

Die zunehmende Beschleunigung von Marktveränderungen, Projekten und Prozessen verlangt nach einer strukturiert anpassungsfähigen Organisation, die den Fokus auf Menschen, Produktivität und Kunden behält

# Identifizieren, strukturieren, transferieren und weiter- entwickeln von Wissen in Ihrer Organisation

... bevor das Wissen weg ist

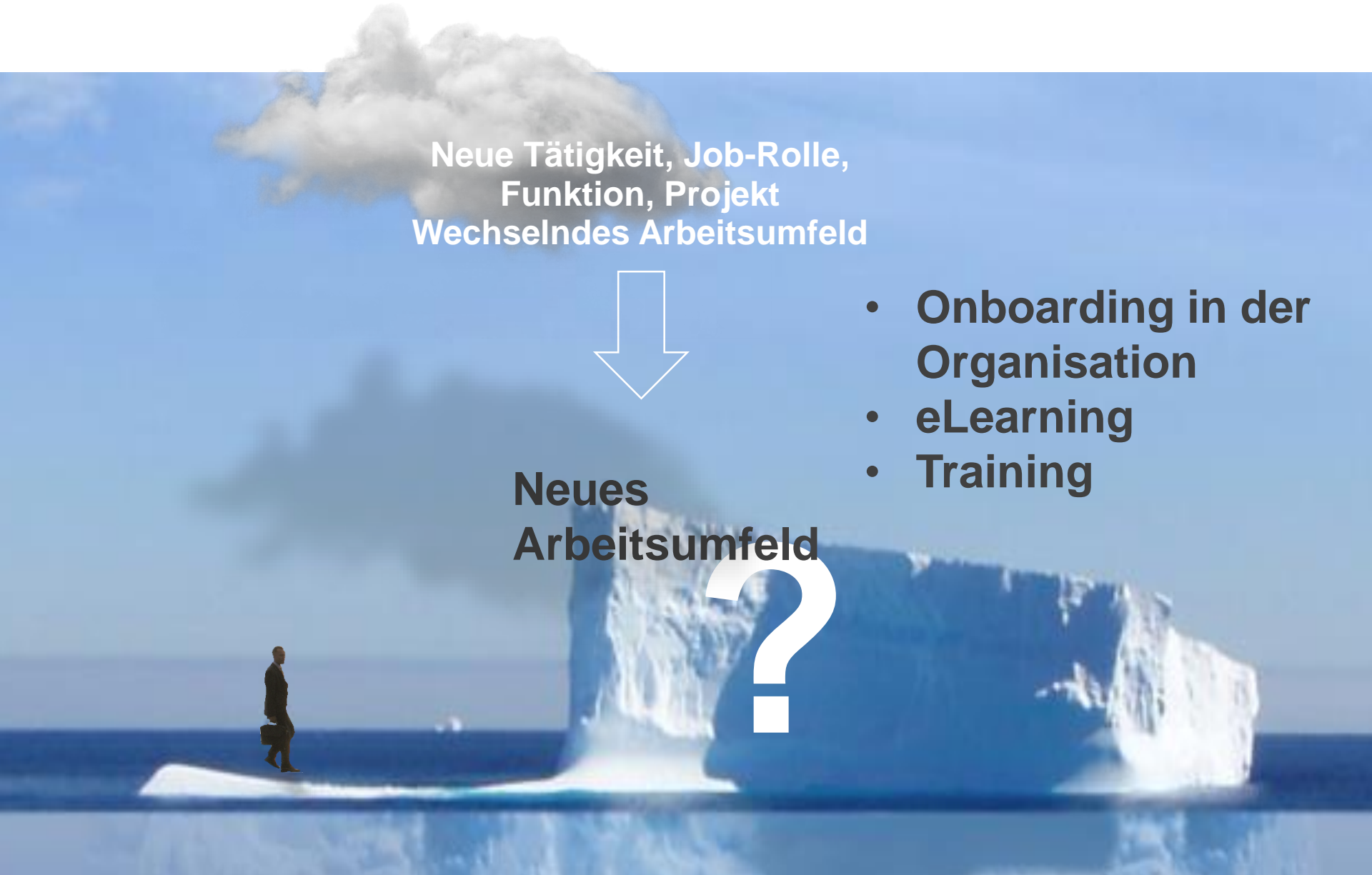
# Einarbeitung von Schlüsselpersonen Ramp-Up / Onboarding / Stellvertretung

Neue Tätigkeit, Job-Rolle,  
Funktion, Projekt  
Wechselndes Arbeitsumfeld



Neues  
Arbeitsumfeld

- Onboarding in der Organisation
- eLearning
- Training



# Einarbeitung von Schlüsselpersonen mit strukturiertem Wissenstransfer

Neue Tätigkeit, Job-Rolle,  
Funktion, Projekt  
Wechselndes Arbeitsumfeld

Aufgaben des  
Wissenstransfer Coaches:

- Planung / Durchführung
- Visualisierung, Überblick
- Priorisierung der Themen
- Katalysator
- Beschleunigung und  
Verbesserung der Qualität



**Strukturiertes und  
individuelles Lernen**

- **direkt am Arbeitsplatz**
- **von den Experten**
- **im Kontext**
- **mit den richtigen  
Prioritäten**

**70:20:10**

**Direktes Anwenden des  
Gelernten, Mehrwert wird  
sofort sichtbar**

# Wissenstransfers in der Praxis Kunden

## **SBB**

- Head Pricing and Offer
- Head Fleetmanagement
- Head Regio Zurich
- Sales Manager
- Head Strategy & Org. Development
- Responsible IM Region West
- Responsible IM Rail City Lausanne
- Head IM RC's CH
- Lawyer IM
- ...

## **BAKOM**

## **BAG**

## **EDA / DEZA**

## **RUAG**

## **VBS**

## **DSM**

- Head Solid Technology
- Corporate Scientist
- Head External Research
- Head Safety Laboratory
- Head ANH Program Management
- ...

## **Generali**

- Branch Controlling
- Head IT Risk and Architecture

## **DBSCHENKER / TRANSA**

- CEO Branch Hamburg
- CEO global, TRANSA

## **Schweizer Grossbank**

more than 450 coached knowledge transfers from expert level to ExB (PB, AM, IT, HR, ...)



# Wissenstransfer Anwendung ... im Mitarbeiter Lifecycle

## Organization

### Onboarding

- Beschleunigung des "time to market"
- Erzeugen von Transparenz in komplexen Arbeitsumgebungen
- Project Rampup verbessern
- Qualität verbessern
- Schlüsselpersonen im Kontext, individuell einarbeiten
- Risiken und Fehlentscheide vermeiden

### Daily work

- Komplexe, neue Arbeitsumgebung verstehen
- Change Management unterstützen
- Echte Stellvertreter aufbauen
- Längere Abwesenheiten vorbereiten
- Projektübergaben verbessern
- Potentielle Risiko-Personen begleiten
- Transparenz in Offshoring Projekten

### Offboarding

- Nahtlose Übergabe an Nachfolge
- Wissensverlust minimieren bei (Früh-) Pensionierung / Rente
- Projekt Rampdown unterstützen
- Vermeiden von kostspieligen Reengineering Projekten
- Risiken durch fehlende Schlüsselperson entschärfen

# 70 : 20 : 10 Lernen in Organisationen

70 %

20 %

10 %



online



# Implizites Wissen ist personengebunden Person weg – Wissen weg

**Explizites Wissen** entfaltet den vollen Nutzen nur im Kontext, mit dem darunterliegenden impliziten Erfahrungswissen.  
Papier allein macht keine Experten...

**Implizites Erfahrungswissen** ermöglicht uns die tägliche Komplexität im Arbeitsumfeld auf die wesentlichen Faktoren zu reduzieren, auf diese zu fokussieren und erfolgreich zu arbeiten.



"I don't know how I get through the day – every day – on instinct alone..."  
Sidney Harris

## Explizites Wissen (Information)

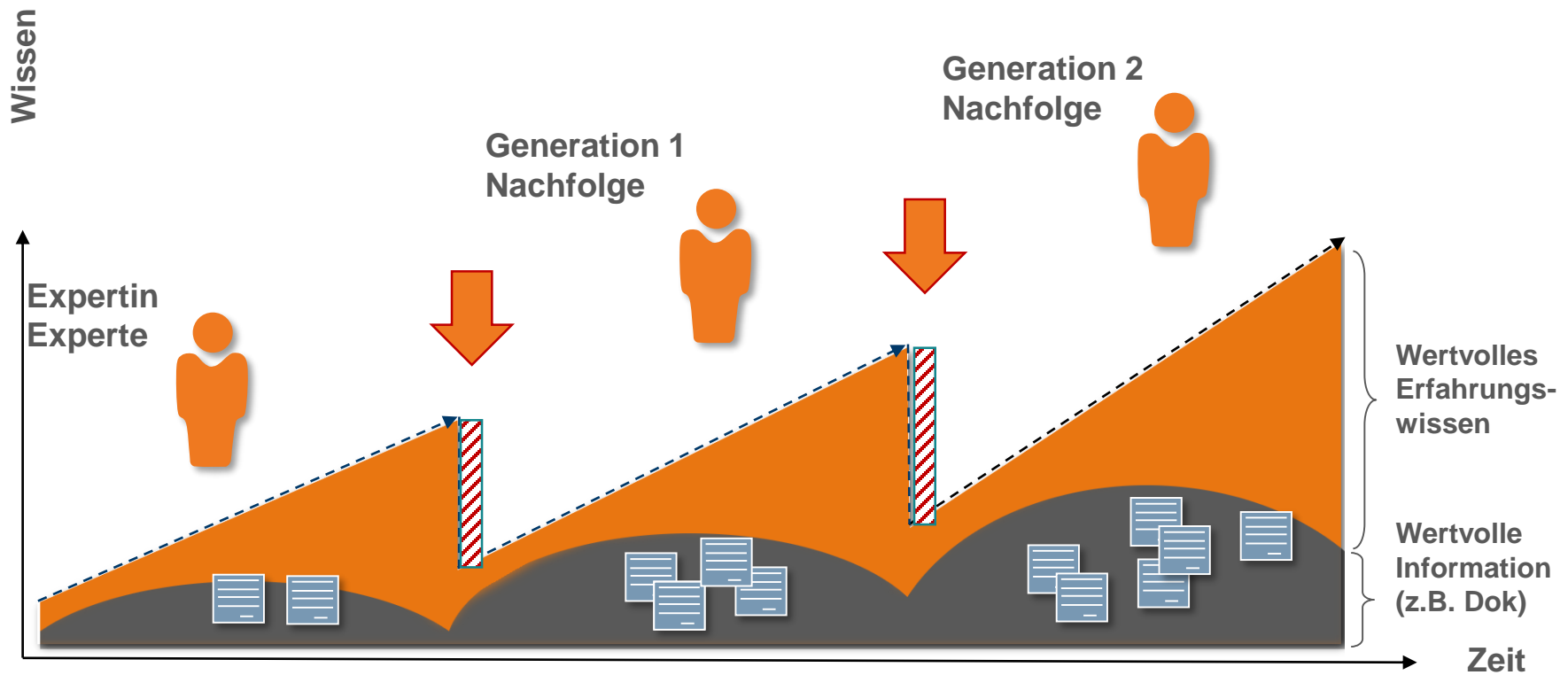
... in Büchern,  
Dokumenten, SOP,  
Systemen, ...

