



Was ist kritisches Wissen für die Lösung des Six Sigma Projektes?

Identifizierung von kritischem Wissen ist schwieriger als man denkt!

Sowohl für die langfristige Entwicklung des Unternehmens als auch für die kurzfristige Zusammensetzung des Teams ist die Identifizierung von kritischem Wissen bedeutsam.

Kritisches Wissen ist Wissen, das wertvoll und dauerhaft genug ist, um einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil zu bieten, der die Kosten für seine Erhaltung und Übertragung von Mitarbeiter zu Mitarbeiter rechtfertigt. Wie kritisches Wissen aussieht, ist für jede Unternehmung verschieden und das ist ein wichtiger Grund, warum es kritisch ist. Kritisches Wissen lässt sich leider oft nur schwer oder gar nicht durch Neueinstellungen ersetzen. Es handelt sich dabei um die Art von Wissen, das durch praktische Erfahrungen vor Ort in einem Unternehmen erworben wird.

Kritisches Wissen ist das Öl im Motor Ihres Unternehmens. Führungskräfte, die das Unternehmen führen, denken vielleicht nicht tagtäglich darüber nach und die Kunden konzentrieren sich mehr auf das glänzende Äußere. Aber dieses Öl ist es, das dafür sorgt, dass alles reibungslos und zuverlässig läuft. Wenn es weg ist - und sei es auch nur für einen Moment - wird der Motor schleifen, sich festfressen und zum Stillstand kommen. Ihnen steht eine kostspielige und zeitaufwändige Reparatur bevor, und zwar dann, wenn Sie das Glück haben, das Problem erkannt zu haben, bevor es irreparable Schäden verursacht.

Betrachten Sie die folgenden Beispiele:

1. Um Kosten zu sparen, hat eine große deutsche Gesellschaft die Reisekostenabrechnung und die Bezahlung der Lieferanten nach Rumänien verlagert. Aufgrund der Fehler und Verspätungen erhalten die operativen Einheiten viele Beschwerden und manche Lieferanten wollen nicht weiter mit der Unternehmung zusammenarbeiten.
2. Bei einer anderen großen Gesellschaft wurde nach dem Outsourcing der Finanz- und Lohnabteilung und der Ankündigung, dass es auch zu betrieblichen Entlassungen kommen kann, ein Betriebsrat gegründet.

Bei der Identifizierung von kritischem Wissen geht es jedoch nicht nur um die Vermeidung von Verlusten. Wenn Sie wissen, was das kritische Wissen Ihrer Unternehmung ist und wo es liegt, können Sie es besser nutzen. Sie kommen schneller voran, indem Sie das Wissen verarbeiten, sobald es relevant wird und können so eine nahtlosere Erfahrung für die Kunden schaffen. Sie können andere im Umgang mit dem Wissen schulen, so dass Sie heute Ihre Fähigkeiten verbessern und für morgen eine starke Bank aufbauen. Vielleicht sind Sie sogar in der Lage, das kritische Wissen in einen marktfähigen Vermögenswert zu verwandeln, der Ihr Unternehmen von seinen Konkurrenten unterscheidet.

Der erste Schritt zur Identifizierung des kritischen Wissens ist das Gespräch mit Führungskräften, welche über einschlägige Fachkenntnisse verfügen. Ein tiefes Eintauchen in das Geschäft ist notwendig, um abzuschätzen, wo kritisches Wissen vorhanden sein könnte.

Schwieriger wird es, wenn Uneinigkeit darüber besteht, ...

1. was kritisch ist?
2. welche Prioritäten zu setzen sind und welches Wissen Vorrang bei der Erfassung und Übertragung hat?
3. auf welche Möglichkeiten zurückgegriffen werden kann, falls die Mitarbeiter unsicher sind, wie sie dieses kritische Wissen erklären bzw. dokumentieren sollen?
4. wie Sie dafür sorgen können, dass kritisches Wissen zur richtigen Zeit, im richtigen Format und an die richtigen Personen gelangt?

Diese Fragen sind schwierige Fragen, da sie häufig auftauchen, wenn eine Unternehmung beginnt ihr kritisches Wissen zu untersuchen. Hier bietet sich ein Knowledge Mapping an. Mit ihm erfolgt eine Wissenskartierung, um den Input zu sammeln und einen Konsens über das kritische Wissen zu schaffen. Hieraus resultiert letzten Endes ein langfristiges Problem. Kurzfristig muss in einem Six Sigma Projekt, vor der Festlegung des Teams, geklärt werden, wer über kritisches Wissen, bezogen auf das Problem, welches mit dem Six Sigma Projekt gelöst werden soll, verfügt.

Welche Mitarbeiter und externen Spezialisten verfügen über das Prozesswissen, das notwendig ist, um die richtige Ursache des Problems zu ermitteln? Dazu ist internes Knowhow und Erfahrung notwendig. Häufig kennen die Mitarbeiter die Ursache des Problems und können dann ihr Wissen in das Projekt einbringen. Das Gleiche gilt für die Lösung des Problems: auch hier können die Mitarbeiter wertvolles Wissen zur adäquaten Problemlösung beisteuern. Zusätzlich wird dadurch auch die Akzeptanz der Lösung erheblich verstärkt.

Die PDF-Datei zum Download finden Sie hier:

www.six-sigma-deutschland.de/pdf/Six%20Sigma%20Deutschland%20-%20Kritisches%20Wissen.pdf