



Bild: Arek Socha auf Pixabay

Wer weiß was? Wissensmanagement praxisnah

Praxisbeispiel zeigt, wie sich die Dokumentation langjähriger Erfahrung sicherstellen lässt

Firmen müssen, nicht zuletzt aufgrund der Digitalisierung und der schnellen Mitarbeiterfluktuation, die Ressource Wissen nachhaltig und effizient managen. Mit der Revision der ISO 9001 und ISO 14001 werden Unternehmen sogar explizit dazu angehalten, genau zu definieren, wie das vorhandene Wissen zur Umsetzung der Unternehmensziele beiträgt und wie dieses Wissen aufrechterhalten und den Mitarbeitern verfügbar gemacht wird. Das Ludwigshafener Unternehmen Türmerleim sah sich im Zuge der Revision nun vor die Herausforderung gestellt, den Normanforderungen in Zeiten der Digitalisierung und Big Data gerecht zu werden. Das Unternehmen setzt dazu auf ein integriertes System, um das Wissen, welches sich mit Unternehmensstrukturen, deren Prozessen oder Kundenbeziehungen befasst, zu managen.

Das Traditionsunternehmen Türmerleim, gegründet im Jahr 1889, produziert und entwickelt mit rund 130 Mitarbeitern Klebstoffe für den Einsatz in der Holzverarbeitung, Etikettierung, sowie Verpackungs- und Tabakindustrie.

Unlängst wollte nun das Unternehmen vor dem Hintergrund der Revisionen der ISO 9001 und 14001 aus dem Jahr 2015 die bestehende Zertifizierung erfolgreich fortführen. Die Norm legt zwar fest dass, aber nicht wie genau Unternehmen das

systematische Wissensmanagement umzusetzen haben, um sich weiterhin für eine der international wichtigsten Normen im Qualitätsmanagement zertifizieren lassen zu können.

Michael Viète, Qualitätsmanagementbeauftragter und zuständig für die Pflege des Integrierten Managementsystems (IMS) bei Türmerleim überlegte daraufhin, das bisherige Managementhandbuch durch eine selbstentwickelte Software zu ersetzen.

Eine bessere Antwort fand er dann allerdings bei der webbasierten Software Orgavision des gleichnamigen Unternehmens. In einem ersten Schritt nutzte Viète erst einmal die kostenfreie vierwöchige Testversion.

„Wir haben sämtliche Dokumente und Formblätter unseres Einkaufs, wie Prozessbeschreibungen, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, in die Testversion implementiert um zu prüfen, wie praxistauglich das System für uns ist“, erinnert er sich.

Nach Ablauf der Testphase waren sowohl Michael Viète als auch sein Kollege aus der IT und die Geschäftsführung vom System überzeugt. „Orgavision ist genau das, was wir gerade brauchen“, bestätigt der QM-Beauftragte. Für Türmerleim war es besonders wichtig, die Dokumente für das Qualitäts- und Umweltmanagement innerhalb eines Systems so zu strukturieren, dass alle Arbeits- und Prüfprozesse inklusive etwaiger Vorgaben in Audits dargestellt werden können.

Laut diesen Normen muss beispielsweise die Historie eines Dokuments mit Versionsverlauf inklusive Prüfung und Freigabe nachvollziehbar sein. Ändern sich also Prozesse oder Verfahren, muss nicht nur ein Dokument, sondern alle damit verbundenen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie Formblätter überarbeitet werden. Da jede Änderung sehr tiefreichend ist und eine normgerechte Dokumentation mit sich bringt, wäre dies ohne unterstützende Software ein sehr aufwändiger Prozess. „Normanforderungen, die für uns in der Programmierung eines eigenen Systems sehr komplex gewesen wären, lassen sich mit Orgavision ganz einfach umsetzen“, berichtet Viète.

Neben den Forderungen der ISO Revision lag ein Hauptaugenmerk auch auf einer benutzer- und anwenderfreundlichen Umsetzung der Dokumentenlenkung. Und so funktioniert es in der Praxis: Jedem Prozess werden Prozessverantwortliche zugeteilt, die sich mit den damit verbundenen Aufgaben befassen. Freigabe und Prüfung aller Dokumente erfolgt dann über einen automatischen Workflow, bei dem die zuständigen Personen E-Mails erhalten und - wenn notwendig - an ihre Aufgaben erinnert werden. Sobald ein Dokument aktualisiert wird, übernimmt Orgavision automatisch die neuen Daten in alle verknüpften Dateien und dokumentiert normgerecht, wer wann etwas geändert hat.

