

INDUSTRIE: Öffentlicher Verkehr



SBB CFF FFS

Customer Success Story

Erfolgsgeschichte SBB

Was wir erreicht haben:



DEN ERHALT DES
UNTERNEHMENSINTERNEN
WISSENSCHATZES



EINEN
UNTERNEHMENSWEITEN
ZUGANG ZUM WISSEN



EINE FÖRDERUNG DER
SELBSTGESTEUERTEN
LERNKULTUR



EINEN EFFIZIENTEN
WISSENSTRANSFER FÜR ALLE
MITARBEITENDEN



SCHNELLERES
ONBOARDING



„Unser Unternehmenswissen bildet ein kostbares Gut, welches wir erhalten wollen, bevor es verloren geht. getAbstracts Custom Summary Service spielt dabei eine Schlüsselrolle.“

Simon Berger
Programmleiter Bahn-Know-how

Herausforderung

Die Schweizerische Bundesbahnen AG steht für Dienstleistungsqualität, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Der Konzern betreibt Personenverkehr, Güterverkehr, Infrastruktur und Immobilien.

Viele Mitarbeitende sind bereits seit mehreren Dekaden für die SBB tätig. Um sicherzustellen, dass wertvolles Zusammenhangswissen an neue Mitarbeitende übergeben werden kann, rief der Konzern die Initiative „Bahn-Know-how“ ins Leben. Ihr Ziel ist es, nicht dokumentiertes Wissen zu identifizieren und es unternehmensweit zugänglich zu machen. In getAbstract mit ihrem Custom Summary Service fanden die SBB den idealen Partner, um aus der Fülle und Vielfaltigkeit der zusammengetragenen Materialien kurze, einfach lesbare und auf den Punkt gebrachte Texte zu kreieren. Simon Berger erklärt: „Viele unserer Mitarbeitenden, die bald in Pension gehen, haben sich über lange Jahre unschätzbare Zusammenhangswissen angeeignet und das Unternehmen auch noch ganz anders erlebt als diejenigen, die heute zu uns stossen. Dies motivierte uns, eine Wissenserhalt-Initiative zu lancieren.“

Wie getabstract geholfen hat

Wie kann wertvolles Unternehmenswissen gesichert und unternehmensintern zugänglich gemacht werden?

In einem ersten Schritt wird das Wissen durch Interviews erfasst. Oft werden das Ausmass des Wissensreichtums und der Beiträge von Mitarbeitenden zum Unternehmenserfolg durch diesen Prozess überhaupt erst erkennbar. Allerdings ist der nächste Schritt mindestens ebenso wichtig: Das Wissen muss in eine Form gebracht werden, in der es wieder aufgenommen werden kann. An dieser Stelle scheitern viele Unternehmen. Sie setzen etwa künstliche Intelligenz ein, um vorhandenes, internes Wissen zu erfassen, an einem Ort zu konzentrieren und durchsuchbar zu machen. So verpassen sie jedoch den wichtigsten Schritt: das Verwertbarmachen dieses Wissensschatzes, sodass auch tatsächlich ein Transfer und eine Aufnahme des Wissens stattfinden kann. „Und genau dort kam für uns getAbstract ins Spiel, mit ihrem Custom Summary Service“, erläutert Berger. „Ihre Expertise im einfachen Schreiben und darin, Inhalte präzise auf den Punkt zu bringen, ist der Schlüssel, der uns gefehlt hat. Es gibt nichts Schwereres, als etwas Kompliziertes einfach zu sagen. Wenn das gelingt, dann können wir unser Wissen weitergeben. Mit getAbstract an der Seite gelingt es uns – und die Arbeit ist eine grosse Bereicherung für alle Beteiligten.“

Es geht vor allem darum, das Zusammenhangswissen zu sichern. Eine Grundfrage lautet: Welches Wissen benötigen Mitarbeitende, um noch handlungsfähig zu sein, wenn ein System aus dem Ruder läuft? Etwa eine Zugführerin, die für die Sicherheit von Hunderten von Passagieren verantwortlich ist und in einer Notsituation handeln muss? Sie muss in der Lage sein, die Auswirkungen ihres Handelns abschätzen zu können. Und dazu benötigt sie ein gewisses Grundwissen. „Durch die voranschreitende Digitalisierung und Automatisierung verändern sich heute die Rollen, in denen noch der Mensch tätig ist“, weiss Simon Berger. „Und mit jedem Automatisierungsschritt gehen Handlungsfähigkeiten verloren, welche Menschen früher noch selbstverständlich beherrscht haben. Es ist wie eine Sprache, die wir nicht benutzen: Mit der Zeit verlieren wir sie.“

Unternehmen sollten sich fragen: In welchen Bereichen bildet das Wissen ihrer Mitarbeitenden den differenzierenden Faktor? Und wie viel ist es ihnen wert, diesen Wissensbestand aufrechtzuerhalten? Simon Berger ist überzeugt: „Kompetente Unternehmen funktionieren, weil sie kompetente Mitarbeitende haben. Am Ende läuft es darauf hinaus, welches Menschenbild ein Unternehmen prägt. Mithilfe des Custom Summary Service von getAbstract stärken wir die Kompetenz unserer Mitarbeitenden, denn getAbstract versteht, was Menschen benötigen, um Wissen effektiv aufzunehmen und handlungsfähig zu werden.“

Bei Onboarding von neuen Mitarbeitenden zeigt sich der Erfolg der Initiative besonders deutlich. „Bei Tausenden von Menschen, die jährlich eine Stelle bei den SBB antreten, macht es einen Unterschied, wenn der Wissenstransfer beschleunigt und optimiert wird.“

Wissen miteinander zu teilen und gemeinsam im Austausch zu sein, das gehört zur DNA der SBB. Mit ihrer Konzerninitiative „Bahn-Know-how“, so betont Simon Berger, verfolgen sie deshalb einen dezentralen Ansatz: „Als lernende Organisation möchten wir, dass das Wissen in der Community lebt und nicht nur in den Computern gespeichert ist. Mithilfe des Custom Summary Service von getAbstract holen wir das Wissen zurück in die Köpfe unserer Mitarbeitenden.“



getAbstract Custom Summary Service:

[www.getabstract.com/de/
custom-summaries](http://www.getabstract.com/de/custom-summaries)