

Spoločnosť na spracovanie potravín¹

Globálna spoločnosť na spracovanie potravín s pobočkami v piatich krajinách na troch kontinentoch nemala možnosť systematicky sledovať typy a prenos poznatkov v rámci svojich geograficky rozptýlených tímov. Nakoľko úplne nechápali existujúce poznatky a to kde ich nájsť, vedúci manažéri strávili viac času pri prijímaní rozhodnutí a menej času im zostalo na efektívne riadenie svojich ľudí. Pretrvávali nadbytočné procesy a neefektívnosť a trpela inovatívnosť.

Na riešenie týchto problémov analytická spoločnosti zmapovala výmenu informácií a myšlienok medzi ľuďmi, určila komunikačné medzery, ktoré narúšajú tok poznatkov naprieč skupinami a identifikovala a vyhľadala poznatky, ktoré majú kľúčové osoby v podnikaní.

Implementačný tím spoločnosti najprv identifikoval organizačné zoskupenia - umiestnenie, oddelenie, organizáciu, komunity praxe, úlohy - ktoré ovplyvňujú spôsob, akým zamestnanci spolupracujú. Po dokončení týchto segmentov firma mapovala neformálne vzťahy medzi jednotlivými zamestnancami prostredníctvom päťminútovej relácie WorforceMap. Spoločnosť nakoniec získala poznatky o znalostiach každého zamestnanca prostredníctvom softvéru SentiMap na riadenie znalostí.

Po zhromaždení a analýze týchto údajov spoločnosť zistila, že existuje niekoľko faktorov, ktoré spôsobujú pomalé inovácie, neefektívne procesy a nedostatok vedomostí, ktoré sa predpokladali už na začiatku analýzy.

Výsledkom všetkých prác bolo, že spoločnosť je schopná spustiť proces neustáleho zlepšovania sa na základe odporúčaní konkrétnych ľudí. Začalo sa to identifikáciou a preklenutím organizačných bariér zabraňujúcich šíreniu vedomostí, a to najmä v rôznych lokalitách. Zároveň podnik vytvoril jasnú vnútornú komunikáciu, ktorá mobilizovala rôzne miesta a krajiny okolo jedného centrálného miesta na základe súboru strategických priorít.

Zatiaľ čo každý krok zlepšil schopnosť spoločnosti dosiahnuť svoje ciele, najdôležitejšia príčina týchto problémov znalostného manažmentu sa ukázala byť najproblematickejšia. Napriek tomu, že podniky mali veľa talentovaných, výnimočných zamestnancov s cennými vedomosťami a rozmanitými zručnosťami, ľudia vo všeobecnosti nepovažovali znalostný manažment za prioritu. Prostredníctvom analýzy bola spoločnosť schopná stanoviť priority a prijať opatrenia týkajúce sa zlepšovania, monitorovania a prispôsobovania postupov manažérstva znalostí v podnikaní, čo viedlo k silnejšej a inovatívnejšej organizácii.

¹ Zdroj: <https://www.synd.io/case-study-knowledge-management/>