

Die Deutsche Post World Net (DPWN) zählt zu den größten und leistungsfähigsten Logistikdienstleistern weltweit. Neben dem globalen Brief-, Express- und Logistikservice bietet die DPWN mit ihren 380.000 Beschäftigten ein vielfältiges Angebot an Finanzdienstleistungen.

Ausgangslage

Investoren und Analysten fordern, dass unternehmensrelevante Informationen über die DPWN umfassend, verständlich und zeitnah zur Verfügung gestellt werden. Der Zentralbereich Investor Relations sorgt dafür, dass der Kapitalmarkt mit diesen Informationen in höchster Qualität versorgt wird. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass alle Kommunikatoren mit einer Stimme sprechen. Der Bereich Investor Relations sah in dieser Grundvoraussetzung einen klassischen Ansatzpunkt für das Wissensmanagement, in dem ein zentrales elektronisches Abteilungsgedächtnis und dazugehörige Wissensprozesse geschaffen wurden.

Abteilungsgedächtnis und Wissensprozess

Über das elektronische Abteilungsgedächtnis haben alle Mitarbeiter des Zentralbereichs ständigen Zugriff auf alle Informationen, welche sowohl die Kontakte im Kapitalmarkt als auch die Informationen über den Konzern betreffen.

Das elektronische Abteilungsgedächtnis besteht aus einem Contact-Management-System (CMS) und einem Document-Management-System (DMS). Über einen definierten Prozess der Wissensbewahrung und -weitergabe (siehe Abbildung) werden Dokumente gesammelt, bewertet und verfügbar gemacht.

Bei der Gestaltung des Prozesses wurde großen Wert darauf gelegt eine hohe Mitarbeitermotivation zu gewährleisten. Bei allen Tätigkeiten im Rahmen dieses Prozesses sind die Mitarbeiter aufgefordert zunächst an das CMS und DMS zu denken. „CMS/DMS FIRST“ wurde daher zum Leitsatz des Wissensverarbeitungsprozesses bei Investor Relations.

Das Projekt wurde im Jahr 2003 durchgeführt und von allen Mitarbeitern angenommen. Dies kann zum einen auf die konsequente Einbeziehung aller Mitarbeiter bei der Gestaltung des Prozesses und der Systeme zurückgeführt werden. Zum anderen förderte den Projekterfolg die rasche Einsicht der Mitarbeiter, dass die neue Arbeitsweise die eigene Aufgabenerfüllung und die des gesamten Bereichs optimiert.

Als technische Basis für das System wurde von der DP-ITS, einer Tochter der DPWN, der Microsoft Sharepoint Portal Server nach genauen Vorgaben des Projektteams aus Investor Relations angepasst.

Ausblick bei der DPWN

Insgesamt nutzen derzeit rund 20 Mitarbeiter das Abteilungsgedächtnis im Bereich Investor Relations der Deutschen Post World Net intensiv als Informationsquelle. Die meisten Mitarbeiter stellen aktiv neue Dokumente ein, wodurch pro Woche ca. 30 neue Dokumente in das System eingespeist werden. Bei diesen Dokumenten handelt es sich um Kerndokumente, welche für die Aufgabenerfüllung von besonderer Bedeutung sind. Insgesamt bewerten die Verantwortlichen des Bereichs Investor Relations das Ziel erreicht zu haben, alle Mitarbeiter zeitnah, umfassend und gleichzeitig zu informieren.

Für die Qualität des entwickelten Lösungskonzeptes mit seinem Wissensprozess und den Anforderungen an die IT spricht, dass dieses von anderen Bereiche, die ebenfalls viele Informationen für viele Mitarbeiter zeitnah zugänglich halten müssen, übernommen wurde. So ist beispielsweise die Presseabteilung der DPWN und der Bereich Investor Relations der Postbank AG im Begriff das Konzept umzusetzen. Weitere Multiplikationen innerhalb des Konzerns sind denkbar.

Die Planung und Umsetzung des Projektes wurde bei Investor Relations von Dipl. Wirt.-Inf. Jörg Trojan unterstützt. Er war im Projekt vor allem für die Gestaltung und Einführung eines in die tägliche Arbeit integrierten Wissensprozesses sowie für die Erarbeitung und Abstimmung der daraus resultierenden Anforderungen für das Dokumentenmanagement an die IT-Systeme mit der DPITS zuständig.

Ansprechpartner für Ihre Rückfragen im Bereich Investor Relations bei der DPWN:

DMS: Kathrin Mohr,
(k.mohr@deutschepost.de)
CMS: Beatrice Scharrenberg,
(b.scharrenberg@deutschepost.de)



Dipl. Wirt.-Inf. Jörg Trojan ist Mitgründer des Institut für e-Management e.V. (Ifem) in Köln (joerg.trojan@ifem.org).

Das Ifem ist Anbieter von Lösungen zum Thema Wissensbewahrung und Wissensmanagement.

Mehr Information im Internet unter: <http://www.ifem.org>



Aus den Erfahrungen bei Investor Relations der DPWN und weiteren Projekterfahrungen des Ifem ist das Softwareprodukt powerKNOW entstanden.

powerKNOW ist ein Baukastensystem, mit dem individuelle Wissensbewahrungslösungen zeitnah umgesetzt werden können.

Mehr Information im Internet unter: <http://www.powerknow.com>

Der idealtypische Arbeitsablauf mit CMS/DMS

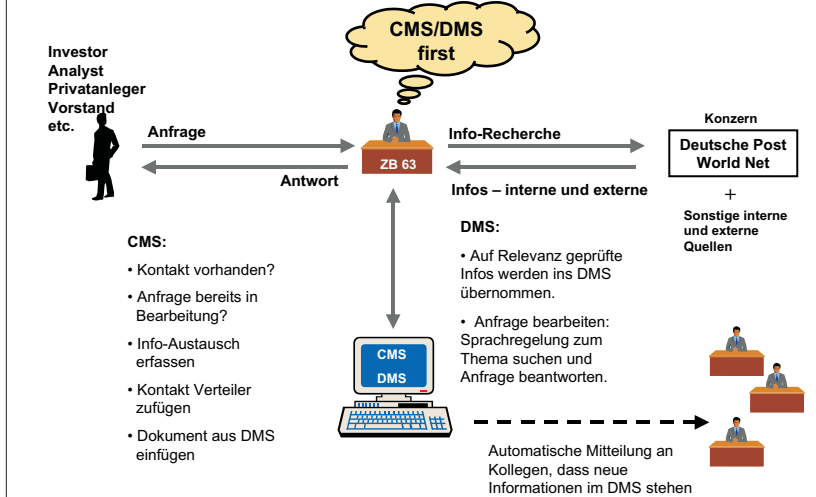


Abbildung: Wissensprozess im Bereich Investor Relations bei der DPWN