

## Erfolg ist individuell

Unternehmen wollen erfolgreich sein. Das gilt auch für ihre Wissensarbeit. Doch während sich die geschäftliche Strategie anhand von Umsatzzahlen und Gewinnmargen definieren lässt, bietet sich beim effizienten Umgang mit den immateriellen Werten ein ganzer Werkzeugkasten an Tools ohne unmittelbaren Return on Investment. Genau das erschwert die Suche nach den richtigen Stellschrauben. Häufig gibt es auch gar nicht die einzig wahre Methode, die die Wissensarbeit in der eigenen Organisation nach vorne bringt. Vielmehr ist es ein ganzer Blumenstrauß an unterschiedlichen Tools und Vorgehensweisen, die – mittel- und langfristig – zum gewünschten Erfolg führen. Allerdings nur dann, wenn sie im Unternehmen auf fruchtbaren Boden treffen. Also auf eine Wissenskultur, die das Teilen von Know-how und Erfahrungen ausdrücklich fördert.

Dieser gemeinsame Spirit ist die Voraussetzung für erfolgreiche Wissensarbeit. In jeder Firma. Ganz gleich welche Ziele sie verfolgt. Wie das in der Unternehmensrealität aussehen kann, zeigt Microsoft. In der neuen Deutschlandzentrale in München trägt der Softwarespezialist seinen wissensförderlichen Rahmenbedingungen mit einem innovativen Bürokonzept Rechnung. Der Anspruch an die Mitarbeiterselbstbestimmung und die Arbeitsplatzsouveränität werden so (be-)greifbar und im Rahmen des so genannten Smart-Workspace-Konzepts im Büroalltag erlebbar.

Doch die Ausgestaltung erfolgreicher Wissensarbeit kann ganz unterschiedlich erfolgen. Während die einen auf Wikis und Social Collaboration setzen, führen andere ein Input Management ein oder setzen auf virtuelle Welten. Und das gilt längst nicht nur für die Big Player. Auch kleine und mittlere Unternehmen können mit dem Einsatz, beispielsweise von Augmented Reality,

ganz vorn mit dabei sei. So wie der Friseursalon Gress. Der Handwerksbetrieb aus Esslingen schafft mit 3D-Brillen und einer ausgefeilten Digitalstrategie vielfältige Mehrwerte für seine Kunden.

Wie die Wissensarbeit bei Microsoft und beim Friseursalon Gress genau aussieht, das lesen Sie in der aktuellen Ausgabe von „wissensmanagement – Das Magazin für Führungskräfte“. Außerdem erfahren Sie, wie die Weidmüller GmbH virtuelle Welten bei der Aus- und Weiterbildung nutzt, mit welcher Strategie das papierlose Büro beim Dentalfachhandel Anton Gerl gelebte Realität geworden ist und wie der Glaspeszialist Schott die Digitalisierung mit einem neuen Self-Service-Portal für seine Kunden voranbringt.

Außerdem werfen wir einen Blick auf die Zukunft der Wissensarbeit. Welche Rolle spielen künstliche Intelligenzen, Chatbots & Co. künftig für den Erfolg von Wissensarbeit? Wo liegen die Mehrwerte? Und welche Hürden lauern? Apropos Hürden: Gerade die Personalabteilungen haben im Zuge des digitalen Wandels vermehrt mit Stolpersteinen zu kämpfen. Wissensmanagement kann helfen, den Sprung zur HR 2.0 zu schaffen. Dafür bedarf es einerseits innovativer Tools, andererseits aber auch entsprechend qualifizierter Fach- und Führungskräfte.

Ab Mai kommt noch eine weitere Hürde hinzu, die allerdings nicht nur für Personalverantwortliche gilt, sondern das gesamte Unternehmen betrifft: Die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Gerade im Hinblick auf Big Data und Business Analytics stellt sich dabei die Frage: Was ist künftig noch erlaubt? Die Antwort darauf finden Sie ganz zu Beginn der aktuellen wissensmanagement-Ausgabe.

Ich wünsche Ihnen eine wissensintensive Lektüre.

### → Ihr Herausgeber



*Oliver Lehnert*

Oliver Lehnert