## Implizites Wissen (Erfahrungswissen)

... in Personen, im  
Arbeitskontext

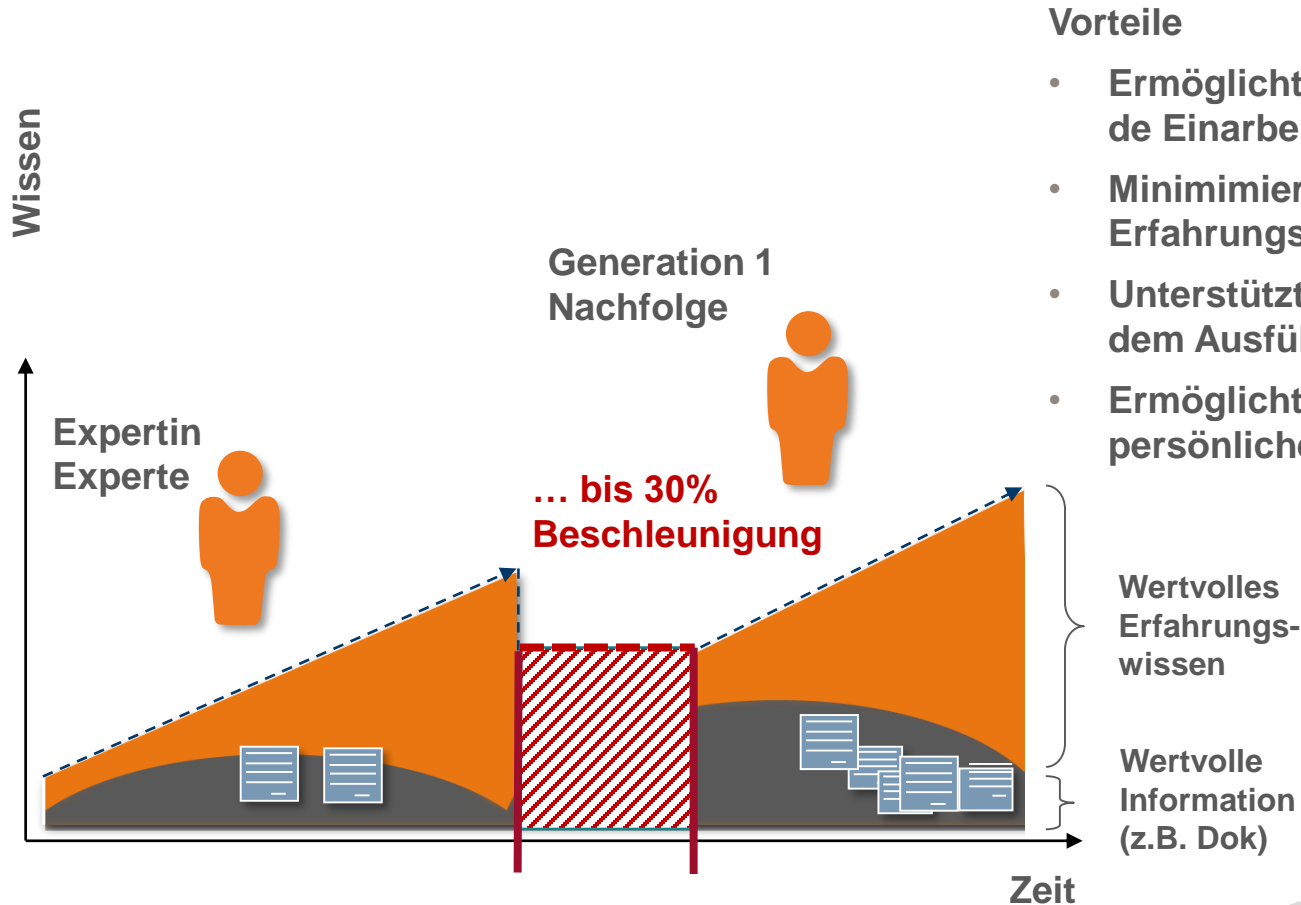


# Der Verlust von Schlüsselpersonen beeinflusst direkt das organisationelle Erfahrungswissen, die Produktivität, die Qualität der Arbeitsergebnisse



**Hoher Verlust an Erfahrungswissen, wenn Schlüsselpersonen gehen (Jobrotation, Urlaub, Pension/Rente, ...)**

# Der Verlust von Schlüsselpersonen beeinflusst direkt das organisationelle Erfahrungswissen, die Produktivität, die Qualität der Arbeitsergebnisse



## Vorteile

- Ermöglicht effiziente und motivierende Einarbeitung für Schlüsselpersonen
- Minimiert den Verlust an Erfahrungswissen
- Unterstützt bei der Identifikation und dem Ausfüllen von Wissenslücken
- Ermöglicht den direkten Aufbau eines persönlichen Netzwerks

**Einsparung an Zeit = Effizienzgewinn**  
**Kosten vermeiden, Einarbeitung verkürzen, Risiken managen, Motivation erhöhen**

# Wissenstransfer Herausforderungen

Im Kontext

Selbstverant-  
wortlich

Visualisierung

→ Praxis  
70%

Fokus

Multitasking  
(→ Gloria Mark, Uni  
California)

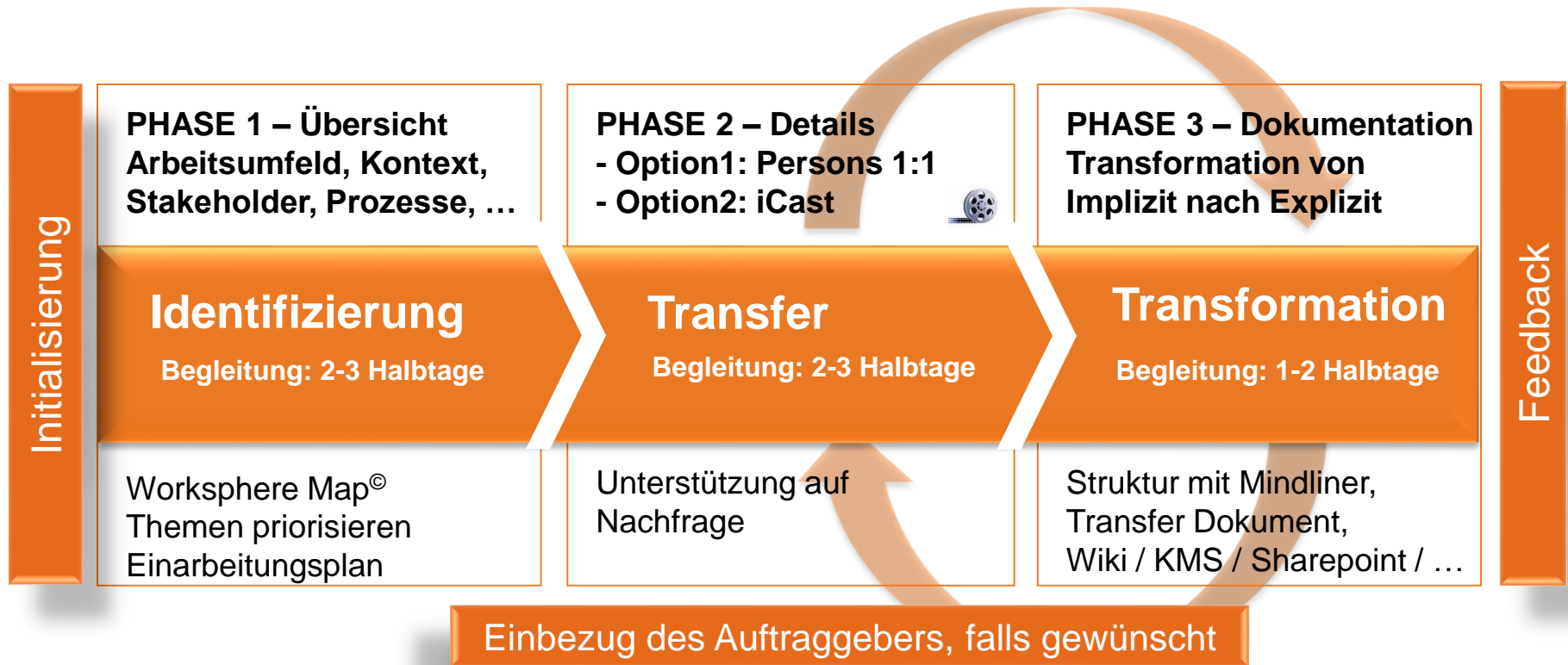
Theorie und Praxis parallel schalten ,  
individuelle Bedürfnisse

