berichten und Studien soll den Beschäftigten nicht nur zur Verfügung gestellt, sondern die regelmäßige Nutzung im Tagesgeschäft soll ihnen in begleitenden Transfermaßnahmen nahe gebracht werden. Geeignetes Mittel hierfür sind Workshops, in denen Produkt, Aufgaben oder Themen bezogen das verfügbare Wissen hinsichtlich seiner Relevanz für das Tagesgeschäft in der Kundenberatung bearbeitet wird.

Umgekehrt können in diesen Workshops nützliche Hinweise auf Fragestellungen erlangt werden, die sich aus dem Tagesgeschäft bzw. der Kundennachfrage herleiten und einer tiefer gehenden Untersuchung zugänglich sind. Somit kann ein Prozess in Gang gesetzt werden, der zu einem nachhaltigen gezielten Dialog zwischen der Produktentwicklung und den kundennahen Mitarbeitern führt, idealer Weise auch mit Auswirkungen auf die Entwicklung neuer Dienste oder Produkte.

### Ziel

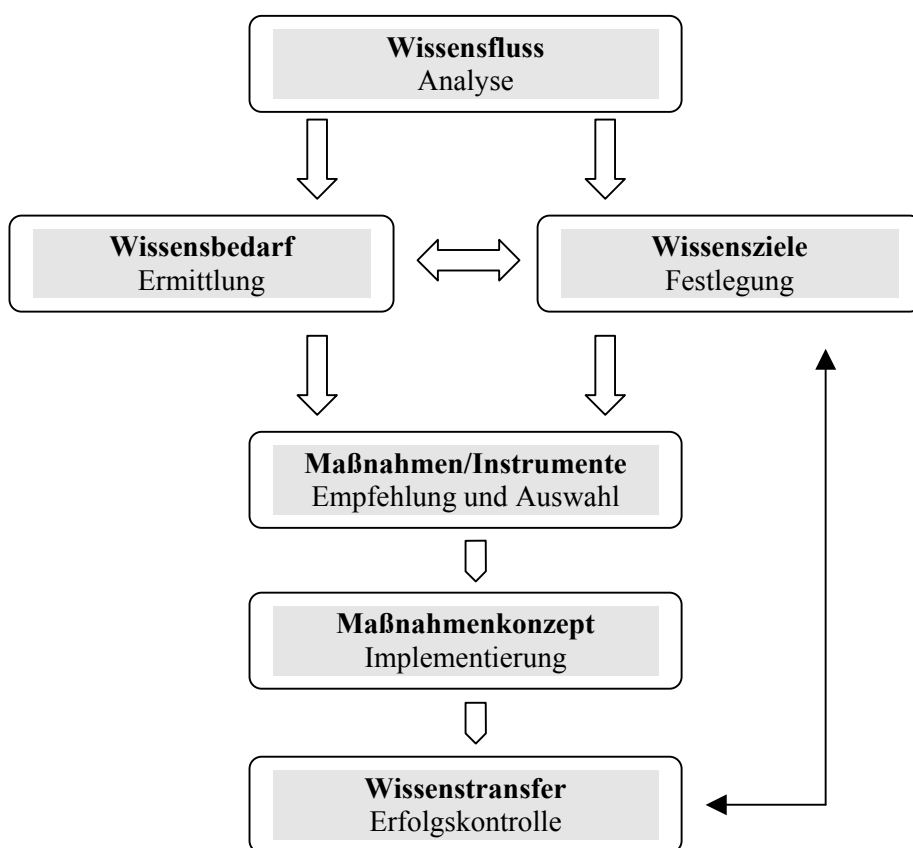
Ziel des Seminars ist die Optimierung des Wissensflusses nach unternehmensspezifischen Vorgaben.

Gegenstand ist die Entwicklung einer Roadmap Wissenstransfer im Unternehmen mit den Anwendungsbereichen

- Wissensteilen unternehmensintern
- Wissenstransfer aus externen Quellen
- Wissensaustausch mit Kooperationspartnern, Kunden.

**Inhalt**

Zur Konzeption der Roadmap Wissenstransfer wird die im Folgenden dargestellte Methodologie angewandt.



Die einzelnen Module werden gruppenweise in Form von Fallstudien erarbeitet, die sich an praktischen betrieblichen Aufgabenstellungen orientieren.

### **Struktur**

2 -tägiges Seminar, firmenindividuell:

Erster Block: Wissensfluss, Wissensbedarf

Zweiter Block: Wissensziele, Maßnahmen

Ergebnis: Wissenstransfer Konzept

6 bis 8 Teilnehmer aus betroffenen organisatorischen Bereichen

Wahlweise im Haus oder in zu bestimmender externer Umgebung

Inhaltliche Fokussierung nach vorheriger Absprache

### **Kosten**

Honorar für Seminar Moderation und Vorbereitung: EUR 4.800,-  
Anfallende Reisekosten/Spesen werden nach Aufwand berechnet.  
Preisangaben zuzüglich der gesetzlichen MWSt.

### **Kontakt**

MET Communications GmbH  
Eschbacher Weg 10  
61352 Bad Homburg

Telefon 0 61 72 – 67 18 12  
Fax 0 61 72 – 66 26 443  
eMail [norbert.jastroch@metcommunications.de](mailto:norbert.jastroch@metcommunications.de)