



Juli 2011

Im Gespräch: Werner Papendick



Das Reisebüro Papendick GmbH & Co. KG ist ein Dienstleistungsunternehmen im Tourismussektor mit Sitz in Siegburg. Das Traditionsunternehmen bietet die Vermittlung von Urlaubsreisen, die professionelle Bearbeitung von Geschäftsreisen und die Organisation von Gruppen- und Eventveranstaltungen an. Mit über 50 Mitarbeitern an vier Standorten verfolgt das Unternehmen das Ziel, zukunftsorientierte Lösungen für den Privat- und Geschäftskundenbereich zu finden. Nun hat das Reisebüro eine erste Wissensbilanz für den Geschäftsbereich Business Travel erstellt, durch die der Geschäftsführer Werner Papendick seinen Unternehmenserfolg weiter garantieren möchte.

Herr Papendick, warum haben Sie eine Wissensbilanz erstellt und mit welchem Ziel?

Mit der Wissensbilanz wollten wir das Verständnis der Mitarbeiter für Entscheidungen der Unternehmensführung stärken. Darüber hinaus haben wir nach einer Möglichkeit gesucht, unsere weichen Erfolgsfaktoren zu ermitteln. Im Grunde wollen wir mit der Wissensbilanz Transparenz über das vorhandene Wissen schaffen und unseren vorhandenen Wissensschatz noch besser nutzen. Ziel war es dabei auch, eine strategieausgerichtete, priorisierte Entscheidungsgrundlage für den Geschäftsausbau zu haben.

Welche Lehren haben Sie aus den Ergebnissen der Wissensbilanz gezogen und wann wollen Sie die nächste Wissensbilanz durchführen?

Vor allem die Kommunikation im Unternehmen konnte verbessert werden. Da unsere Maßnahmen langfristig angelegt sind, werden wir in einigen Monaten den Erfolg prüfen und darauf reagieren. Das Maßnahmenspektrum reicht von den Kundenbetreuungskonzepten Business Travel Team und Akquise, über neue Ansätze in der Personalentwicklung bis hin zur verstärkten Medienpräsenz unseres Unternehmens. Die nächste Wissensbilanz ist für das Jahr 2012 geplant. Nach heutigem Stand werden wir die Wissensbilanz auf den gesamten Betrieb inklusive dem touristischen Geschäftsbereich ausbreiten. Bisher haben wir nur den Geschäftsbereich Business Travel betrachtet.

Hat sich ihr Unternehmen durch die Wissensbilanz verändert, wenn ja wie?

Die Veränderungen im Unternehmen werden wir hoffentlich in den kommenden Monaten erleben. Wir streben weiterhin eine offene Kommunikation und die strukturierte Vorgehensweise bei der Wissensbilanzierung an.

Welche Faktoren haben den größten Einfluss auf Ihren Geschäftserfolg?

Zunächst haben wir unseren Geschäftserfolg in drei Teilbereiche unterteilt: Finanzen, Wachstum und Image. Danach haben wir die Geschäftsprozesse bestimmt, die für unseren



Erfolg wichtig sind. Das Vertriebsangebotsmanagement und das Auftragskundenmanagement sind unsere werttreibenden Kerngeschäftsprozesse. Beide Prozesse sind jeweils von verschiedenen Strukturkapitalarten abhängig wie der Informationstechnik, der internen Kommunikation und dem Wissenstransfer. Neben dem Strukturkapital spielen auch die übrigen Faktoren, das Beziehungs- und Humankapital, eine wichtige Rolle in unserem Unternehmensmanagement.

Was hat sich für Ihre Mitarbeiter seit der Erstellung der Wissensbilanz geändert?

Zunächst wurde das Managementinstrument von einigen Mitarbeitern mit einer gewissen Skepsis aufgenommen. Nachdem das Verständnis des Mehrwerts durch die Workshops den Mitarbeitern näher gebracht wurde und sich die einzelnen Mitarbeiter intensiver damit auseinander gesetzt haben, hat die Akzeptanz stark zugenommen. So wurden im Laufe der Zeit auch zunächst skeptische Mitarbeiter von der Wissensbilanz überzeugt. Ich denke, dass die Mitarbeiter letztlich den Nutzen und die Systematik, die sich dahinter verbergen, sehr interessiert und positiv aufgenommen haben. Auch sind die Maßnahmenworkshops sehr gut angekommen. So gehe ich davon aus, dass das Ziel erreicht worden ist, die Kommunikation zu stärken und das Miteinander zu festigen.

Konnten Sie bereits Erfahrungen mit der Wissensbilanz-Toolbox sammeln?

Dank der professionellen Unterstützung seitens eines Wissensbilanz-Moderators war die Erfahrung mit der Toolbox sehr positiv. Die interne Auswertung war ein Gewinn für das Unternehmen. Wir besitzen jetzt eine Dokumentation über unseren heutigen Wissensschatz, die wir über die nächsten Jahre sinnvoll weiterentwickeln werden.

Herr Papendick, wir bedanken uns für das Gespräch.