

META-LEVEL Software AG: Softwarehaus optimiert Umgang mit Erfahrungswissen

META-LEVEL gehört einer Branche an, die in hohem Maße von der Wissenserweiterung lebt. Als IT-Spezialist verfügt das Unternehmen zugleich auch über geeignete Mittel, um seine Probleme selbst anzupacken. Ein Beispiel Guter Praxis: META-LEVEL hat ein System aufgebaut, mit dem es seine Wissens-Ressourcen systematisch erweitert und nutzt.

Kurzprofil der Wissensmanagement-Aktivitäten

META-LEVEL löst Probleme beim Aufbau und bei der Nutzung von Erfahrungswissen. Besonders zum Wiederfinden von Daten hat das IT-Unternehmen ein sehr wirksames Instrument entwickelt – eine softwaregestützte Wissensdatenbank (META-DOK).

Dieses vielseitige Tool entstand ursprünglich auf der Basis von Lotus Notes und wurde in den folgenden Jahren in eine webbasierte Form überführt.

Ausgangssituation und Ziele: Softwarehaus optimiert Umgang mit Erfahrungswissen

Was hat zur Beschäftigung mit Wissen geführt?

Das Führungsteam von META-LEVEL kam 1995 zu der Erkenntnis, dass „das Rad zu oft neu erfunden“ wurde. Einmal erworbenes Wissen über technische Lösungen wurde nicht systematisch zur Verfügung gestellt. Seine Weitergabe blieb dem Zufall überlassen. Wissen wurde nicht zuletzt deshalb schlecht weitergegeben, weil die Mitarbeiter in Kundenprojekte eingebunden sind und sich untereinander nicht regelmäßig sehen.

Ziele

Als Konsequenz definierte META-LEVEL die Ziele, die es in den Blick zu nehmen galt:

- ▶ Erfahrungswissen verfügbar machen, damit bekannte technische oder softwaretechnische Probleme leichter zu lösen sind
- ▶ Zeit und Kosten sparen – bei der Suche nach Informationen ebenso wie beim Wiederfinden von Dokumenten
- ▶ Innovation vorantreiben – Technologien entwickeln und nutzbar machen



META-LEVEL Software AG



▶ Firmensitz	Saarbrücken (Saarland)
▶ Branche	IT-Beratung und Softwareentwicklung
▶ Produkt	Softwareprojekte, Softwareprodukte, Schulungen und Coaching
▶ Gegründet	1983
▶ Mitarbeiter (2006)	27
▶ Ansprechpartner	Peter Raber: info@meta-level.de
▶ Internet	www.meta-level.de

- ▶ Erleichterungen schaffen – bei den Zugriffsberechtigungen, der Versionsverwaltung, der Archivierung und Löschung von Dokumenten
- ▶ Serverkapazitäten schonen – statt Mehrfachablage großer Datenmengen (beispielsweise bei Downloads von Open-Source-Software)
- ▶ Anfragen reduzieren – die Kunden bekommen direkten Zugriff auf relevante Informationen, zum Beispiel auf Handbücher oder Updates. Das steigert auch die Kundenzufriedenheit

Was konkret im Unternehmen geschieht

Wissen erweitern und Wissen weitergeben – bei dem IT-Beratungs- und Softwareunternehmen META-LEVEL hat man dafür eine systematische Lösung entwickelt. Sehr wichtig war dem Unternehmen dabei, die Potentiale und Bedürfnisse der Belegschaft mit der Software in Einklang zu bringen.



„Unser größtes Kapital steckt in den Köpfen unserer Mitarbeiter.“

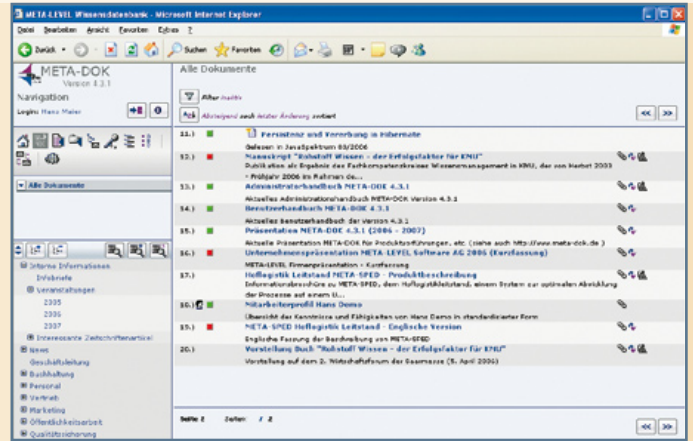
Peter Raber, Vorstand

Die Wissensdatenbank META-DOK

Um seine vielschichtigen Ziele zu erreichen, hat META-LEVEL eine softwaregestützte Wissensdatenbank aufgebaut. Ihre Funktionalitäten im Überblick:

- ▶ Die Einbettung in Office-Programme (Word, Excel, Powerpoint, Outlook) gestattet die „By-the-way“-Katalogisierung von Dokumenten durch automatische Übernahme ihrer Metadaten
- ▶ automatische Verschlagwortung, Kategorienbildung, Mehrfachverlinkung und weitere Optionen, um Wissen zu strukturieren
- ▶ Zugriff über das Internet, ortsunabhängig und jederzeit
- ▶ Ordner-Abonnements: Interessenten abonnieren Dateiverzeichnisse und bekommen daraus automatisch Links auf neue Dokumente zugeschickt
- ▶ Das System nimmt Anfragen entgegen (beispielsweise zu speziellen IT-Problemen); ein Moderator leitet sie weiter, Experten antworten

In der aktuellen Version von META-DOK stecken die Erfahrungen der langjährigen Nutzung des Systems, das sich seit Mitte der 90er Jahre weiterentwickelt hat.

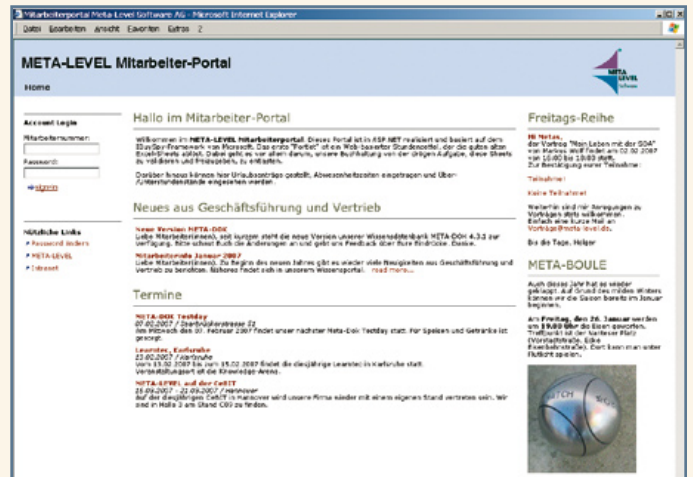


Screenshot von der Wissensdatenbank META-DOK

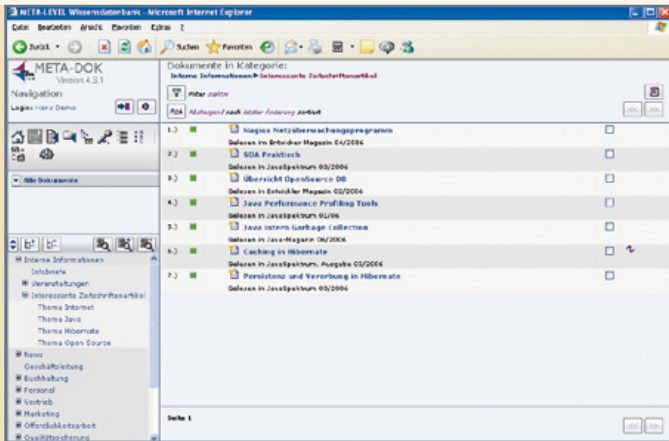
Begleitende Maßnahmen, Tools und Hilfsmittel

Einmal im Jahr können sich Beschäftigte eine **Auszeit** von ein bis zwei Tagen nehmen, um sich fachlich weiterzuentwickeln. Zusätzlich bekommen sie einen Sachmittelzuschuss, beispielsweise für Literatur oder Software, um ein neues Thema aufzubereiten. Das Ergebnis der Auszeit ist ein Vortrag im Rahmen der regelmäßigen **Meetings**, in denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ihren Projekterfahrungen berichten.

Das **Mitarbeiterportal** dient dazu, Informationen auf verschiedenen Ebenen auszutauschen. Hier tragen die Mitarbeiter ihre An- und Abwesenheiten ein. Auch Urlaubsanträge werden im Portal gestellt und bearbeitet.