Komplexität reduzieren, Übersicht

Anknüpfen am Vorwissen der Lernenden

Identifizieren von Erfahrungswissen, "unsichtbares" Wissen strukturieren

# Methodik Strukturierter Wissenstransfer

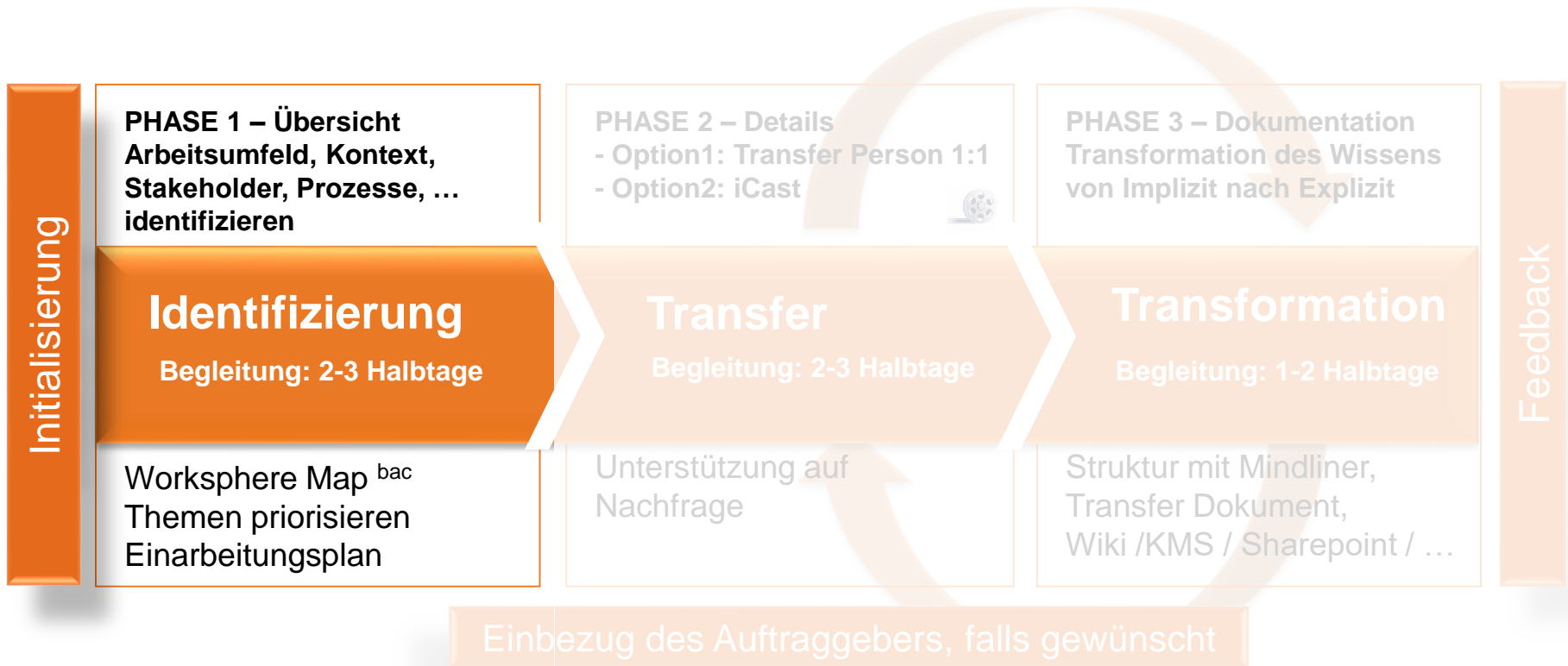
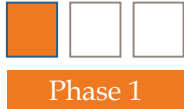


Begleitung / Coaching für Schlüsselpersonen  
Wissenstransfer nach Bedarf  
Investition: total 3-7 Halbtage Coaching



Verkürzung der Einarbeitungszeit bis 30%  
Wissensverteilung im Team fördern  
Motivation MA steigern

# Methodik Strukturierter Wissenstransfer



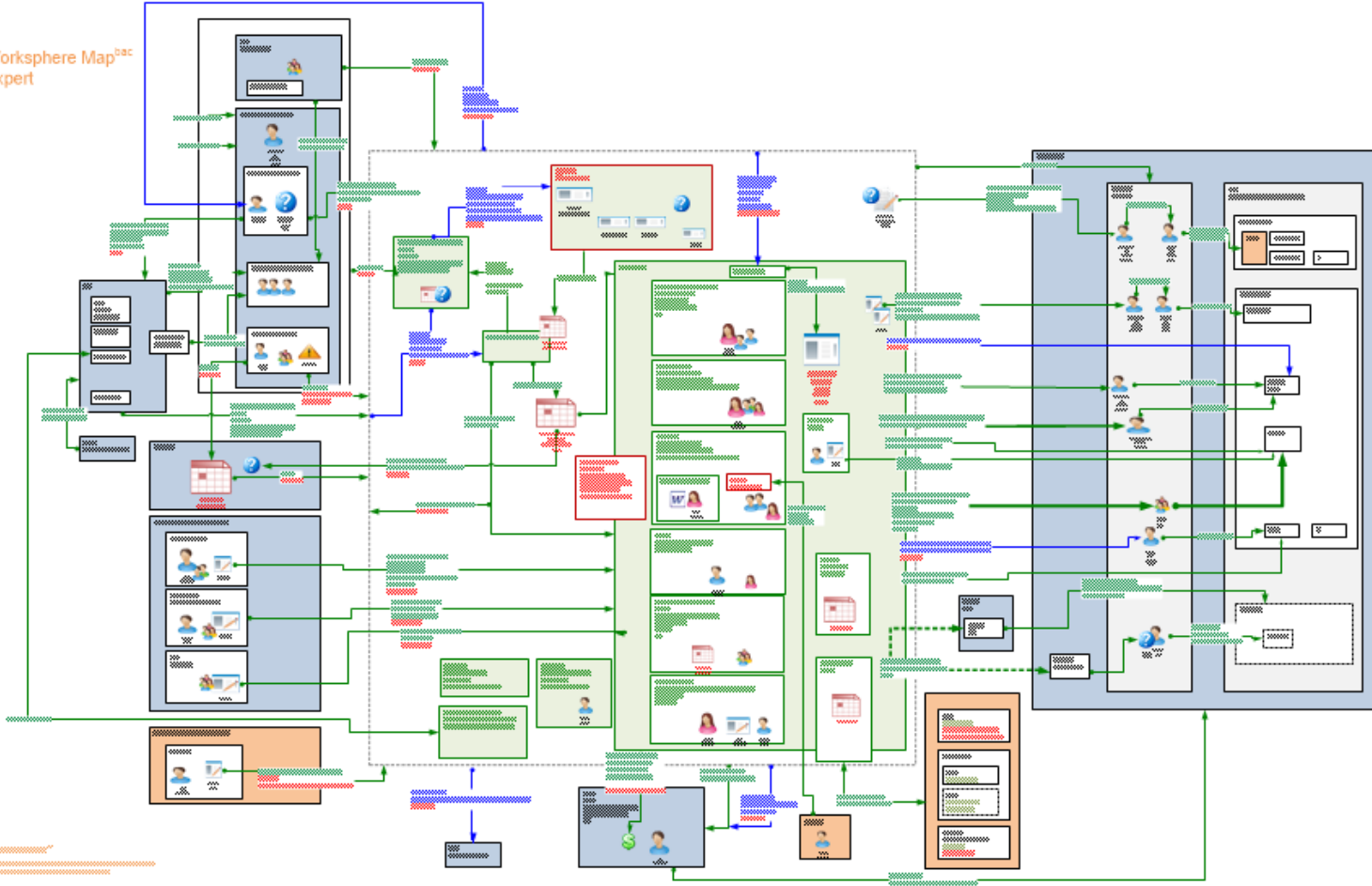
Begleitung / Coaching für Schlüsselpersonen  
Wissenstransfer nach Bedarf  
Investition: total 3-7 Halbtage Coaching



Verkürzung der Einarbeitungszeit bis 30%  
Wissensverteilung im Team fördern  
Motivation MA steigern

# Arbeitsprodukt Wissenslandkarte, visio

Workspere Map<sup>bac</sup>  
Expert



- Strukturierte Visualisierung mit
- Arbeitsumfeld
  - Prozesse und Aktivitäten
  - Persönliches Netzwerk
  - Applikationen, Systeme
  - Business Cases
  - Prioritäten
  - Herausforderungen / Probleme
  - Heatmap

