

Wissen in Aktion in der Produktion

Herr K., der hauptverantwortliche Betriebsingenieur einer großen Anlage in einem Produktionsbetrieb, macht sich wie immer für seinen Arbeitstag bereit. Zunächst lässt er sich von seinem PDA (Personal Digital Assistant) die wichtigsten Ereignisse während seiner Abwesenheit vorlesen. Da er keinen Zeitraum vorgegeben hat, verwendet der PDA den Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt seiner letzten Systemaktivität bis jetzt. Der PDA zeigt ihm die aktuellen Produktions- sowie relevanten Anlagenkennzahlen grafisch an und interpretiert sie für ihn: „keine besonderen Vorkommnisse, alles im grünen Bereich“. Als nächstes werden ihm die aktuellen Produktionspläne für seine Anlagen sowie für die vor- und nachgelagerten Produktionsstufen eingespielt. Damit ist sein Überblick über die aktuelle und die zukünftige Situation seines Verantwortungsbereiches vollständig.

Seine Erfahrung sagt ihm, dass ein anstehendes Versuchsprogramm für ein neues Produkt idealerweise in den nächsten drei Stunden in Angriff genommen werden kann. Über das Videointerface seines PDA nimmt er daher Kontakt mit dem Zuständigen vor Ort auf und bespricht mit ihm Details über den weiteren Produktionsablauf. Da es sich um eine Änderung der Produktionsfahrweise handelt, lässt Herr K. diesen Teil des Gesprächs aufzeichnen und in der QS-Datenbank protokollieren inkl. der aktuellen Produktions- und Anlagenkennzahlen. Damit stellt er sicher, dass alle betroffenen Personen jederzeit außerplanmäßige Produktionsablaufänderungen und deren Gründe nachvollziehen können. Nach abschließendem kollegialen Geplänkel beendet Herr K. das Gespräch. Er weiß, dass er und alle Betroffenen bei Abweichungen über den Status des Versuchsprogramms sofort informiert werden.

Damit kann sich Herr K. beruhigt seinen Vorbereitungen für die in zwei Tagen stattfindende Projektteamsitzung zuwenden. Eine neue Anlage soll errichtet werden und Herrn K. wurde letzte Woche die Projektleitung dafür übertragen. Er setzt zunächst eine Anfrage an die Skills-Datenbank mit automatischer Verknüpfung zur Ressourcen-Datenbank ab. Das Ergebnis gibt ihm wenig später Auskunft darüber, welche Personen im Unternehmen über entsprechende Kompetenzen verfügen und im fraglichen Zeitraum verfügbar wären. Er lässt sich von der Skills-Datenbank einen Teamvorschlag machen. Da er viele Angebote des Unternehmens zur sozialen Vernetzung in der Vergangenheit genutzt und schon zwei Projekte ähnlicher Natur geleitet hat, kennt er die meisten der vorgeschlagenen Teammitglieder persönlich. Er ist aufgrund seiner Erfahrung mit dem Vorschlag nicht ganz zufrieden und tauscht zwei Teammitglieder von den insgesamt zehn aus. Er lässt seinen PDA allen zehn zukünftigen Projektteammitgliedern eine Projekt-Nominierungsmeldung senden und fügt eine persönliche Bitte um Teilnahme an der kommenden Startsitzung, für die der PDA bereits Ort und Zeit reserviert hat, bei. Danach richtet er einen Projekt-Teamraum auf dem Firmenportal ein, wobei er die nominierten Teammitglieder einfach aus dem Abfrageergebnis der Skills-Datenbank in den Teamraum zieht. Die Teammitglieder erhalten gleichzeitig eine Meldung mit dem Zugangslink zum Teamraum auf ihrem PDA. Da es sich um einen Projekt-Teamraum handelt, richtet das System selbsttätig die für Projekte notwendigen Strukturen ein und fügt Standard-Dokumentvorlagen hinzu. Es schlägt auch einige semantisch passende Einträge aus der Erfahrungsdatenbank vor. Herr K. liest die Kurzbeschreibung der Einträge und lässt die ihm geeignet erscheinenden zum Teamraum hinzufügen. Dieser ganze Vorgang hat Herrn K. nicht mehr als eine Stunde seiner Arbeitszeit gekostet.

Zufrieden mit dem Ergebnis seiner Projektvorbereitungen begibt sich Herr K. zum Kaffeeautomaten, um sich einen guten Espresso zu gönnen. Plötzlich gibt sein PDA ein akustisches Signal von sich, das ernststen Störungen im Produktionsbetrieb vorbehalten ist. Herr K. lässt sich sofort die Anlagenkennlinien anzeigen. Er zieht aus deren Verlauf den Schluss, dass der kritischste Teil der Anlage ausgefallen sein muss. Bevor er noch auf die Anlagenüberwachungskameras umschalten kann, meldet sich wie zur Bestätigung seiner Befürchtungen im selben Augenblick der Zuständige vor Ort über das Videointerface. Dieser

