

## Case Study

### Unternehmen

Schaeffler KG

### Branche/Markt

Industrie Automobilzulieferer

### Aufgabe

Unterstützung des Wissensmanagements bei der Aufgabe, Unternehmenswissen effizient in die tägliche Arbeit der Mitarbeiter zu integrieren.

### Lösung

Babylon-Enterprise:

- Stellt Wissen per Mausclick in jeder Anwendung zur Verfügung
- Ermöglicht den unmittelbaren und simultanen Zugriff auf die unterschiedlichsten Informationsquellen, Wörterbücher und Terminologie-Glossare
- Integration 10 firmeneigener Glossare
- Zugriff auf Kurzfassungen des Schaeffler-Wiki auf dem Desktop per Mausclick

### Nutzen

- Schneller und unkomplizierter Zugriff auf validierte Informationen
- Verbesserte Produktivität der Mitarbeiter durch einfachen, einheitlichen und schnellen Zugriff auf Informationen
- Die Suche in unterschiedlichen Quellen entfällt

**„Es kommt uns darauf an, das Wissen so nah wie möglich an die Mitarbeiter heranzubringen, damit es schnellen Nutzen bringt.“**

Paul Seren, Leiter des Wissensmanagement-Teams, Schaeffler Gruppe

## Wissen für tausend Erfindungen im Jahr

**Die Mitarbeiter und ihr Wissen: Nie waren sie so wertvoll wie heute - das gilt in besonderem Maße für Technologieunternehmen. Die Schaeffler Gruppe ist einer der großen Automobilzulieferer weltweit und will ihre Spitzenposition durch gutes Wissensmanagement stabilisieren. Das Unternehmen nutzt deshalb Softwaretools für das Wissensmanagement, um Unternehmenswissen effizient in die tägliche Arbeit ihrer Mitarbeiter zu integrieren. Damit Wissen per Mausclick in jeder Anwendung verfügbar ist, setzt Schaeffler auch die Software Babylon-Enterprise ein.**



Abb. 1: Das INA-Stammwerk in Herzogenaurach (Bild: Schaeffler Gruppe)

Die Marken INA, LuK und FAG stehen für Präzisionsprodukte, wenn es um Maschinen-Komponenten in der Automobilindustrie und in der Luft- und Raumfahrt geht. Die drei Marken gehören zur Schaeffler Gruppe, die ihre Zentrale in der mittelfränkischen Stadt Herzogenaurach hat. Die Schaeffler Gruppe zählt 66.000 Mitarbeiter an 180 Standorten weltweit und erwirtschaftete 2007 über 8,9 Milliarden Euro Umsatz. Zu ihren wichtigsten Produkten gehören Wälzlager, Gleitlager und Linearführungen unter den Markennamen INA und FAG, sowie Kupplungssysteme und Getriebekomponenten der Marke LuK.

### Mit Innovationen die Zukunft sichern

Laufend entwickeln die Ingenieure der Schaeffler Gruppe neue und verbesserte Systeme, und zwar in enger Kooperation mit ihren Kunden. Dieser hohe Aufwand für Forschung und Entwicklung schlägt sich in einer großen Zahl von Innovationen nieder: Jährlich werden über 1000 Erfindungen zum Patent angemeldet; insgesamt hält die Schaeffler Gruppe über 13.000 Patente.

Die Geschäftsleitung weiß: Will sie die Zukunft sichern, darf Schaeffler beim Innovationstempo nicht zurückfallen. Seit Jahren investiert der Konzern deshalb intensiv sowohl in den Aufbau seines Wissensmanagements als auch in das betriebliche Vorschlagswesen. Regelmäßig erhalten die Mitarbeiter deshalb Zeit und Raum, um Wissen und Erfahrungen auszutauschen. Die Kreativität der Fachleute soll nach Kräften unterstützt werden, damit sie möglichst gute Verbesserungsvorschläge einreichen. Altersbedingtes Ausscheiden oder Arbeitsplatzwechsel hingegen führen zum „Brain Drain“, den die Firma immer wieder kompensieren muss. Mit modernen Methoden wie „Expert Debriefings“ steuert das Unternehmen gegen: Bei „Expert Debriefings“ sammelt Schaeffler Wissen und Erfahrung von Fachleuten strukturiert und systematisch ein, bevor diese die Firma aus Altersgründen verlassen.

