

Christian Graubner

Mit Business-Maps Erfahrungen & Informationen sichern

Es ist schon lange nichts Neues mehr, dass man mit Hilfe der Mind-Mapping-Methode in MindManager computergestützt Wissenslandkarten aufbauen kann. Sowohl die Methode als auch MindManager sind mittlerweile weit verbreitet und hinlänglich bekannt. Was jedoch immer wieder für Begeisterung sorgt, sind Business-Maps, die sich erheblich von einer Mind Map unterscheiden.

→ Was ist eine Business-Map?

Business-Maps sind die konsequente Weiterentwicklung bisheriger Wissenslandkarten. Während Wissenslandkarten oftmals Einzellösungen blieben oder auf individuelle Einzelmaßnahmen wie z. B. das Ausscheiden einzelner Beschäftigter abgezielt haben, sind Business-Maps auf die Integrationsfähigkeit in die gesamte Unternehmenswelt und die Zukunftsfähigkeit ausgerichtet. Sie lassen sich aufgrund ihres modularen Charakters beliebig mit anderen Business-Maps kombinieren und von vielen Personen erweitern. Somit können sie sowohl als individuelle Wissenslandkarten als auch flächendeckend in Unternehmen eingesetzt werden und damit die Grundlage für eine Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten bieten.

Business-Maps haben die inhaltlichen Vorteile von Wissenslandkarten, sind aber intuitiver gestaltet und können durch den modularen Aufbau viel schneller und leichter erstellt werden. Anstelle einer zeitintensiven Ausbildung genügen hier Kurzanleitungen zur Erstellung. Darüber hinaus sind sie um wichtige neue Komponenten ergänzbar, wie z. B. die Integration in Geschäftsprozessmanagement, -analyse und -optimierung, Aktualisierung von Dateibeständen oder die Verschlagwortung von Informationen und Daten.

Ein weiteres wichtiges Merkmal von Business-Maps ist die Berücksichtigung der Weiterverwendung und Migrationsfähigkeit aller Daten und Informationen in bestehende IT-Systeme. Sämtliche Inhalte sind nicht auf eine ausschließliche Verwendung in einer Mind Map beschränkt, sondern lassen sich auch in ein Intranet,

eine Collaboration-Plattform wie SharePoint, ein Wiki oder eine beliebige andere Wissensdatenbank migrieren.

Aufgrund der vielfältigen Integrationsmöglichkeiten ist der Datenschutz von sehr hoher Priorität, weswegen sämtliche Business-Maps in ein bestehendes Rollen- und Rechte-Konzept integriert werden und sogar die Vertraulichkeitsstufen einzelner Informationen berücksichtigt werden können.

Was fast immer für Verblüffung sorgt, ist der Umfang einer Business-Map. In ein Word-Dokument exportiert, hätte solch eine Business-Map für wenige Personen schnell zwischen 100 und 200 DIN-A-4-Seiten. Der Dokumentationsstil ist nicht von stichpunktartigen Zweigbenennungen geprägt, sondern besteht größtenteils aus ganzen Sätzen, mindestens aber aus verständlichen Halbsätzen. Zudem sind alle Inhalte analog zu den Unternehmensprozessen strukturiert und vollständig verschlagwortet. Für die Strukturierung und Verschlagwortung sind in MindManager so genannte vorgefertigte Map-Parts sowie passende Schlagwortkataloge verfügbar.

Eine Business-Map enthält somit sämtliche Aufgabengebiete eines oder mehrerer Beschäftigter, welche sich direkt aus den Unternehmensprozessen ergeben. Diese werden immer weiter aufgefächert, bis hin zu sämtlichen Einzeltätigkeiten. Zu diesen kann nun sowohl Faktenwissen als auch aufgabenbezogenes Erfahrungswissen erfasst werden, welches bislang noch undokumentiert war. Dies ermöglicht auch eine Übersicht über alle relevanten Ansprechpartner zu einer bestimmten Tätigkeit oder einen Verweis auf alle Dateien und Dokumente, welche

für die Aufgabenerledigung notwendig sind, und ermöglicht damit eine Aktualisierung der Dateiablage.

→ Wann hilft eine Business-Map?

Eine Business-Map ist ein Instrument, das sich unter verschiedenen Rahmenbedingungen anwenden lässt: Sollen neue Mitarbeiter eingearbeitet oder soll Erfahrungswissen gesichert und anderen in einer Software-Plattform zur Verfügung gestellt werden, geht es um eine Person, ganze Gruppen, Abteilungen oder das Unternehmen? Sollen die Beschäftigten die Business-Map selbst aufbauen oder ist Hilfe von außen gewünscht? Ganz gleich, welche Rahmenbedingung: Die Business-Map kann in jeder Situation helfen. Es ist prinzipiell auch möglich, mit Einzelmaßnahmen zu starten; eine Erweiterung ist durch den modularen Charakter später immer realisierbar. Eine vorherige Festlegung auf einzelne Funktionen ist daher nicht notwendig. Die Inhalte können jederzeit beliebig weiterverwendet werden.