berichtet aufgeregt über den Ausbruch eines lokalen Feuers im Herzstück der Anlage. Personen sind nicht gefährdet, alles wird nach Notfallplan erledigt. Die Feuerwehr ist schon an Ort und Stelle, um den Brand zu bekämpfen. Wie es scheint, wird das Feuer in kürzester Zeit gelöscht sein, weil die neuen, sehr flexibel einsetzbaren Löschroboter gerade zum Einsatz kommen. Herr K. freut sich einerseits, dass seine Löschroboter-Idee den erwarteten Nutzen bringt, andererseits weiß er, dass er nun möglichst schnell dafür sorgen muss, dass der Schaden rasch behoben wird. Jede Minute zählt, um den Produktionsausfall möglichst gering zu halten. Er befiehlt seinem PDA über die Spracheingabe nach ähnlichen Störfällen samt Lösungen zu suchen und auch die Personen ausfindig zu machen, die zur Problemlösung etwas beitragen könnten. Gleichzeitig begibt er sich im Laufschrift zu seinem Fahrzeug, um sich an Ort und Stelle zu begeben. Während das Fahrzeug selbsttätig seinen Weg findet, meldet der PDA die ersten Ergebnisse seiner Suche. Mit einer Person, die er nennt, ist Herr K. befreundet. Er weiß, dass diese Person die absolute Kapazität für seinen speziellen Fall ist, aber seines Wissens sehr weit entfernt seine Arbeitsstelle hat. Auf gut Glück ruft er sie an und stellt überrascht fest, dass sie zufällig in der Nähe ist. Während er über die Spracheingabe ein Notfallteam zusammenstellen und die erforderliche Infrastruktur ähnlich wie für sein Projektteam einrichten lässt, schaltet er sein Fahrzeug auf Handbetrieb um, um sich auf den Weg zu seiner Verabredung zu machen. Leider übersieht er dabei, dass der Verkehr vor ihm zum Stehen gekommen ist, fährt ungebremst auf die stehende Kolonne auf und stirbt. Sein PDA kann gerade noch ein Notsignal abgeben, bevor er zerstört wird.

Dieses Notsignal wird sofort an seine Stellvertreterin und designierte Nachfolgerin laut aufliegendem Nachfolgeplan weitergeleitet. Frau S. bringt sehr rasch in Erfahrung, dass Herr K. bei dem Verkehrsunfall ums Leben gekommen ist. Sie erhält sofort alle Systemberechtigungen von Herrn K. übertragen und kümmert sich auf der Stelle um die Lösung des dringenden Produktionsanlagenproblems. Mit Hilfe des von Herrn K. zusammengestellten Notfallteams begibt sie sich augenblicklich an die Arbeit. Die Expertin, zu der Herr K. auf dem Weg war, erklärt sich zum Glück sofort bereit, an einer Videokonferenz teilzunehmen, um aus ihrer Erfahrung heraus den optimalen Lösungsweg gemeinsam mit dem Notfallteam zu suchen. Durch diese gute Unterstützung gelingt es dem Team, das Problem innerhalb eines Tages zu lösen. Erst jetzt ist Zeit und Raum Herrn K. die letzte Referenz durch eine gemeinsame Schweigeminute zu erweisen. Viele Kolleginnen und Kollegen, die ihn gekannt haben, folgen dieser virtuell übermittelten Einladung an ihrem Arbeitsplatz.

Frau S. lädt das Notfallteam und die externe Expertin für den übernächsten Tag zu einer Manöverkritik-Sitzung ein. Ein professioneller Wissens-Moderator begleitet das Team durch die Sitzung und sorgt dafür, dass alle zu Wort kommen und die Ergebnisse in der für die Erfahrungsdatenbank passenden Struktur erarbeitet wird. Danach kann sich Frau S. gemeinsam mit ihrem Mentor um ihr Kompetenzprofil kümmern. Sie stellt fest, dass sie einige Schulungen machen muss, um sich dem Sollprofil der neuen Funktion noch mehr anzunähern. Gemäß der mit ihrem Mentor festgelegten Prioritätenreihung wird ihr auf der Lernplattform die entsprechenden eLearning-Einheiten zugeordnet. Sie kann diese jederzeit über ihren PDA aufrufen. Die Präsenzphasen zu den eLearning-Einheiten werden automatisch in ihrem Terminkalender eingeplant. Sie legt sich ein Lerntagebuch an und überträgt von Zeit zu Zeit Passagen daraus in die Erfahrungsdatenbank, von denen sie glaubt, dass sie auch für andere interessant sein könnten. Sie merkt an der steigenden Anzahl der Nutzenpunkte, dass ihre Einschätzung für zwei ihrer Einträge richtig war und freut sich, dass andere ihre Beiträge wert schätzen. Frau S. erfährt auch durch ihren Mentor, dass sie das Projektteam zur Errichtung der neuen Anlagen nicht leiten wird, weil sie sich auf die Einarbeitung in die neue Funktion konzentrieren soll.

Innerhalb eines halben Jahres ist Frau S. so gut eingearbeitet, dass sie Herrn K. als Funktionsträger, aber natürlich nicht als Mensch, vollwertig ersetzen kann. Wissensmanagement hilft ihr, ihre Ressourcen für die richtigen Dinge einzusetzen und damit ihre Zeit sinnvoll zu nutzen zu ihrem Vorteil und ihrer sozialen Umgebung.