### Wissensmanagement: Praktischer Nutzen ist gefragt

2001 wurde mit dem Aufbau eines konzernweiten Wissensmanagements begonnen. Inzwischen ist das Team auf sechs Mitarbeiter angewachsen. Neben der Aufbereitung von bereits schriftlich formuliertem Wissen im Unternehmen erfasst das Team auch Wissen, das bislang nur in den Köpfen der Mitarbeiter vorhanden ist. Das Team sorgt dafür, dass dieses Wissen strukturiert, aufgezeichnet und kommuniziert wird. Dafür nutzt die Gruppe das Intranet der Firma.



Die Wissensarbeit bei Schaeffler soll sich aber nicht darauf beschränken, Datenbanken zu füllen. „Es kommt uns darauf an, das Wissen so nah wie möglich an die Mitarbeiter heranzubringen, damit es schnellen Nutzen bringt“, erläutert Paul Seren, Leiter des Wissensmanagement-Teams. „Wenn ein Mitarbeiter in seinem täglichen Ablauf, typischerweise in einer E-Mail, einen neuen Begriff, eine Abkürzung oder ein Fremdwort liest, dann soll er die Erklärung schnell finden, ohne aus Outlook in ein anderes Programm zu wechseln, ins Bücherregal zu greifen oder gar einen Kollegen anzurufen“.

Als die Schaeffler-Wissensmanager erstmals auf die Babylon-Software stießen, fanden sie viele ihrer Wünsche dort bereits verwirklicht. Babylon liefert Definitionen, Erläuterungen und Übersetzungen zu Suchbegriffen in Bruchteilen einer Sekunde, ausgelöst nur durch einen einzigen Mausklick auf den unbekanntem Terminus am Bildschirm. Dazu ist kein Wechsel der Anwendung, kein Eintippen von Wörtern erforderlich. Die Ergebnisse werden in einem Aufklappfenster dargestellt. Auch Bilder und weiterführende Links können enthalten sein. Eine ähnlich einfache und bequeme Lösung konnte das Team nicht ausfindig machen und so starteten sie 2005 die erste Testphase mit 50 Babylon-Lizenzen.

### Schneller Zugang zu Unternehmenswissen

Das Babylon-Programm stellt von Haus aus Wörterbücher für 17 Sprachen, Nachschlagewerke wie Wikipedia und Fachglossare in vielen Sprachen zur Verfügung. Zudem bietet es die Möglichkeit, eigene Wörterbücher zu integrieren, was das Wissensmanagement-Team des Unternehmens auch tat. Es wurden eigene Schaeffler-Wörterbücher in Babylon importiert und das Programm zunächst einer kleinen Gruppe zu Testzwecken zugänglich gemacht. Diese Testgruppe war schnell vom Nutzen der Software überzeugt. Die Kollegen kamen mit der komfortablen Handhabung der One-Click-Technologie beim Übersetzen und beim Nachschlagen von Begriffen gut zurecht. Deshalb wurde der Anwenderkreis schon ein Jahr später durch den Erwerb von weiteren Lizenzen erheblich ausgedehnt. Im laufenden Jahr kamen noch einmal 4.000 Lizenzen weltweit dazu.