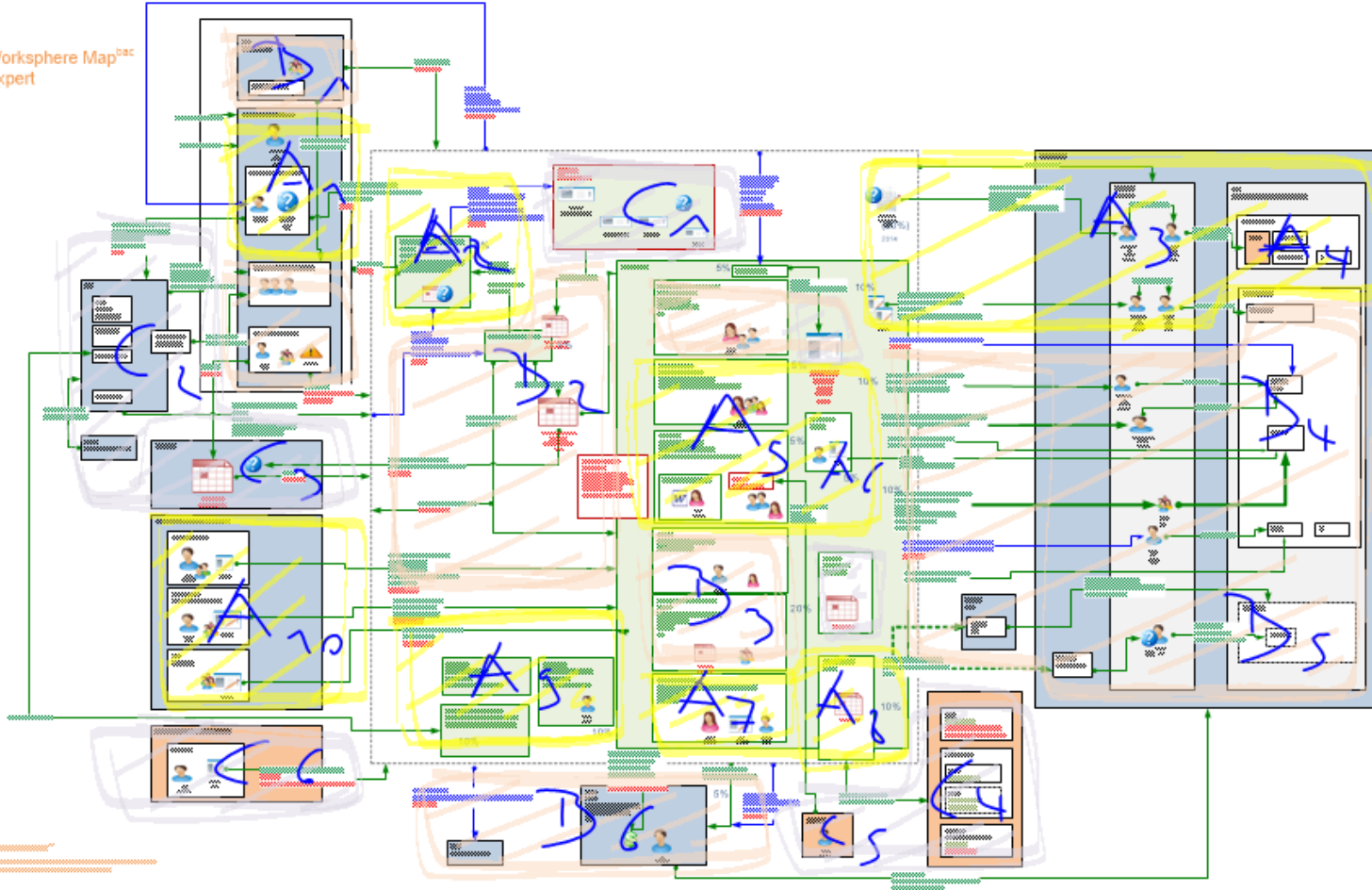


# Arbeitsprodukt Wissenslandkarte, visio



Phase 1

Worksphere Map<sup>pac</sup>  
Expert

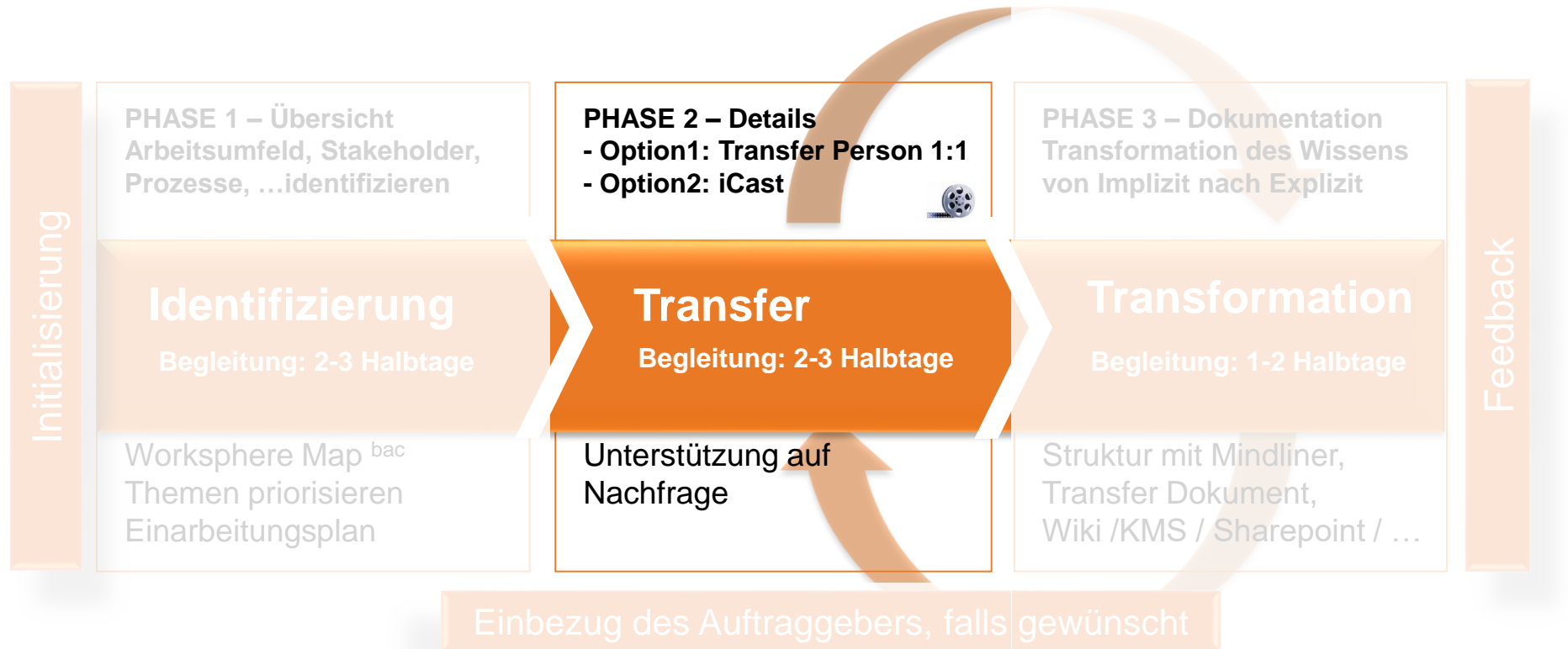


Strukturierte  
Visualisierung mit

- Arbeitsumfeld
- Prozesse und Aktivitäten
- Persönliches Netzwerk
- Applikationen, Systeme
- Business Cases
- Prioritäten
- Herausforderungen / Probleme
- Heatmap



# Methodik Strukturierter Wissenstransfer



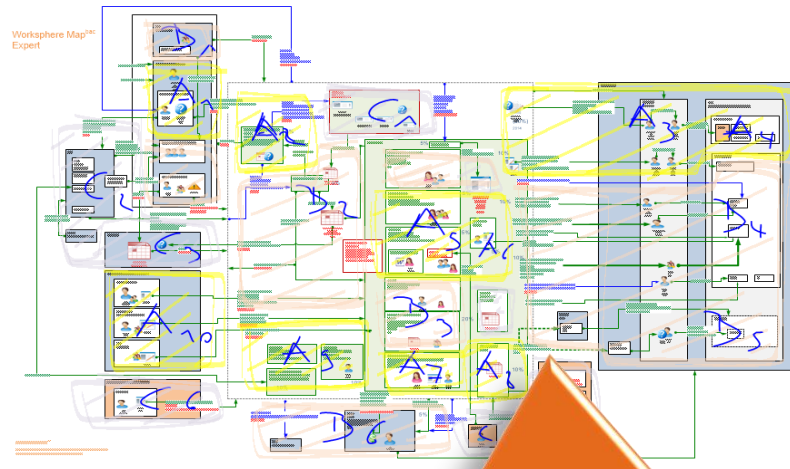
Begleitung / Coaching für Schlüsselpersonen  
Wissenstransfer nach Bedarf  
Investition: total 3-7 Halbtage Coaching



Verkürzung der Einarbeitungszeit bis 30%  
Wissensverteilung im Team fördern  
Motivation MA steigern



# Strukturierter Wissensaufbau MACHEN, PULL Lernen



## Phase 2 Option 1

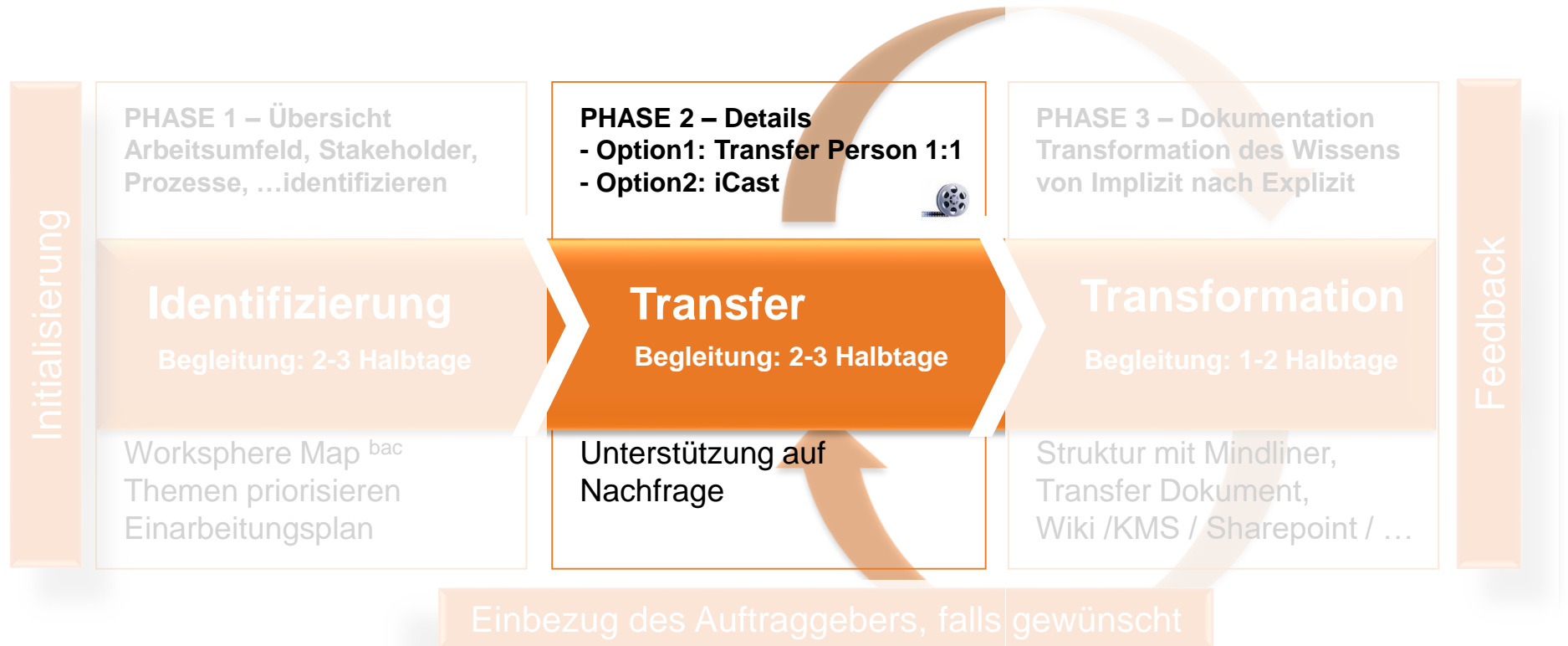
Wissensempfänger ist im «Driver-Seat» und

