Mindmap Kapitel 3: Informationstechnologie und Wissensmanagement

Betriebliches Management · Grundlage: Arbeits- und Übungsbuch Fach 5 (ÜB, Seitenzahlen) · Rahmenplan 5.3 · Fallunternehmen Thermaro AG

BM0012
Stand Oktober 2026

Bitte A3 ausdrucken
Querformat · 100 % Größe

3.1 Wissensmanagement

ÜB S. 80–81 · Begriff, Wissenstransfer

3.1 Daten, Information, Wissen ★☆☆

„4,2“ → „Störungsquote Compact 4,2 %“ → „Temperaturfühler und Software zuerst prüfen“ · Wissen ist an Menschen gebunden — ÜB S. 80

3.1 Wissensmanagement ★☆☆

Wissen gezielt erkennen, erwerben, entwickeln, verteilen, bewahren und nutzen · Bausteine nach Probst — ÜB S. 80

3.1 Wissenstransfer ★☆☆

Weitergabe an andere Personen oder Bereiche · Wissen wächst durch Teilen — ÜB S. 80

3.1 Ruhestand, Fluktuation ★☆☆

Tandems Alt und Jung, Experteninterviews, Mentoring · dokumentieren, Übergabeprotokolle, Bindung — ÜB S. 81

3.1 Fehler, verstreutes Wissen ★☆☆

Lessons Learned, Fehlerdatenbank · Intranet, Wiki, Communities of Practice, Expertenverzeichnis — ÜB S. 81

Von Daten zu Wissen

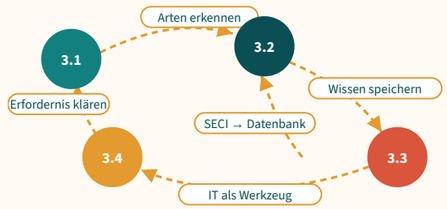
Daten → Information → Wissen

Zeichen → mit Kontext → mit Erfahrung verknüpft

Erfordernis → Maßnahme

1. Ruhestandswelle → Tandem, Interview
2. Fluktuation → dokumentieren
3. Wiederholte Fehler → Lessons Learned
4. Standorte → Wiki, Community

So hängen die Teilgebiete zusammen



KAPITEL 3

IT und Wissens-management

Rahmenplan 5.3 · 6 von 22 Prüfungen

3.2 Wissensarten und Umwandlung

ÜB S. 81–83 · Wissensmatrix, SECI

Wissensmatrix

	explizit	implizit
individuell	**Fachwissen** Normen, Excel	**Gespür** Klang des Kompressors
strukturell	**Dokumente** QM-Handbuch, CRM	**Kultur** „So machen wir das“

SECI-Spirale

	→ implizit	→ explizit
von impl.	**S** Tandem, Mentoring	**E** Lessons Learned
von expl.	**I** Schulung, Coaching	**C** Datenbank, Handbuch

3.2 Individuell und strukturell ★☆☆

individuell: trägt eine Person, geht mit ihr · strukturell: in Prozessen, Handbüchern, Kultur, bleibt erhalten — ÜB S. 81

3.2 Explizit und implizit ★☆☆

explizit: beschreibbar, speicherbar · implizit: Erfahrung und Gespür, kaum erklärbar — ÜB S. 81

3.2 Warum umwandeln? ★☆☆

individuell-implizit ist am riskantesten · strukturell-explizit ist unabhängig von Personen verfügbar — ÜB S. 81

3.2 SECI-Modell ★☆☆

Sozialisation, Externalisierung, Kombination, Internalisierung · Wissensspirale nach Nonaka und Takeuchi — ÜB S. 83

3.2 Implizit → explizit ★☆☆

Lessons Learned, Experteninterview, Storytelling, Mentoring, Tandem, Checklisten, Lernvideos, Workshops — ÜB S. 83

🔗 Vernetzungen – so hängt der Stoff zusammen

- 2.4 → 3.1 Die lernende Organisation braucht Wissensmanagement.
- 3.2 → 4.3.10 Lessons Learned am Projektende machen Wissen explizit.
- 3.3 ↔ 2.7 Job Rotation verbreitet Wissen über Bereiche hinweg.
- 3.4 → 4.3 Ein CRM oder Webshop wird als Projekt eingeführt.
- 3.4 ↔ 1.7 IT liefert die Kennzahlen für Controlling und BSC.