Parallel stellte das Team weitere Wissensquellen im Unternehmen für die Nutzung in Babylon zur Verfügung. Darunter waren ein INA-Wörterbuch mit 30.000 Einträgen, eine Methoden-Datenbank und insbesondere das aktuelle Schaeffler-Glossar mit unternehmensweit verbindlich definierten, inhaltlich überprüften Einträgen. Dieses Glossar wird in der Software SDL Multi Term gepflegt und dann zum einfachen Nachschlagen in Babylon automatisch transferiert. Auch das weltweite Schaeffler-Mitarbeiterverzeichnis ist über Babylon verfügbar.

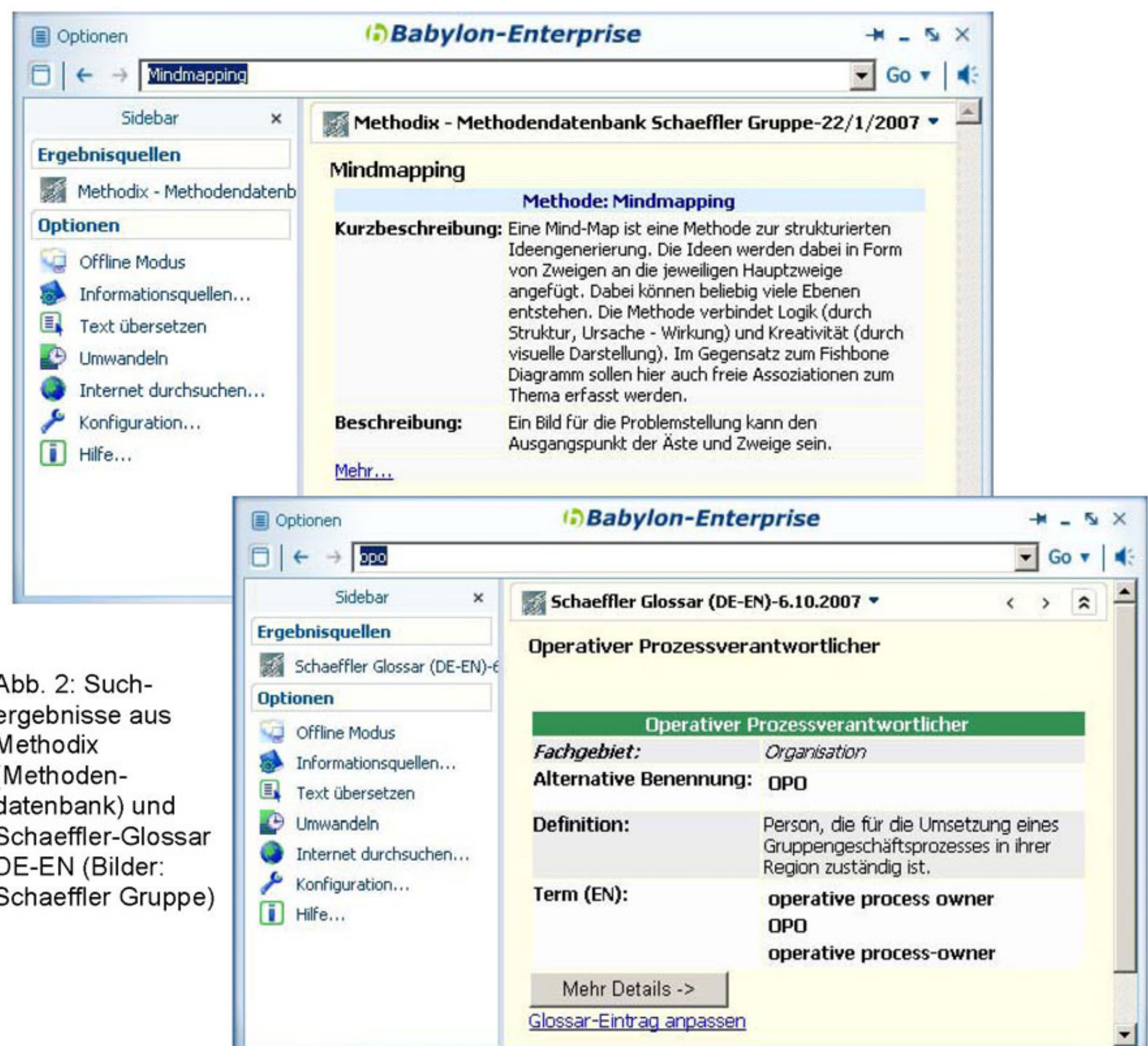


Abb. 2: Suchergebnisse aus Methodix (Methodendatenbank) und Schaeffler-Glossar DE-EN (Bilder: Schaeffler Gruppe)