- baut das benötigte Wissen auf
- Wendet es direkt im Arbeitsumfeld an

Orientierung anhand WorkspHERE Map



# Methodik Strukturierter Wissenstransfer



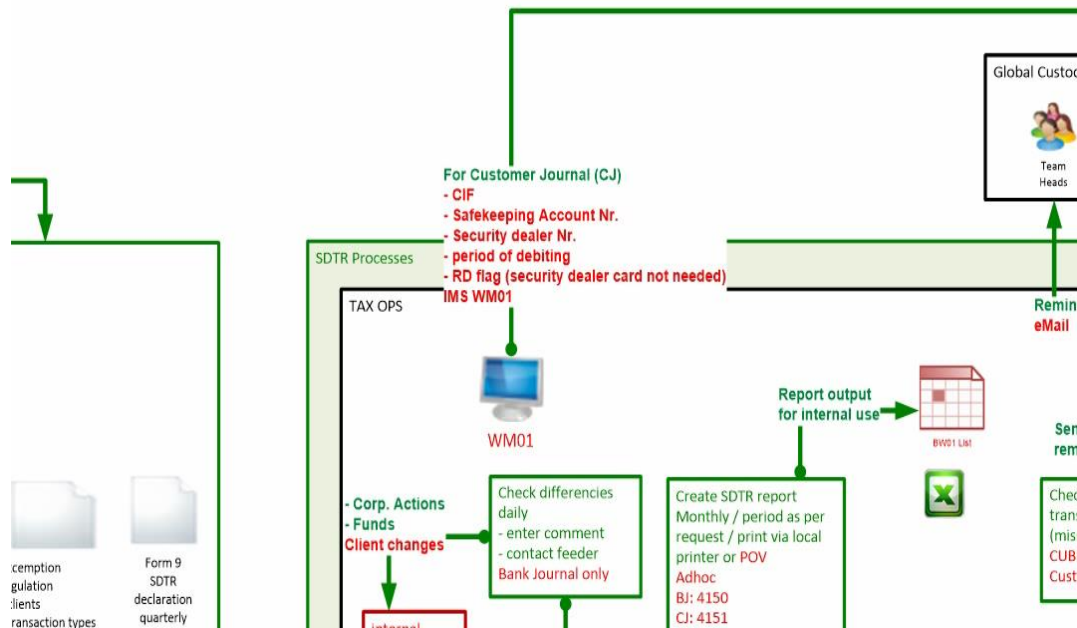
Begleitung / Coaching für Schlüsselpersonen  
Wissenstransfer nach Bedarf  
Investition: total 3-7 Halbtage Coaching



Verkürzung der Einarbeitungszeit bis 30%  
Wissensverteilung im Team fördern  
Motivation MA steigern

# Arbeitsprodukt: iCast

## Keine direkte Nachfolge vorhanden



### Phase 2 Option 2

Coach / Experte erstellen iCast (keine Nachfolge vorhanden)  
Aufzeichnung: Wissensträger erklärt sein Arbeitsumfeld in strukturierten Themenblöcken: WorkspHERE Map<sup>bac</sup>

Verwendbar für 1 ... x Person(en)

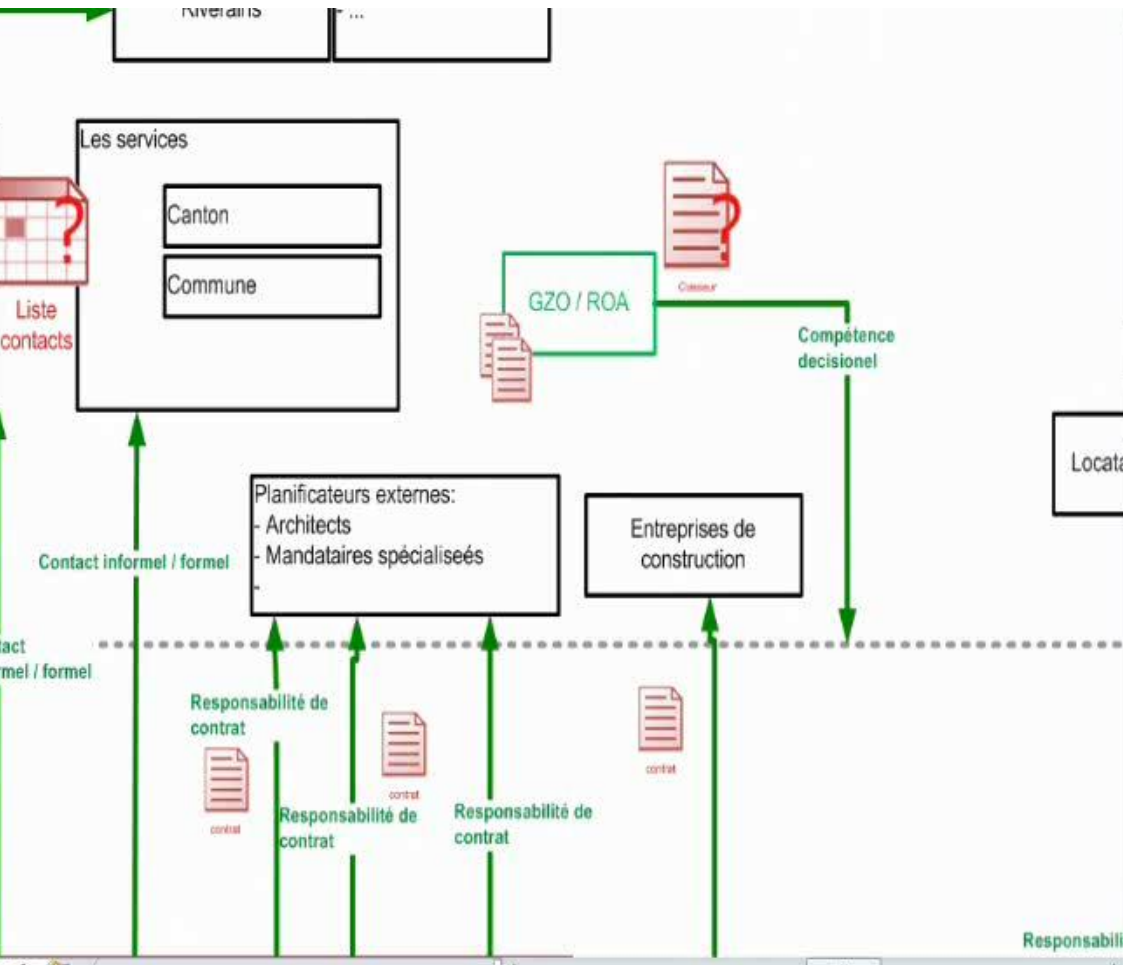
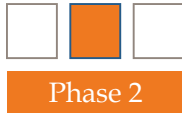
- Bildschirm: Zoom und Bewegung in Wissenslandkarte
- Audio: Wissensträger erklärt Arbeitsumfeld, Netzwerk, ...
- Ablage in Sharepoint, Wiki, KMS

#### Ziele

- Virtuelle Collaboration (weniger, keine Reisetätigkeit)
- Zeitliche Lücke der Nachfolge überbrücken

# Arbeitsprodukt: iCast

## Keine direkte Nachfolge vorhanden



### Phase 2 Option 2

Coach / Experte erstellen iCast (keine Nachfolge vorhanden)  
Aufzeichnung: Wissensträger erklärt sein Arbeitsumfeld in strukturierten Themenblöcken: WorkspHERE Map<sup>bac</sup>

