

# Wissensmanagement ist Programm in der Raiffeisen-Leasing

Erfahrungsbericht Wissenspartnerschaft 21.01.2010

Mag. (FH) Petra Schmid  
Leitung Qualitätsmanagement



WissensManagement.**RL**

Raiffeisen-Leasing GmbH  
1020 Wien, Hollandstraße 11-13  
Tel.: +43 1 71601-0  
Fax: +43 1 71601-8029  
[www.raiffeisen-leasing.at](http://www.raiffeisen-leasing.at)

02.02.2010

# Inhalte

- Unternehmenssteckbrief Raiffeisen-Leasing GmbH

- Wissensmanagement in der RL

- Historie
- Strategischer Rahmen
- Wissensmanagementprogramm

- Empfehlungen aus der Praxis

# Unternehmenssteckbrief

- Zentrale: Raiffeisen-Leasing GmbH, Hollandstrasse 11-13, A-1020 Wien
- Gründung: 1970
- Mitarbeiter: 332 in Österreich
- Geschäftstätigkeit: Sämtliche Formen des Kfz-, Maschinen-, Geräte- und Immobilienleasing sowie Bauträgergeschäft und umfassende Dienstleistungen (Baumanagement, Fuhrparkmanagement, Betreibermodelle, Contracting und Ökoenergie-Projekte)
- Gesellschafter:
 

Raiffeisen Zentralbank Österreich AG	51%
sämtliche Raiffeisen Landeszentralen	49%
- Geschäftsführer: Mag. Peter Engert, Mag. Michael Ohner, Mag. Karlheinz Sandler

# Inhalte

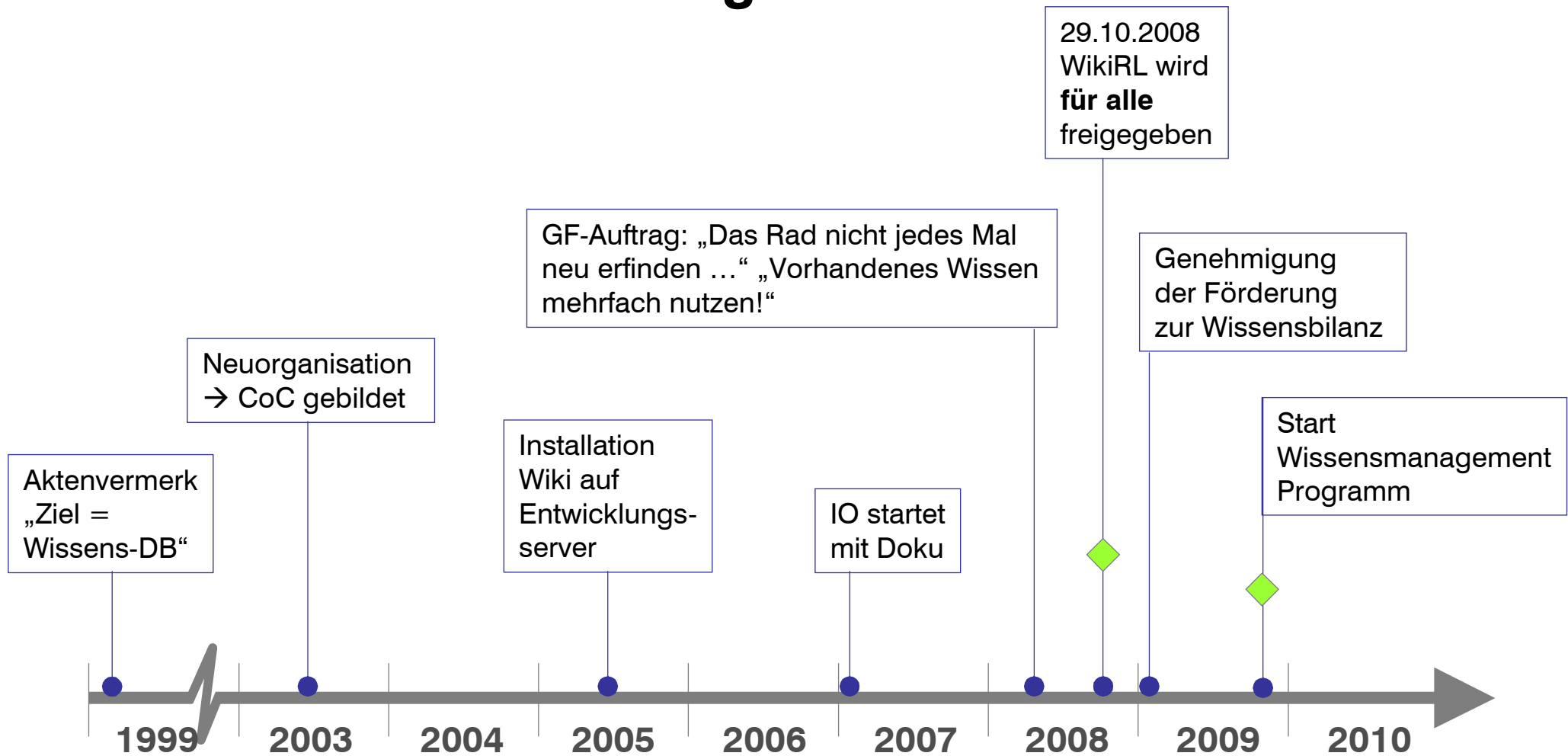
- Unternehmenssteckbrief Raiffeisen-Leasing GmbH