### Wiki zur Erfassung von Wissen

In einem Schaeffler-Wiki schreiben interessierte Mitarbeiter über komplexe Zusammenhänge ihrer Fachgebiete, die sich nicht kurz und knapp im Glossar abhandeln lassen. Das Wiki ist für alle Mitarbeiter frei zugänglich. So wie Babylon als Standard die Kurzfassungen der Wikipedia-Definitionen als Babylon-Glossar extrahiert und per Mausklick in fast jedem Windows-Programm verfügbar macht, stehen nun auch die Kurzfassungen des Schaeffler-Wiki dank Babylon auf dem Desktop zur Verfügung. Die Babylon-Enterprise Lösung sorgt für einen automatisierten Ablauf des Prozesses.

Damit erhalten die Anwender schnell Zugang zu neuen und geänderten Einträgen. Bei Bedarf führt ein Link im Babylon-Ergebnisfenster zum kompletten, ausführlichen Artikel im Schaeffler-Wiki.



Abb. 3: Firmen-eigenes Schaeffler-Wiki (Bild: Schaeffler Gruppe)

Neben den Schaeffler-eigenen Glossaren spielen in dem internationalen Konzern auch die allgemeinen Babylon-Glossare eine wichtige Rolle, vor allem Englisch-Deutsch, Deutsch-Englisch, aber auch die Wörterbücher für die Sprachen Französisch, Italienisch und Chinesisch. Eine Umfrage unter den ersten tausend Babylon-Nutzern, bei der fast jeder zweite Mitarbeiter mitmachte, bestätigt: Die Wörterbücher gehören zu den am häufigsten genutzten Nachschlagewerken. Auch die weiteren Ergebnisse der Umfrage zeigen Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem Wissensmanagementtool: 81 Prozent der Anwender würden Babylon weiterempfehlen, ungefähr 90 Prozent bezeichnen den Nutzen der Software als „mittel“ bis „hoch“. Und die schnelle und unkomplizierte Verfügbarkeit von Übersetzungen und Wissensinformationen wird von den Mitarbeitern als großer Vorteil angesehen. Viele möchten darauf nicht mehr verzichten.

### Nicht suchen – finden!

Die Babylon Software hat einen großen Teil dazu beigetragen, dass die Mitarbeiter der Schaeffler Gruppe schnell und effizient auf das strukturiert vorhandene Schaeffler-Wissen zugreifen können. Der schnelle und unkomplizierte Zugriff auf validierte Informationen hat die Wissensvermittlung bei der Schaeffler Gruppe vereinfacht. Die Bedeutung der Sprachwörterbücher wird noch wachsen, sobald das Schaeffler-Wissensmanagement noch stärker internationalisiert wird. Das Wissensmanagement-Team in Herzogenaurach erwartet dann eine starke Durchdringung der gesamten Organisation mit effizienten Werkzeugen und Methoden für die systematische Erfassung und die effiziente Bereitstellung von Wissen. Dabei wird die Babylon Software als praktische Lösung für jeden Mitarbeiter, der die Schaeffler-Wissensquellen täglich für seine Arbeit braucht, ihren Teil beitragen.

#### alingoo GmbH

Landshuter Allee 12-14  
80637 München  
Tel. +49-89-39 29 807-0  
Fax +49-89-39 29 807-99  
info@alingoo.eu