★ Prüfungs-Hotspots in 22 IHK-Prüfungen

CRM, DMS, IT-Projekt (3.4)	4×
Erfordernis und Maßnahme (3.1)	2×
Wissensarten (3.2)	2×
Wissensdatenbank (3.3)	2×

Prüfungstipps

- Meist Teilaufgaben mit 4 bis 12 Punkten.
- Vier Wissensarten mit je einem Beispiel aus dem Fall.
- Erst das Erfordernis begründen, dann die Maßnahme nennen.
- IT-Einführung immer mit Datenschutz und Betriebsrat.

★★★ in mindestens 5 von 22 Prüfungen · ★★☆ in 3–4 · ★☆☆ in 1–2 · ☆☆☆ bisher nicht direkt geprüft

ÜB = Betriebliches Management, Arbeits- und Übungsbuch Fach 5 (Seitenzahlen)

3.4 Informationstechnologie

ÜB S. 83–86 · Ziele, Quellen, DMS, CRM

3.4 Ziele des IT-Einsatzes ★★☆

Kosten senken, Entscheidungen vorbereiten, Prozesse optimieren, Qualität sichern, Management und F&E unterstützen — ÜB S. 84

3.4 Interne Quellen ★★☆

ERP verbindet alle Bereiche, Warenwirtschaft, Betriebsdatenerfassung, Rechnungswesen, CRM, DMS — ÜB S. 84

3.4 Externe Quellen ★★☆

Statistisches Bundesamt, IHK, Verbände, Marktforschung, Fachpresse, Messen, Kunden, Wettbewerber — ÜB S. 84

3.4 DMS ★★☆

erfasst, verwaltet, archiviert, findet wieder · Metadaten, Versionen, Zugriffsrechte · Workflow · revisionssicher nur mit Regeln — ÜB S. 84

3.4 CRM ★★☆

kundenorientierter Ansatz mit IT · analytisch, operativ, kommunikativ · Grund-, Potenzial-, Aktions-, Reaktionsdaten — ÜB S. 84

3.4 Datenschutz, IT-Projekt ★★☆

DSGVO: rechtmäßig, zweckgebunden, sparsam, löschen · Betriebsrat (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG) · Einführung als Projekt planen — ÜB S. 85

Sechs Ziele der IT

1 Kosten	2 Entscheidung	3 Prozesse
4 Qualität	5 Management	6 F&E

CRM-Kundendaten

Grunddaten	**Potenzialdaten**
Aktionsdaten	**Reaktionsdaten**

Quellen

intern	extern
ERP, BDE, KLR, CRM, DMS	Statistik, IHK, Markt, Messen

3.3 Wissen erfassen, Netzwerke

ÜB S. 83 · Wissensdatenbank, Communities

Mensch · Organisation · Technik

Mensch	Organisation	Technik
Mentoren, Communities	Pflege, Rechte	Datenbank, Wiki

Wissensmanagement scheitert meist an der Kultur, selten an der Software.

Wissensdatenbank: Vorteile

zentral	dauerhaft	schnell
alle Standorte	bleibt erhalten	Suche, Einarbeitung

3.3 Wissensdatenbank ★☆☆

zentrales System mit Suche · Wiki im Intranet, Lösungsdatenbank im Kundenservice — ÜB S. 83

3.3 Vorteile ★☆☆

überall verfügbar, bleibt beim Ausscheiden, spart Suchzeit, einheitlicher Stand, schnellere Einarbeitung — ÜB S. 83

3.3 Voraussetzungen ★☆☆

klare Struktur, Pflegeverantwortung, einfache Bedienung, Zugriffsrechte, Kultur des Teilens — ÜB S. 83

3.3 Communities, Experten ★☆☆

Communities of Practice bereichs- und standortübergreifend · Expertenverzeichnis: wer weiß was? — ÜB S. 83

3.3 Mentoren, Workshops, Rotation ★☆☆

Erfahrung persönlich weitergeben · Wissen zu einem Problem bündeln · Job Rotation (2.7) — ÜB S. 83

© 2026 Wolfgang Möckel · Mmc GmbH · ohne Gewähr