- Wissensmanagement in der RL

- Historie
- Strategischer Rahmen
- Wissensmanagementprogramm

- Empfehlungen aus der Praxis

# Wissensmanagement war erstmals 1999 Thema, ab 2008 aktive Bearbeitung



# Durch das Wissensstatement gibt die Geschäftsführung den strategischen Rahmen vor

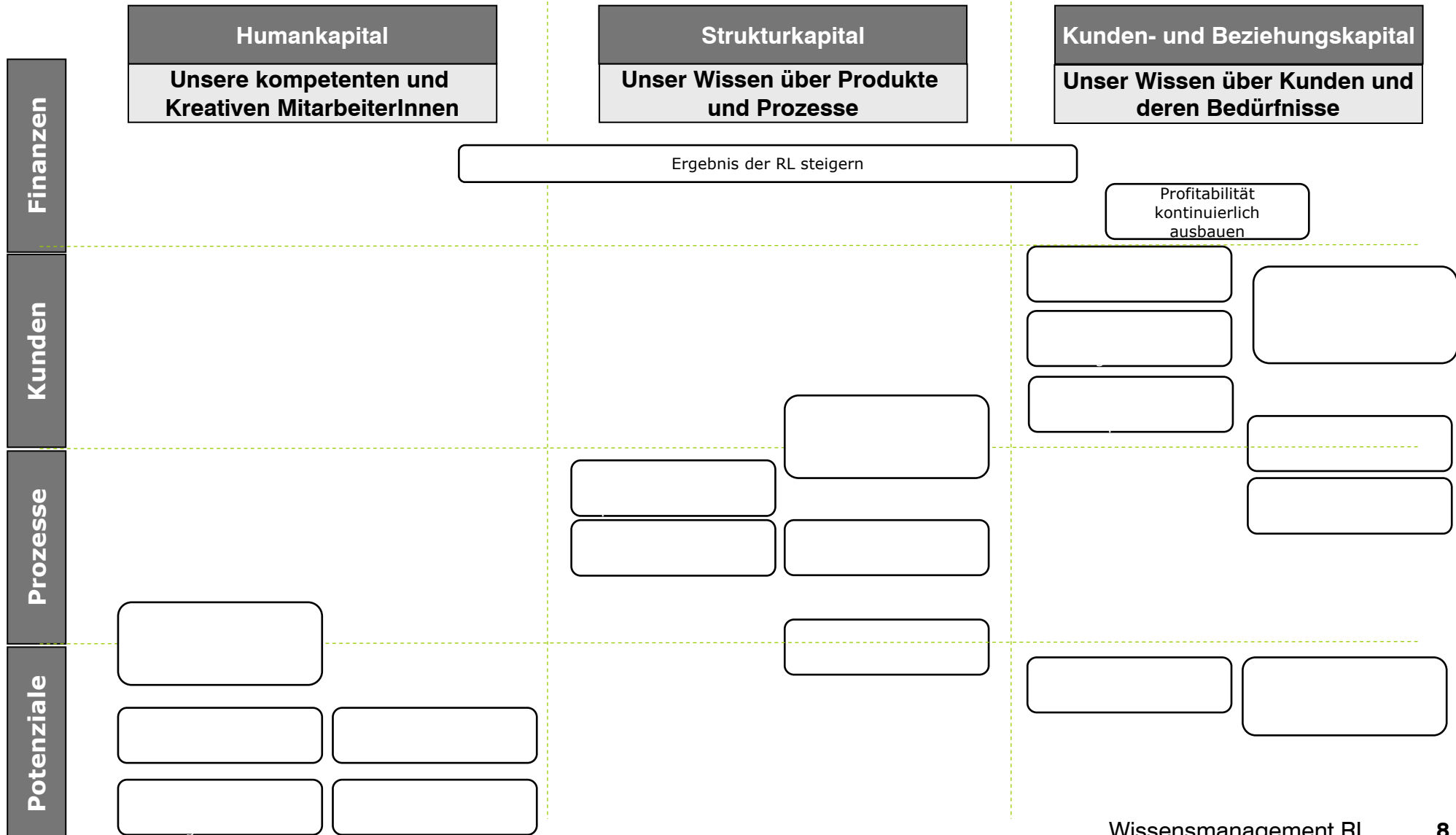
Das professionelle Management von Wissen ist die Kernkompetenz des 21. Jahrhunderts. Die Raiffeisen-Leasing GmbH bekennt sich in ihrer strategischen Ausrichtung zu einem umfassenden Wissensmanagement mit drei Aktivitätsschwerpunkten