Meist müssen umfangreichere Projektvorhaben auch nicht bei null beginnen. Sollten bereits Geschäftsprozessanalysen oder Prozessbeschreibungen existieren, lässt sich sehr gut auf diesen aufbauen, da eine Business-Map ohnehin prozessorientiert ist und dort anknüpft, wo eine Prozessbeschreibung in ihrem Detaillierungsgrad meist aufhört. Sollten noch keine Strukturen beschrieben sein, kann man wiederum die Business-Map als Grundlage für spätere Prozessdokumentationen nutzen.

Geht man davon aus, dass eine einzelne Person eine Business-Map erstellt hat, bietet diese nun die Grundlage für eine Einarbeitungsmappe bzw. ein Einarbeitungshandbuch für mögliche Nachfolger oder den Aufbau einer Vertreterregelung. Sie kann jedoch auch dazu dienen, einen Einarbeitungsfahrplan auszuarbeiten und zu kontrollieren, welche Tätigkeiten bereits vertraut sind und wo man ggf. noch Unterstützung bräuchte. Die Map kann im Kollegenkreis zur Verfügung gestellt werden, so dass dieser von den Erfahrungen profitieren und die Map ggf. bei ähnlichen Tätigkeiten um eigene Erfahrungen ergänzen kann.

Falls eine Business-Map von oder für eine ganze Organisationseinheit erstellt wurde, bieten sich weitere Möglichkeiten:

→ Beispiel einer Business-Map in MindManager: Projektgeschäft



- interne Fort- und Weiterbildung,
- Aufräumen, Neustrukturierung und Verschlagwortung einer bestehenden Dateiablage,
- Umsetzung eines Skill Managements,
- Aufbau von Wissensdatenbanken oder Wikis,
- inhaltliches Befüllen bestehender Systeme (z. B. MS SharePoint),
- Aktualisierung eines Intranets, Aufbau eines Social Intranets sowie
- Prozessanalyse und Prozessoptimierung.

→ Wie wird eine Business-Map erstellt?

Zunächst wird die Struktur aufgebaut: Welche Tätigkeiten erledigen die Beschäftigten? Meist kann in der Struktur auf bereits bestehenden Prozessdokumentationen aufgebaut werden, wie sie in Zertifizierungen ohnehin schon vorgenommen werden. Andernfalls gibt es die Möglichkeit, verschiedene vorgefüllte Strukturen zu nutzen. So können die zahlreichen Einzelaufgaben eines Beschäftigten, die in der täglichen Arbeit zu erledigen sind, durch Strukturvorschläge und geeignete Fragen herausgearbeitet und eine vorgegebene Struktur angepasst werden.

Im zweiten Schritt werden die Tätigkeiten mit Inhalten gefüllt. Hierfür gibt es verschiedene Informationskategorien, welche in Frage kommen. Ganz universell einsetzbar und meist ausreichend sind die wichtigsten fünf Informationskategorien: Kurzbeschreibung, Best Practi-

ce, Lessons Learned, Dateien und Ansprechpartner. Ergänzend gibt es noch weitere branchen- oder tätigkeitsspezifische Informationskategorien. Die Inhalte werden nach bestimmten Richtlinien beschrieben und Texte verständlich verfasst. In MindManager können zudem relevante Dateien direkt per Drag & Drop in die Business-Map gezogen werden, so dass ein direkter Link auf die relevante Datei besteht und es lassen sich direkt Kontakte aus z. B. Outlook verknüpfen.

Abschließend können die einzelnen Informationen noch verschlagwortet werden. Hierfür gibt es vorgefertigte Schlagwortkategorien, welche sich in der Praxis als sinnvoll und handhabbar gezeigt haben. Die Verschlagwortung geschieht ebenfalls sehr komfortabel und schnell per Drag & Drop in MindManager. Hier können u.a. bestimmte Informationen als vertraulich eingestuft oder Verbesserungsvorschläge markiert werden. Selbst eine offene Verschlagwortung ist ergänzend möglich.

→ Welche Aufwände sind für eine Business-Map nötig?

Es existieren verschiedene Methoden, um eine Business-Map zu erstellen. Einzelne Mitarbeiter oder Stellvertreter einer Gruppe können dies mit Hilfe von Anleitungen oder einer MindManager-App selbst tun. Um hier zu entlasten, können aber auch externe Interviewpartner unterstützen. Dies ist im Einzelfall aus zeitlichen Gründen

empfehlenswert und führt ggf zu einem effizienteren Aufbau der Business-Map. Durch den Einsatz entsprechender Methoden lässt sich der zeitliche Aufwand bei einer Einzelperson bis auf einen Tag senken. Durch geschickten Methodenmix bei Teams und ganzen Organisationseinheiten kann der zeitliche und letztlich auch finanzielle Aufwand pro Person im Durchschnitt sogar noch weit geringer sein.

→ Der Autor



Christian Graubner ist Geschäftsführer der 3 Perspektiven GmbH, die sich auf Wissens- und Informationsmanagement spezialisiert hat und u.a. Microsoft Business Solutions vertreibt. Der Diplom-Betriebswirt hat als selbständiger Unternehmer langjährige Erfahrungen in der Sicherung und dem Transfer von Expertenwissen und der Beratung von Organisationen verschiedener Branchen bei der Einführung eines Wissensmanagements.

✉ graubner@wissensmanagement.net