



Bild 1: Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels von großer Bedeutung: Das Know-how im Unternehmen behalten, auch wenn Mitarbeiter gehen

Know-how im Betrieb sichern

Ihr wertvollster Mitarbeiter geht: Was ist mit seinem Wissen?

Stellen Sie sich vor, der wichtigste Mitarbeiter, der von allen Kollegen anerkannt wird, bei den Kunden beliebt ist und für Sie als Unternehmer eine große Stütze in allen Lebenslagen ist, steht von heute auf morgen nicht mehr zur Verfügung. Kommt es in Ihrem Unternehmen dann zum Supergau?

Nicht erst seit Corona praktizieren viele Betriebe Wissenstransfer für ihre Mitarbeiter. Der Meister des Unternehmens nimmt den Azubi an die Hand, wenn der neue technische Dinge lernen muss. Der Geselle verlässt das Unternehmen und zeigt die Programmierung einer Anlage seinem Kollegen. Die Bürokräftin weist eine Kollegin in die Abläufe der kaufmännischen Software ein, bevor sie ihren Urlaub antritt. Das Problem ist nur: dieser Wissenstransfer ist reaktiv und nicht strukturiert. So geht Wissen verloren.

Das Wissen in mindestens zwei Köpfen verankern

Der regelmäßige Wissenstransfer ist für viele Unternehmen von existenzieller Bedeutung. Einerseits berichten Betriebe im-

mer wieder darüber, dass Mitarbeiter mit Spezialwissen wie beispielsweise der KNX-Programmierung, oft im Unternehmen allein mit diesem Wissen sind.

Wenn dieser Mitarbeiter aussteigt, bedeutet das nicht nur, dass sich das Unternehmen händierend um einen Nachfolger kümmern muss, es geht auch darum, dass sich Kunden vom Unternehmen abwenden können. Der Betrieb ist schließlich kurzfristig nicht mehr in der Lage, die Anforderungen des Kunden zu erfüllen. Wenn dieses Prinzip, das Wissen in mindestens zwei Köpfen zu verankern, im Unternehmen konsequent umgesetzt wird, ergibt sich darüber hinaus noch ein weiterer Effekt. Das Unternehmen ist viel weniger abhängig von eventuellen Forderungen dieses Spezialisten.

Digitale Werkzeuge für den Know-how-Transfer

Schon jetzt werden Schulungen für Mitarbeiter über Zoom, Microsoft Teams oder ähnliche Systeme durchgeführt und ggf. auch aufgezeichnet, sodass dieses Wissen auch weiteren Mitarbeitern zur Verfügung steht. Dies ist ein erster Schritt im Wissenstransfer. Allerdings ergibt sich hier auch eine Problematik. In Online-Schulungen werden häufig über ein bis zwei Stunden hinweg Fragen gestellt und diskutiert. Das bedeutet, dass das Video-Material für andere, die es sich später ansehen, oft schlecht nachvollziehbar ist.

Es ist notwendig, das Wissen so weit zu komprimieren, dass man es in Sequenzen von unter zehn Minuten abrufen kann, sodass man später die Chance hat, Wissen auf Knopfdruck abzurufen.



Bild 2: Moderne Lernmethoden beinhalten Online-Lernprogramme, mit denen Mitarbeitern gezielt Lerninhalte von Führungskräften zugewiesen bekommen, so wie es beispielsweise der »eCoach« der Unternehmensberatung Heckner bietet

Digitale Wissensdatenbank

Hier, so die Erfahrungen aus der Praxis, hat das deutsche Elektrohandwerk noch erheblichen Nachholbedarf. Der Wissenstransfer ist bei ganz wenigen Betrieben systematisch organisiert.

Der Know-how-Transfer soll auch nicht von Einzelpersonen abhängig sein, falls diese Person das Unternehmen verlässt, krank ist, oder das Wissen in den Ruhestand mitnimmt. Alle Rollen im Unternehmen haben Wissen, das gespeichert werden muss. Dabei geht es um technisches Wissen, Prozessabläufe, betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und vieles mehr.

Online-Meeting: Kurz und knackig

Die Unternehmensberatung Heckner hat bereits viele Jahre Erfahrung im erfolgreichen digitalen Wissenstransfer im Elektrohandwerk innerhalb der Online-Plattform »eCoach«. Dort werden alle Zielgruppen abgedeckt, vom Azubi bis hin zur Führungskraft.



Bild 3: Referent der beiden Webinare ist Dominik Heckner von der Unternehmensberatung Heckner; er unterstützt Handwerksunternehmen in der Implementierung individueller Fort- und Weiterbildungskonzepte

Welche digitalen Werkzeuge die Unternehmen schnell, auch teilweise kostenlos, einsetzen können, darüber berichtet *Dominik Heckner* in einem kostenlosen Online-Meeting zusammen mit der Zeitschrift »de«. Sie werden folgendes erfahren:

- Erfahrungsberichte anderer Unternehmen in der Elektrobranche
- Vorgehensweise und Einbeziehung der Mitarbeiter
- Struktur zum Wissenstransfer
- Digitale Werkzeuge.

Innerhalb des rund 45-minütigen Online-Meetings am 6. und 9.4.2021 erhalten Sie praktische, sofort umsetzbare Tipps. Gerne können Sie Ihre Fragen oder weitere Wunschthemen im Vorhinein an dominik@heckner.com schicken. Sie können sich jetzt zum kostenlosen Online-Meeting anmelden auf heckner.com/de-online

Autor:

Dominik Heckner,
Unternehmensberatung Heckner

Exklusives Online-Meeting für »de«-Leser

Zum Thema Wissenserhaltung und -transfer im Handwerk bieten wir Ihnen an zwei Terminen ein jeweils kostenloses Online-Webinar an. An beiden Terminen werden jeweils die identischen Inhalte vermittelt. Referent ist Dominik Heckner von der Unternehmensberatung Heckner. Registrieren Sie sich jetzt für eines der 45-minütigen Online-Meetings am

- 6.4.2021 um 16:00 Uhr oder
 - 9.4.2021 um 14:00 Uhr
- unter dem Link:

www.heckner.com/de-online

Erfolgreich im Handwerk

Wie Sie durch **Digitalisierung** Ihren Betrieb voran bringen. Handwerkerkollegen berichten!



„Digitalisierung mit Streit V.1 bedeutet für uns die Sicherung der Betriebsfähigkeit – auch in Zeiten wie diesen.“

Jörg Veit, Geschäftsführer
Elektro-Breitling GmbH

Digitalisieren Sie Abläufe in Ihrem Betrieb mit unserer kaufmännischen Handwerkersoftware Streit V.1®: umfassende Betreuung mit zukunftsfähigem Digitalisierungskonzept.

Erfahren Sie mehr in einer unverbindlichen, kostenlosen Fernpräsentation!
Wir freuen uns auf Sie!

Über den QR-Code oder unter www.streit-datec.de/zukunft erreichen Sie unser Kontaktformular.



DATENTECHNIK

Streit