1. **Kunden:** Unser Wissen über Kunden, Finanzierungsprodukte und Technologien ist Grundlage unseres Geschäftserfolges und damit auch jene unserer Kunden.
2. **Organisation:** Personales Wissen wird für die Organisation nutzbar gemacht. Der Einsatz von Wissensmanagement-Werkzeugen erleichtert unseren MitarbeiterInnen die tägliche Arbeit und erhöht die Effizienz.
3. **Kultur:** Professionelles Wissensmanagement braucht eine Kultur des Vertrauens, der Transparenz und Offenheit, der Professionalität. Wissen ist neben Menschen und Kapital der zentrale Ressourcenfaktor unseres Geschäftsmodells.

## Die Kernkompetenzen wurden im Zuge der Wissensbilanzierung erarbeitet

- Wir **beraten und betreuen** unsere Kunden und Partner bei der Umsetzung komplexer Projekte.
- Wir entwickeln und verwirklichen **nachhaltige und ökologische Innovationen.**
- Wir sind der **kompetente Abwickler** des gesamten Leasingportfolios für unsere Partner und Kunden.

# Die Wissens-BSC stellt die Wissensziele dar



# Eckdaten zum RL Wissensmanagement-Programm

## Zielsetzung:

- Wissen als Quelle des Erfolgs der RL absichern
- Wissensmanagement in den Arbeitsalltag integrieren und damit die tägliche Arbeit optimieren
- Überblick über die verschiedenen Aktivitäten bewahren
- Wissensmanagement bewusster einsetzen, da es die RL weiterbringt (Effizienz, Reputation,..)
- Langfristige Aktivitäten und Quick Wins aufeinander abstimmen
- Vollständige Transparenz für das Management sichern