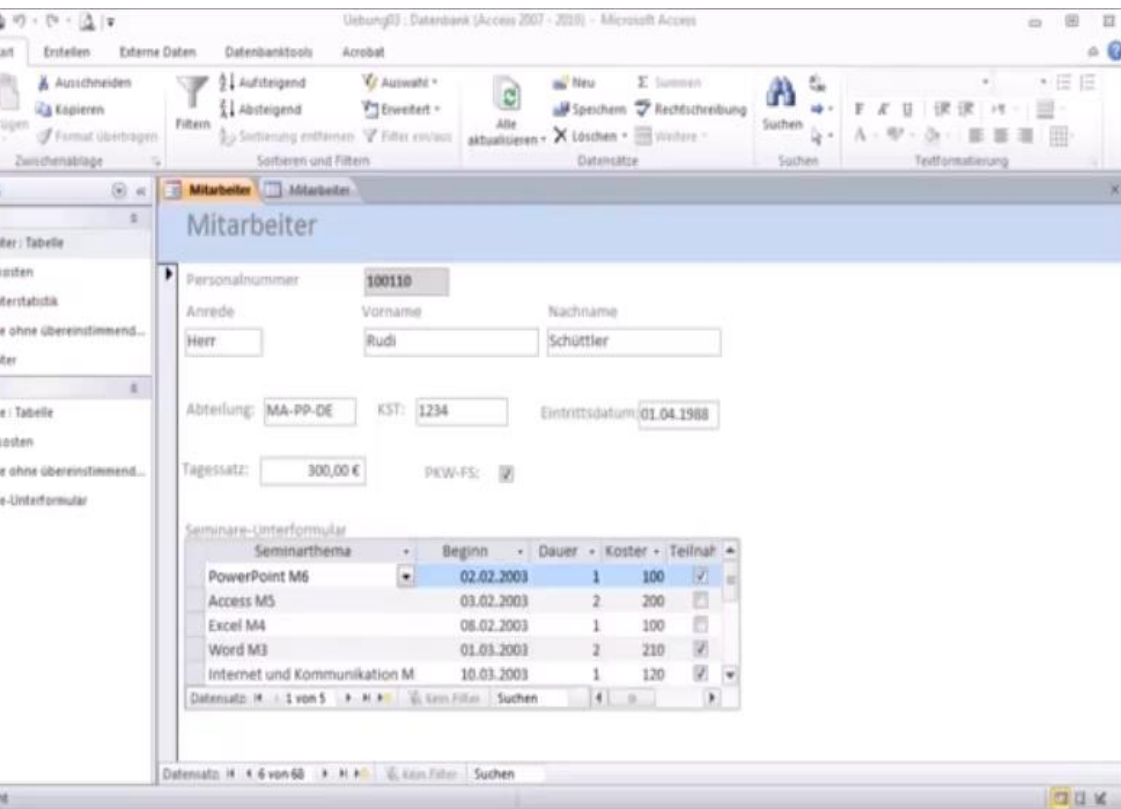
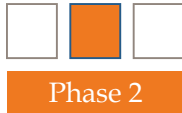
- Verwendbar für 1 ... x Person(en)
- Bildschirm: Zoom und Bewegung in Wissenslandkarte
  - Audio: Wissensträger erklärt Arbeitsumfeld, Netzwerk, ...
  - Ablage in Sharepoint, Wiki, KMS

- Ziele
- Virtuelle Collaboration (weniger, keine Reisetätigkeit)
  - Zeitliche Lücke der Nachfolge überbrücken



# Arbeitsprodukt: iCast

## Keine direkte Nachfolge vorhanden



Phase 2  
Option 2

**Coach / Experte erstellen iCast (keine Nachfolge vorhanden)**  
**Aufzeichnung: Wissensträger erklärt sein Arbeitsumfeld in strukturierten Themenblöcken: Worksphere Map<sup>bac</sup>**

**Verwendbar für 1 ... x Person(en)**

- **Bildschirm: Zoom und Bewegung in Wissenslandkarte**
- **Audio: Wissensträger erklärt Arbeitsumfeld, Netzwerk, ...**
- **Ablage in Sharepoint, Wiki, KMS**

**Ziele**

- **Virtuelle Collaboration (weniger, keine Reisetätigkeit)**
- **Zeitliche Lücke der Nachfolge überbrücken**

# Arbeitsprodukt: iCast

## Keine direkte Nachfolge vorhanden



Phase 2



Phase 2  
Option 2

**Coach / Experte erstellen iCast (keine Nachfolge vorhanden)**

**Aufzeichnung: Wissensträger erklärt sein Arbeitsumfeld in strukturierten Themenblöcken: Worksphere Map<sup>bac</sup>**

**Verwendbar für 1 ... x Person(en)**

- **Bildschirm: Zoom und Bewegung in Wissenslandkarte**
- **Audio: Wissensträger erklärt Arbeitsumfeld, Netzwerk, ...**
- **Ablage in Sharepoint, Wiki, KMS**

**Ziele**

- **Virtuelle Collaboration (weniger, keine Reisetätigkeit)**
- **Zeitliche Lücke der Nachfolge überbrücken**

# Arbeitsprodukt: iCast

## Keine direkte Nachfolge vorhanden



Phase 2



Phase 2  
Option 2

**Coach / Experte erstellen iCast (keine Nachfolge vorhanden)**

**Aufzeichnung: Wissensträger erklärt sein Arbeitsumfeld in strukturierten Themenblöcken: Worksphere Map<sup>bac</sup>**

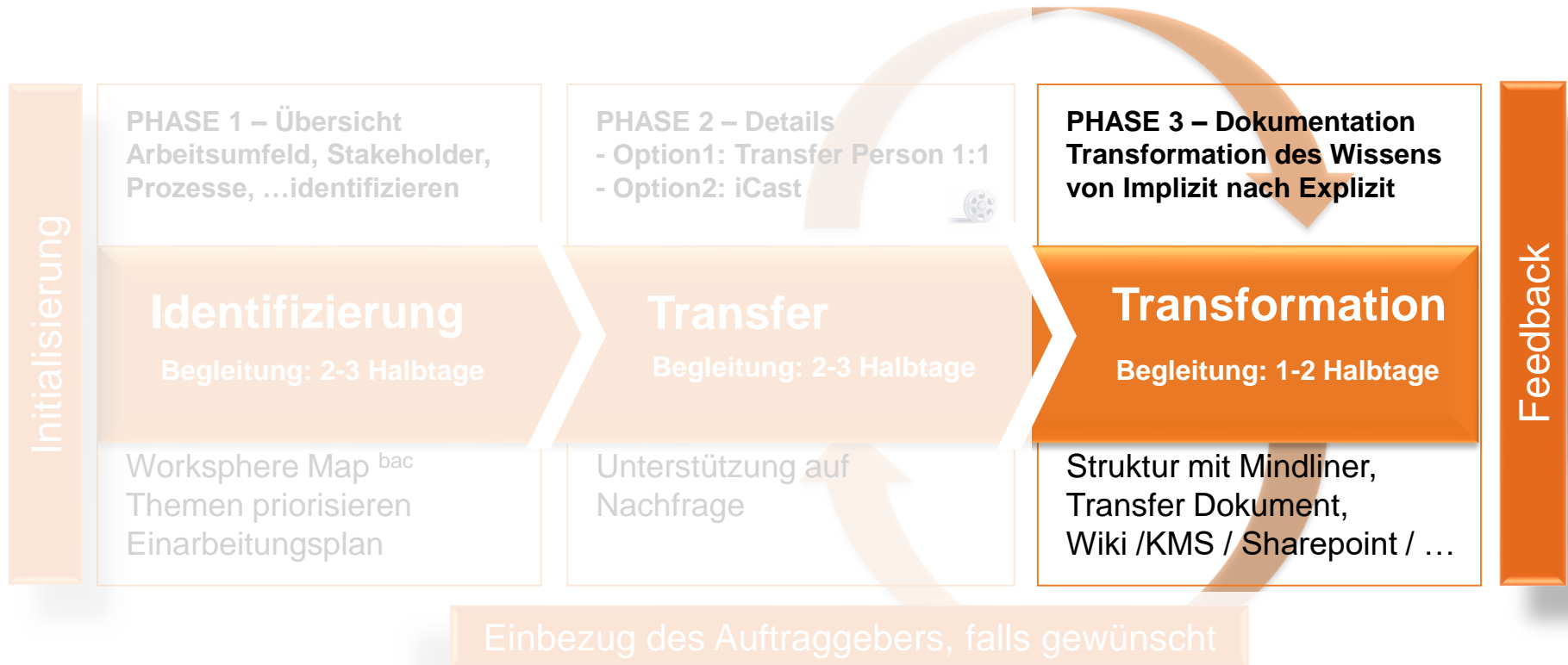
**Verwendbar für 1 ... x Person(en)**

- **Bildschirm: Zoom und Bewegung in Wissenslandkarte**
- **Audio: Wissensträger erklärt Arbeitsumfeld, Netzwerk, ...**
- **Ablage in Sharepoint, Wiki, KMS**

**Ziele**

- **Virtuelle Collaboration (weniger, keine Reisetätigkeit)**
- **Zeitliche Lücke der Nachfolge überbrücken**