Wie bei den allermeisten Unternehmen gibt es bei Türmerleim auch einige vertrauliche Schriftstücke, die nur einem be-

The screenshot shows the Orgavision software interface. At the top, there is a search bar and user information for Hannah Maigold. The main content area displays an 'Umwelterklärung nach DIN EN ISO 14001' document. It includes a table of environmental data:

Papier/Pappe:	20,5 m3
Restmüll:	75 m3
Kohlenwasserstoffe:	36 kg
Wasserverbrauch:	115 m3
Stromverbrauch:	12.165 kWh
Metallschrott:	135 KG

Below the table, there is a section for 'Darstellung der Umweltpolitik' with a brief description. On the right side, there is a sidebar titled 'Ihre aktuellen Aufgaben' (Your current tasks) listing various tasks and documents, such as 'Umweltbilanz' and 'Dienstleistungsrichtlinie'.

Interessanten können die Lösung, so wie dies die Türmerleim GmbH auch getan hat, 30 Tage vollumfänglich, kostenlos und unverbindlich testen. Bild: Orgavision

grenzten Mitarbeiterkreis zur Verfügung gestellt werden dürfen. Hierfür bietet Orgavision die Möglichkeit, ein individuelles Rollen- und Rechtssystem abzubilden, das den Zugang auf bestimmte Pfade und Dokumente einschränkt. Konkret bedeutet dies: Man kann genau festlegen, wer etwas lesen oder ändern darf, und wer nicht. Jeder Mitarbeiter hat an seinem Arbeitsplatz Zugriff auf Orgavision.

„Die Akzeptanz ist groß, die Kollegen loben vor allem die Suchfunktion“, berichtet Viète. Die Volltextsuche selektiert beispielsweise innerhalb von Sekunden die benötigten Dokumente. In Anlehnung an das Prinzip der Mitarbeiterbeteiligung aus dem Qualitätsmanagement haben Mitarbeiter außerdem nun die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge einzubringen, auf Fehler oder Lücken hinzuweisen oder Abläufe zu kommentieren. Die Anmerkungen erhalten die im System hinterlegten Verantwortlichen dann per Mail.

Damit ist die Hürde zur Abgabe von Verbesserungsvorschlägen offensichtlich abgebaut worden, und immer mehr Mitarbeiter machen von dieser Funktion Gebrauch. Der gesamte Prozess nach dem Ideenvorschlag kann ebenfalls nachverfolgt werden, indem die Prozessverantwortlichen alle Ergebnisse in Orgavision sammeln und dokumentieren. Diese Dokumentation reicht von der ersten Idee bis hin zur Verfolgung und Inkrafttreten kon-

kreter Maßnahmen. Einen Mehrwert bietet außerdem die Kommentarfunktion durch Mitarbeiter. Sie fördert auch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Unternehmen.

Der strukturierte Ansatz zum Wissensmanagement nach ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015 brachte Türmerleim jedenfalls die Rezertifizierung für Qualitäts- und Umweltmanagement. Der Qualitätsmanager Michael Viète ist in diesem Zusammenhang besonders stolz auf das erste, mit Orgavision durchgeführte Audit.

„Der Auditor war sichtlich beeindruckt, wie strukturiert wir mithilfe von Orgavision die gestiegenen Anforderungen der Normen abgebildet haben“, betont er. Eine im System ermöglichte Schlagwortsuche trug dabei maßgeblich zum einfachen Auffinden der benötigten Dokumente während der Rezertifizierung bei. Nach Eingabe einer Prüfmethode werden dem Nutzer nämlich alle zum Prozess gehörenden Dokumente angezeigt.

Mehr zum Thema

orgavision GmbH
Tel. +49 (0) 30/555 74 72 20
kundenbetreuung@orgavision.com
beratung@orgavision.com
www.orgavision.com