## Zeitraum:

- 2009 – 2013
- Themenschwerpunkte werden kurz- bis mittelfristig geplant

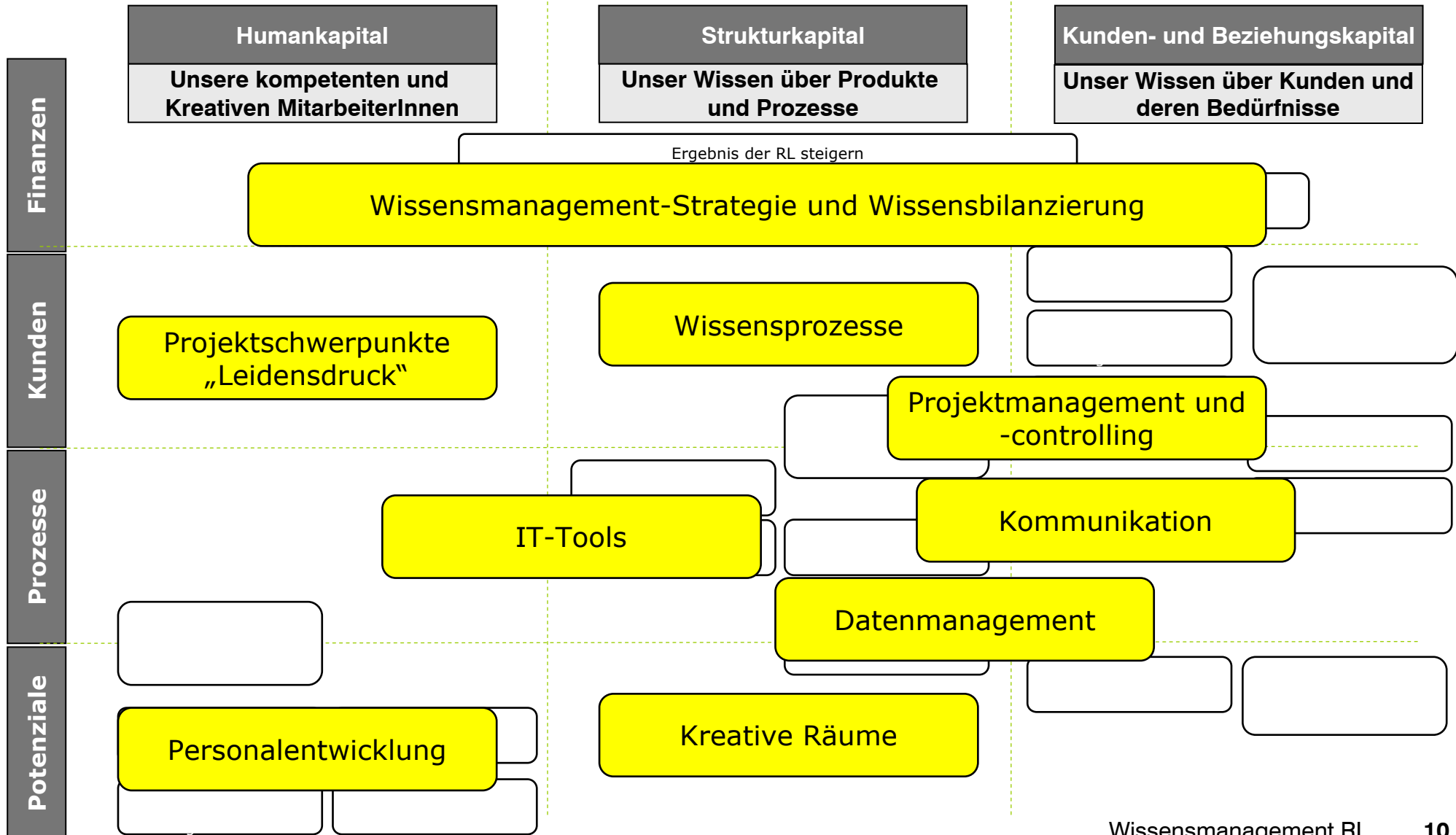
## Beteiligte/Rollen im Wissensmanagement:

- Programmsteuerung: Qualitätsmanagement
- Abstimmung der Aktivitäten im Führungsteam
- Schulung/PE: HR
- Fachbereiche: je nach Schwerpunkt

## Budget:

- Kein zusätzliches Projektbudget erforderlich
- sämtliche Aktivitäten sind im Zuge der jährlichen Budgetierung abgedeckt

# Elemente des WM-Programms zur Zielerreichung



# Internes Marketing für das WM-Programm

## Logos für das Thema Wissen

- Identität für das Thema Wissensmanagement
- Rasche Wiedererkennung
- Symbol für „es benötigt immer 2 für den Austausch von Wissen“



Wiki.RL



WissensManagement.RL

## Kommunikation

- WikiRL Workshops
- Freitag-Morgen-Gespräch
- Intranet und WikiRL

## Wissensbäume

- 3 Themenschwerpunkte werden über die Wissensbäume transportiert:
  - Wissensmanagement
  - RL-Themen
  - Ökodrive-Themen
- Unterschiedliche Designs, die auch zusammen dargestellt werden können



# Unser Werkzeug: WikiRL



## Navigation

- [Hauptseite](#)
- [Aktuelle Ereignisse](#)
- [Letzte Änderungen](#)
- [Hilfe](#)

## Suche



## Werkzeuge

- [Links auf diese Seite](#)
- [Änderungen an verlinkten Seiten](#)
- [Hochladen](#)
- [Spezialseiten](#)
- [Druckversion](#)
- [Permanentlink](#)
- [PDF-Version](#)

[Wrlstp](#) [Eigene Diskussion](#) [Einstellungen](#) [Beobachtungsliste](#) [Eigene Beiträge](#)

Seite
Diskussion
Bearbeiten
Versionen/Autoren
Verschieben
Beobachten

WikiRL: Ich mach aus meinem Wissen mehr!