# Methodik Strukturierter Wissenstransfer



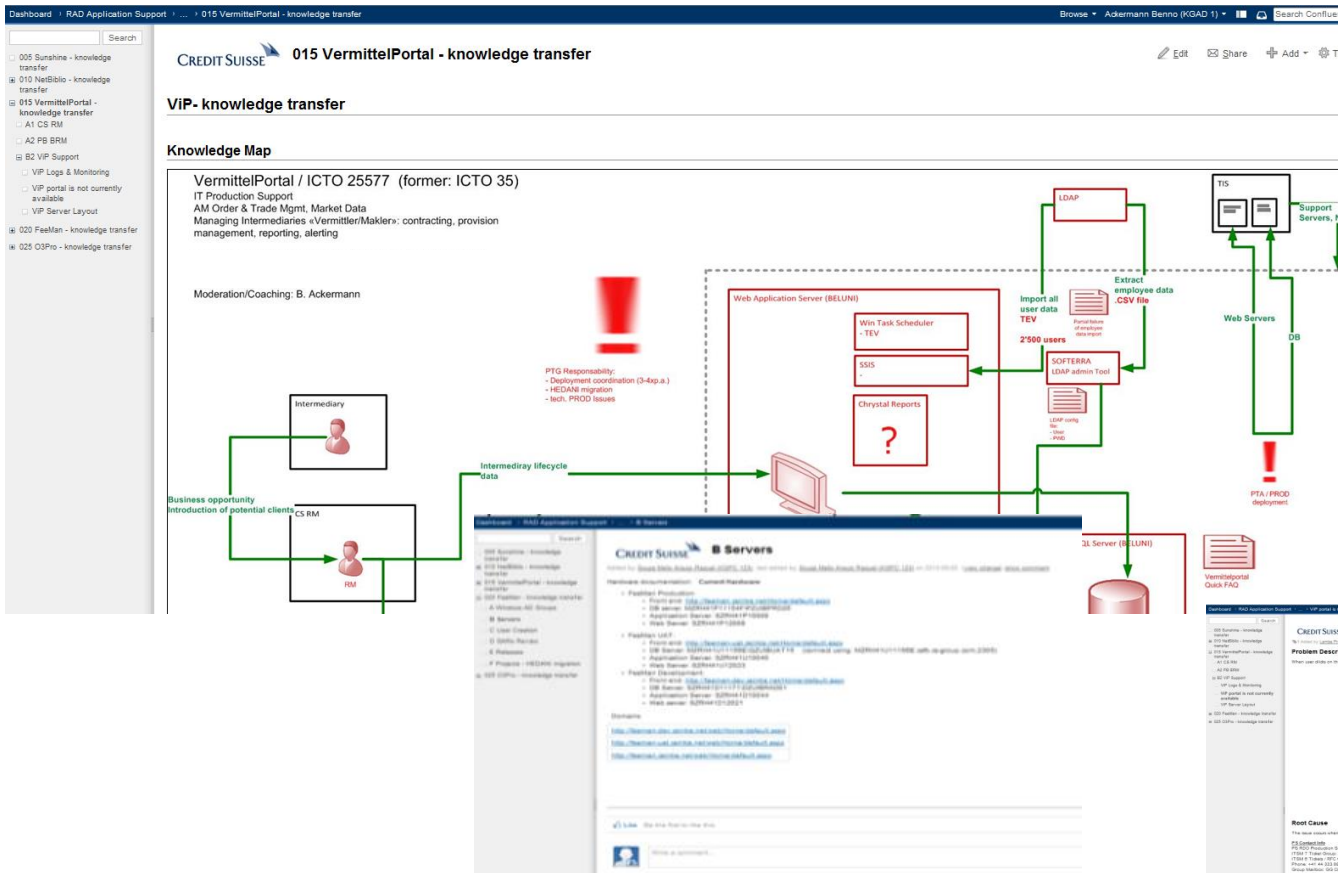
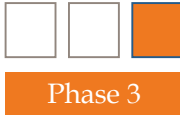
Begleitung / Coaching für Schlüsselpersonen  
Wissenstransfer nach Bedarf  
Investition: total 3-7 Halbtage Coaching



Verkürzung der Einarbeitungszeit bis 30%  
Wissensverteilung im Team fördern  
Motivation MA steigern



# Arbeitsprodukt Transfer Dok, Wiki / SharePoint / ...



- Frame for knowledge transfer pilot .....
- Timeline .....
- Knowledge Transfer from ... to .....
- Support by KMCC .....
- Environment for knowledge transfer .....
- Infrastructure .....
- Topics for knowledge transfer .....
- In scope: Knowledge Map .....
- Overall knowledge map .....
- In scope: areas .....
- Out of scope .....
- A topic: Description .....
- Scope for knowledge transfer .....
- Knowledge Map .....
- Mission statement .....
- Strategical integration .....
- Today's and next days hot topics .....
- Customers expectations, deliverables: Customer view .....
- Issues / actual problems within process .....

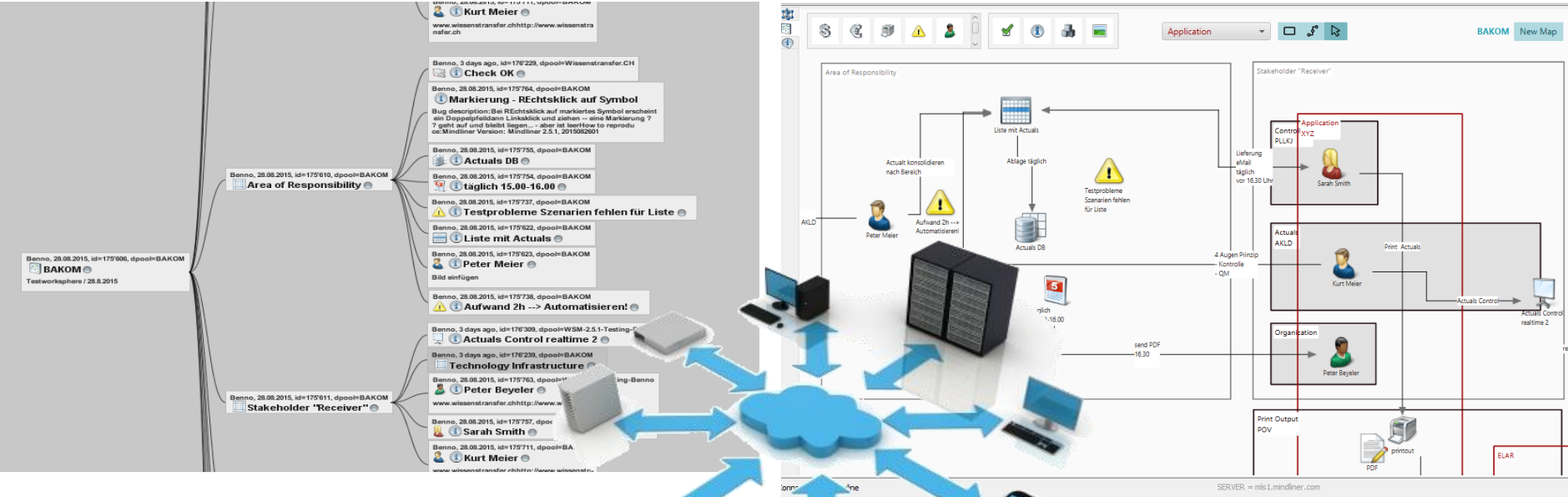
Transfer Implizit - Explicit, Nachfolge dokumentiert: "Lernjournal", individueller Lerntyp  
Review durch SME/Wissensträger, Planungsgrundlage für Vorgesetzte

# Mindliner WSM Strukturierter Wissenstransfer



Phase 1-3

- □ ×



place for your current no. 3 object

find private find archived more

check

Results: 7 items

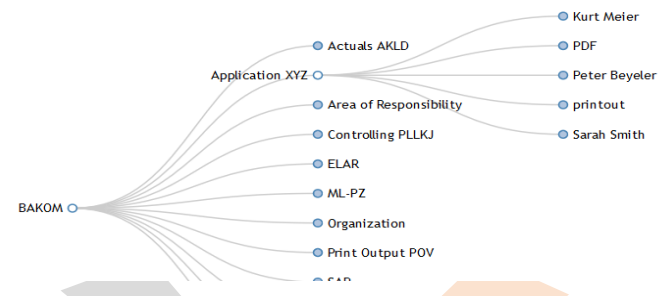
Headline	Icon
Check OK	
test 1: synch containers: only se...	
checkout: team with containers in offline mode	
...	
all same OK	
checkout.png	
checkout.png	
checkout: Too 9001 rev. 20 15	
...	
checkout: NetworkBuilder for Min...	

Headline  
täglich 15.00-16.00

Description  
Actuals Liste täglich senden  
PDF --> eMail  
Verantwortung: Petra Meier / FKSG  
P:\FDDEAF\AE\VF\G\GREGS\actuals.mdbx

BAKOM  
Testworkspere / 28.8.2015

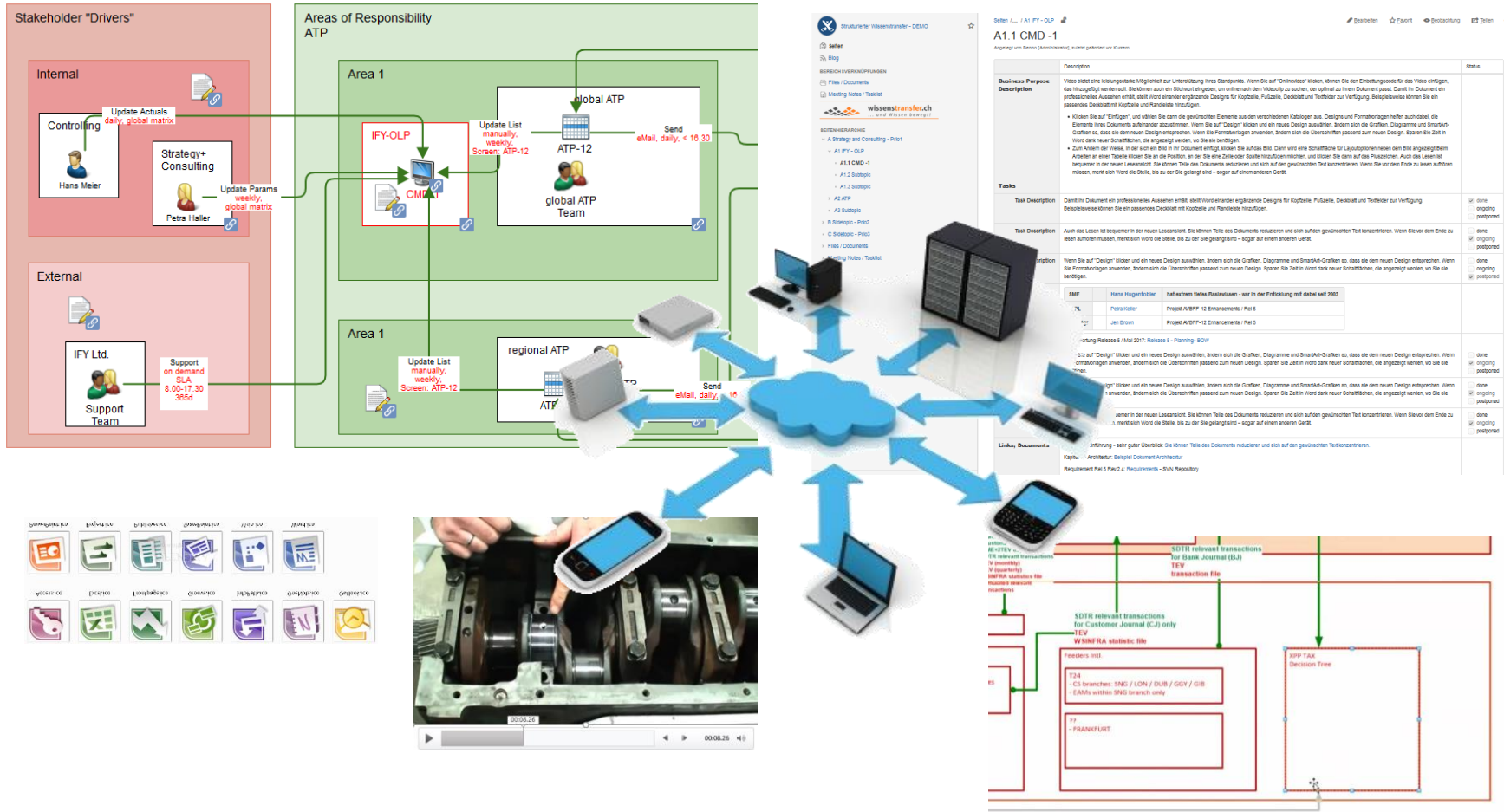
Type  
Private  
Archived



Create WorkSpere Map© over multiple team areas, structure and prioritize important topics, autom. generated views (Mindmap, Heatmap, Taskbuilder, Brizwalk, ... build up detail knowledge, apply, structure and document new knowledge, realize risk mitigation, set proper baseline for next knowledge transfer