Screenshot des Mitarbeiterportals von META-LEVEL



Liste interessanter Themen aus Zeitschriften



„Das war ein richtiger Fortschritt – das hat jedem Spaß gemacht.“

Peter Brück, Systemadministrator

Mit den **Systemadministratoren** kann man ganz unkompliziert Kontakt aufnehmen: Ein eigenes Tool gestattet, Anfragen eintragen und abarbeiten zu lassen.

Ein **Schrifterkennungsscanner** hilft, Unterlagen zu erfassen und zu archivieren. Damit sind Papierdokumente erstmals leicht zu verwalten und wiederzufinden.

Durch **Abonnieren** solcher Ordner kann man sich alle neuen Dokumente zum Thema automatisch zumailen lassen.



„Allein die Beschäftigung mit dem Thema Wissen bringt dem Unternehmen schon Vorteile.“

Peter Raber, Vorstand

Nutzen

Die Wissensmanagement-Aktivitäten haben META-LEVEL in mehr als einer Hinsicht Vorteile gebracht:

- ▶ **Wissenserweiterung** – Abos führen den Mitarbeitern regelmäßig technische Neuerungen zu. Innovationstage bringen neues Wissen ins Unternehmen hinein. Fachzeitschriften wertet man systematisch aus und stellt den Ertrag über META-DOK allgemein zur Verfügung.
- ▶ **Wissensweitergabe** – Meetings, Wissensdatenbank und moderierte Anfragen unterstützen die Weitergabe von technischem Spezialwissen.
- ▶ **Wissenserhalt** – Erfahrungswissen wird schriftlich festgehalten und damit für das Unternehmen gesichert. Plug-Ins für gängige Office-Programme erleichtern die Ablage und Katalogisierung von Wissen wesentlich. Dies vermeidet aufwändige zusätzliche Dokumentation von eigenem oder fremdem Wissen in der Datenbank.
- ▶ **Wiederfindbarkeit** – Suchfunktionen und automatische Verschlagwortung sorgen dafür, dass Wissen gezielt und rasch abrufbar ist.
- ▶ **Weniger Arbeit** – Versionsverwaltung, Archivierung und Pflege von alten Dokumenten sind mit den eingesetzten Tools entscheidend leichter geworden.
- ▶ **Der direkte Zugriff auf relevantes Wissen** hat die Kunden zufriedener gemacht und spart META-LEVEL Aufwand.

Welche Schwierigkeiten hat es gegeben?

Am Anfang haben die Mitarbeiter das System wenig genutzt. Erst mit der Umstellung auf die webbasierte Version stieg die Akzeptanz deutlich.

Der Grund ist klar: Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind darauf angewiesen, von jedem Ort aus auf Unternehmenswissen zuzugreifen – nicht nur im Firmenbüro.

Und sie wollen das zu jeder Zeit tun können. Heute rufen die Berater die Wissensdatenbank auch abends im Hotel oder am Wochenende von zu Hause aus auf.

Quelle:



The image shows the cover of a report. At the top left is the logo of the Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, featuring a stylized eagle. To its right is the text 'Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie'. Below this, it says 'gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie'. At the top right is the logo for 'WissensMedia Fit für den Wissenswettbewerb', which includes a stylized eye icon. The central part of the cover is a photograph of a smiling woman in a black blazer over a pink patterned top, sitting at a desk in an office. The bottom part of the cover is a solid orange-brown color with white text. On the left side of this bottom section, there is a vertical bar with colored segments (yellow, red, green, blue). The main title 'Pragmatisch, einfach, gut – erfolgreicher Umgang mit Wissen' is written in a bold, sans-serif font. Below the title, it says '25 Beispiele Guter Praxis aus kleinen und mittleren Unternehmen'. At the bottom left of the orange section, the website 'www.wissenmanagen.net' is listed.

Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

gefördert durch das Bundesministerium
für Wirtschaft und Technologie

WissensMedia
Fit für den
Wissenswettbewerb

**Pragmatisch, einfach, gut –
erfolgreicher Umgang mit Wissen**

25 Beispiele Guter Praxis aus
kleinen und mittleren Unternehmen

www.wissenmanagen.net

Herausgeber
VOLLMAR Wissen + Kommunikation,
Reutlingen
www.wissen-kommunizieren.de

Gefördert durch das
Bundesministerium für
Wirtschaft und Technologie
im Rahmen des Projektes
„KMU-Roadshow Wissensmanagement“

Stand
Januar 2007