WikiRL ist die Wissensplattform der Raiffeisen-Leasing, zu der jeder mit seinem eigenen Wissen beitragen kann. Seit Jänner 2007 sind so bereits 2.249 Artikel entstanden.

[WikiK1](#) · [WikiP1](#) · [WikiP3](#) · [WikiIO](#) · [WikiMPR](#) · [RKI Portal](#) · [Wissensmanagement Portal](#)

[Neue Seiten](#) · [Letzte Änderungen](#) · [Beliebte Seiten](#) · [Gewünschte Seiten](#) · [Zufällige Seite](#) · [Kategorien \(Tagcloud\)](#)

RL Prozesse

- Strategie entwickeln & umsetzen
- GP Info sammeln und bewerten
- Potenziale entwickeln
- Kunden akquirieren
- Produkt/DL erbringen
- Geschäftspartner betreuen
- Reklamationen managen
- Finanzen managen
- Personal managen
- Wissen & Informationen managen
- IT & Infrastruktur managen

siehe auch: [Prozess \(RL\)](#)

Benötigtes Wissen

- [Gewünschte Seiten](#)

Was ist neu auf WikiRL?

02.02: Heute ist [Novomatic](#) zu Gast  
 23.01: [Nespresso](#) Stellungnahme zu pads  
 20.01: Willkommen in der RL  
 29.12: Neue Kategorie Redundant  
 29.12: WikiRL P3 Workshop  
 15.12: Polen (Kategorie) oder die Kategorie Jahr  
 15.12: WikiRL Workshop mit CO  
 17.11: Neue Seiten auf WikiRL  
 17.09: [OekoDriveFahrzeug](#)  
 07.07: Die Kategorie Begriffsklärung

Hilfe und Tipps für WikiRL

- Selbst interessiert an WikiRL Neuigkeiten, einfach eintragen in den [WikiRL Verteiler](#).
- Was ist ein Wiki überhaupt? Gerade keine Lust zu lesen? [Videos über Wikis](#).
- Was Wiki alles kann.
- Neu hier? [Erste Schritte](#) und [Hilfe zu WikiRL?](#) und die [Wikiquote](#)
- [Tipps zur Suche in WikiRL](#)
- Wie lade ich eine Datei in Wiki hoch oder wie kann ich Artikel ausdrucken?
- [Verlinken in Wiki](#)
- [Konvertierungshilfen Excel und Word in Wikitext](#)
- Noch Fragen? Hier gibt es eine Liste versierter WikiRL-Nutzer.
- Alle Artikel der [Kategorie Hilfe](#)

Weitere Themen

- [CI-Rollout Projekt](#)

# Inhalte

- Unternehmenssteckbrief Raiffeisen-Leasing GmbH
  
- Wissensmanagement in der RL
  - Historie
  - Strategischer Rahmen
  - Wissensmanagementprogramm

- Empfehlungen aus der Praxis

## Fazit: Wissensmanagement wirkt auf die Unternehmenskultur

- Herausforderung: zielgruppengerechte Kommunikation ohne Überforderung
- Wissensmanagement als Chance zur Weiterentwicklung, nicht nur Zusatzaufwand
- Management-Unterstützung sicherstellen
- Mit positiven Energien arbeiten – Neugierde erzeugen und zur Mitarbeit einladen



WissensManagement.**RL**

# Danke für Ihr Interesse

Mag. (FH) Petra Schmid  
Leitung Qualitätsmanagement

Raiffeisen-Leasing GmbH  
Hollandstraße 11-13, A-1020 Wien

Tel.: +43 1 71601-8436  
Fax: +43 1 71601-98436  
Mobil: +43 676 860 75 8436

E-Mail: [petra.schmid@rl.co.at](mailto:petra.schmid@rl.co.at)  
<http://www.raiffeisen-leasing.at>