

## Das gezähmte Wiki

### Wissens- und Lernmanagement im Vertrieb

Ein Hersteller hochwertiger Systemmöbel bringt jährlich etwa 230 neue Produkte bzw. Überarbeitungen heraus. Die weltweiten Außendienstmitarbeiter und Systempartner verfügen wegen der Produktvielfalt nur über selektives Wissen und können aus organisatorischen Gründen nur wenige Produktschulungen besuchen. Im Rahmen der sich verschärfenden Wettbewerbssituation war das Unternehmen daran interessiert, seinen Innovationsvorsprung zu wahren und seine Marktposition auszubauen. Dafür mussten die Mitarbeiter besser unterstützt und Erfahrungen aus der Praxis schneller als bisher rückgemeldet werden.

#### Szenarien für die richtige Lösung

Der erste Schritt war die Entwicklung von Szenarien durch Mitarbeiter aus Außendienst, Marketing, Produktmanagement und IT unter Leitung eines Beraters der Know How! AG. Untersucht wurden Kombinationen aus Marktentwicklung, Nutzungsverhalten, Kommunikationswegen und technischer Umsetzung. Bereits sehr früh schied Lösungen aus, die unflexibel bzw. erklärungsbedürftig waren oder dem Nutzer zu viele Freiheiten ließen.

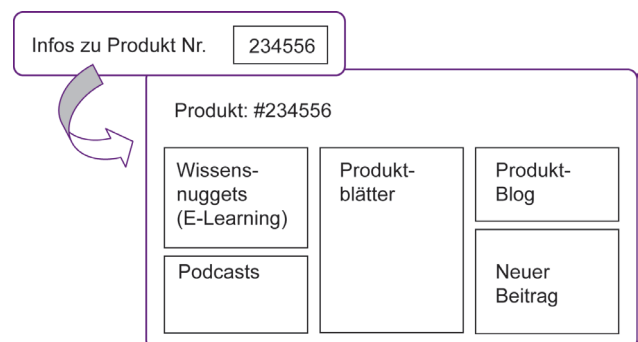
#### Finden als größte Hürde

Die größte Herausforderung war die Frage, wie ein Benutzer das verfügbare Wissen leicht und zuverlässig findet. Den Durchbruch brachte die Erkenntnis, dass für nahezu alle Anforderungen bereits heute Produkt-, Linien- und Chargennummern verwendet werden, die auf jedem Produkt, im Katalog oder Bestellformularen zu finden sind.

#### Ein-Ort-Philosophie als Lösung

Da Produkte mit eindeutigen Nummern bei allen Vorgängen im Vordergrund stehen, bot sich eine Lösung an, die auf Basis der Nummer alle Angebote auf einer Seite zeigt: Lernen, Wissen und gemeinsamer Austausch.

- Im Intranet ist auf jeder Seite eine einfache Eingabezeile integriert. Möchte ein Mitarbeiter zu einem Produkt Infos erhalten, Feedback geben oder etwas lernen, startet er immer mit der Eingabe der Produktnummer im Intranet.
- Auf Basis der Produktnummer erhält er eine dreispaltige Ergebnisseite zu diesem Produkt: Lernangebote, offizielle Dokumente zu dem Produkt und ein Blog zum Produkt.
- Zu wichtigen oder komplexen Produkten werden Wissensnuggets in Form von multimedialen E-Learnings (max. fünf Minuten) bereitgestellt. An gleicher Stelle kann außerdem jeder Mitarbeiter selbst produzierte Podcasts zu Problemen, Tricks bei der Montage etc. einstellen.
- Rechts befindet sich ein Blog zu dem Produkt. Jeder kann Beiträge auf einfache Weise hinzufügen, Dateien anhängen und Links einfügen.
- Alle Inhalte und Änderungen können über RSS abonniert werden.



#### Die Know How! AG

Die Know How! AG wurde 1992 gegründet. Sie unterstützt Unternehmen bei Wissens- und Lernmanagementprojekten auf strategischer, methodischer und technischer Ebene.

Tobias Hagemann

tobias.hagemann@knowhow.de

Telefon +49(0)711 7805974