# Atlassian Confluence Wiki / Gliffy Strukturierter Wissenstransfer

Phase 1-3

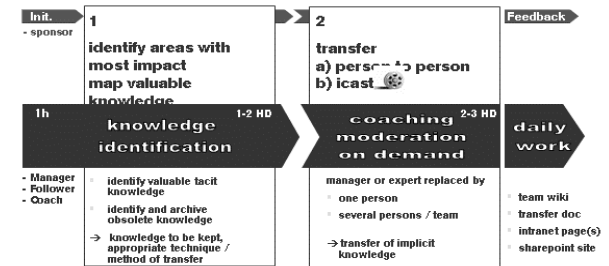


Create WorkSphere Map© over multiple team areas, structure and prioritize important topics, link to Confluence wiki pages, internet, intranet, iCasts

# Methodik angepasst Change Management

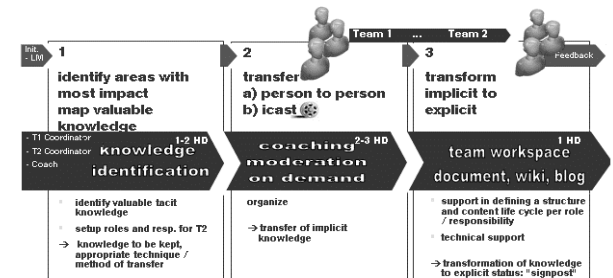
## Manager on Move

- Increase “Time to Market” of keyperson
- Create stability and continuity in organization
- Realize potential for corporate development



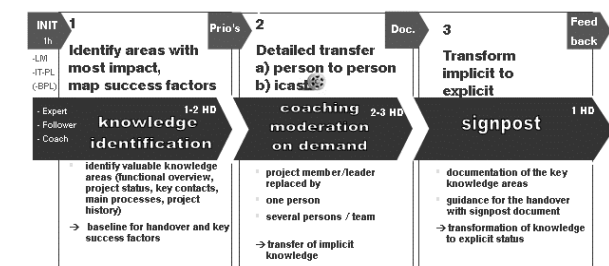
## Team on Move

- Support an enable reorganizations
- Avoid loss of knowledge due to organizational changes
- Build up efficient deputies and support transition of team

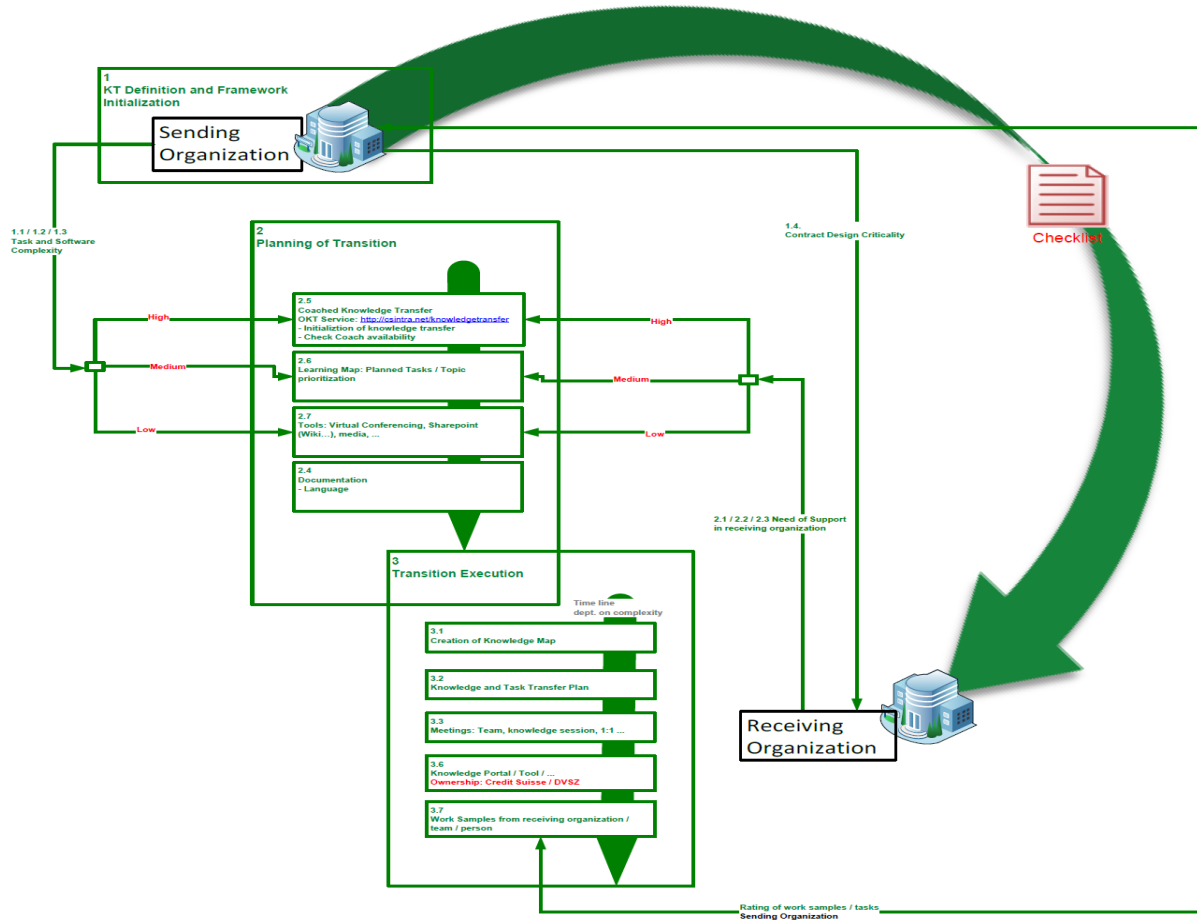


## Optimized Project Handover

- Reduce risk due to project change
- Fasten induction for new PM or team
- Enable efficient rampup or rampdown of projects



# Aktuelle / zukünftige Herausforderungen z.B. Relocation von Services, Applikationen, Prozessen, Outsourcing, Insourcing, ...



## Vorbedingungen

- 1-3 Monate Zeitrahmen zur Einarbeitung (mit oder ohne Überlappungszeit)
- Abklärung bezüglich Rahmenbedingungen, involvierte Personen, Vorgehensweise abstimmen
- Investition von 3-6 Halbtagen für die Begleitung des Wissenstransfers
- Kosten: Silver (CHF 3500.-), Gold (CHF 4500.-), Platinum (CHF 6500.-) Paket

## Coaching/ Begleitung: Schritte zum Erfolg

- Initialisierung mit allen Beteiligten
- Phase 1: Wissenslandkarte erstellen, Priorisierung der Themen
- Phase 2: Transfer, Coaching auf Nachfrage, evtl. iCast erstellen bei örtlicher/ zeitlicher Lücke
- Phase 3: Explizierung des Wissens, Team/individueller Wiki, Transfer Dok

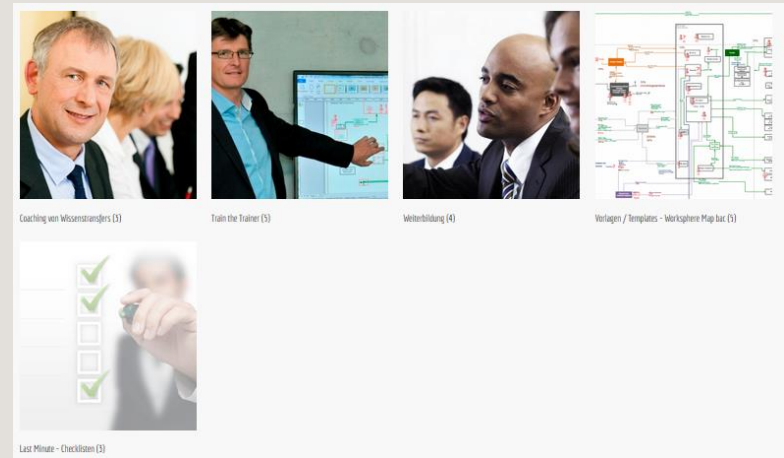


# Coaching / Train the Trainer / VISIO Templates / Symbole / Checklisten

## Webshop

- Coaching / Begleitung: Silver / Gold / Platin
- Beratung / Train the Trainer
- Templates
- Stencils / Symbole
- Checklisten

[www.wissenstransfer.ch/shop](http://www.wissenstransfer.ch/shop)



# Herzlichen Dank!

## Kontakt / email

[www.wissenstransfer.ch](http://www.wissenstransfer.ch) [www.worksphere-map.org](http://www.worksphere-map.org)

[benno.ackermann@wissenstransfer.ch](mailto:benno.ackermann@wissenstransfer.ch)

## F & A

