

Geschichtsbüro Reder, Roeseling & Prüfer: Dienstleister entwickelt Standards und steigert seine Effizienz

Das Kölner Geschichtsbüro Reder, Roeseling & Prüfer hat sich auf die Erforschung, Aufbereitung und Darstellung der Geschichte von Unternehmen, Verbänden, Produkten, ganzen Branchen oder Familien spezialisiert. Das Ergebnis ist in der Regel eine populärwissenschaftlich geschriebene Unternehmensgeschichte, die als Magazin, Broschüre, gebundenes Buch, DVD oder im Internet veröffentlicht wird („History Communication“). Einsatzbereiche sind Unternehmensanlässe wie Firmenjubiläen, Messen, Kunden- oder Mitarbeiterveranstaltungen oder Produktpräsentationen. Überall da, wo man einen besonderen Weg der Kundenwerbung oder Mitarbeiterbindung gehen möchte, kann man die Firmengeschichte ideal nutzen.

Die ersten Aufträge bearbeiteten die drei Gesellschafter noch selbst. Sie entwickelten dabei ein spezifisches Know-how zum Thema Recherche, einer dem Unternehmen sprachlich und inhaltlich angemessenen Darstellung sowie Gestaltung der Unternehmensgeschichte.

Als die Nachfrage so groß wurde, dass das Historikerteam neue Mitarbeiter benötigte, entstand die Herausforderung, das erworbene Wissen systematisch weiterzugeben. Dies gelang ausgezeichnet: Das Geschichtsbüro Reder, Roeseling & Prüfer hat es durch cleveren Einsatz mehrerer Methoden zur Wissensweitergabe geschafft, sein Geschäft zu festigen und auszubauen.

Kurzprofil der Wissensmanagement-Aktivitäten

Das Geschichtsbüro setzt verschiedene Wissensmanagement-Maßnahmen zur Weitergabe von Erfahrungen und Vorwissen bei der Erstellung von Unternehmens-Chroniken ein. Dieses Wissensmanagement machte das Delegieren von Aufgaben und damit das Unternehmenswachstum überhaupt erst möglich. Darüber hinaus verbesserte man die Arbeitseffizienz und setzte Standards für die Textqualität.

Zu den Maßnahmen gehören:

- ▶ **Qualitätsstandards:** Eine Anleitung für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hält fest, welche



Geschichtsbüro Reder, Roeseling & Prüfer

GESCHICHTSBÜRO
Reder, Roeseling & Prüfer

- ▶ **Firmensitz** Köln (NRW)
- ▶ **Branche** Dienstleistung
- ▶ **Produkt** Unternehmensgeschichten, Branchengeschichten, Markengeschichten, beispielsweise anlässlich von Firmenjubiläen oder Produkteinführungen
- ▶ **Gegründet** 1998
- ▶ **Mitarbeiter (2005)** 18
- ▶ **Ansprechpartner** Dr. Dirk Reder:
reder@geschichtsbuero.de
- ▶ **Internet** www.geschichtsbuero.de

formalen und stilistischen Anforderungen die Geschichtsbüro-Produkte zu erfüllen haben.

- ▶ **Textbausteine** zu wirtschaftshistorischen Hintergründen und branchenspezifischen Besonderheiten. Diese Textbausteine, die aus abgeschlossenen Projekten stammen, erleichtern die Arbeit der Autorin oder des Autors und sichern die Qualität des Ergebnisses.
- ▶ **Projektmeetings:** In regelmäßigen Projektmeetings unterstützt einer der Gesellschafter die verantwortliche Mitarbeiterin oder den verantwortlichen Mitarbeiter und gibt dabei Erfahrungswissen weiter – beispielsweise über Archivarbeit, Bildrecherchen, das Formulieren kritischer Textstellen oder den Umgang mit Kunden.
- ▶ **Mitarbeitermeetings:** Zweimal im Jahr finden Meetings statt, bei denen das gesamte Team zusammenkommt. Hier bespricht man kritische Erfolgsfaktoren, stilistische Fragen oder Vertriebsaspekte.

Ausgangssituation und Ziele: Dienstleister entwickelt Standards und steigert seine Effizienz

Auch das Geschichtsbüro hat seine eigene Geschichte: Direkt nach der Gründung begann ein rasanter Aufschwung. Innerhalb kürzester Zeit konnten die drei Geschäftsführer ihre vielen Aufträge nicht mehr allein bearbeiten. Neue Kräfte mussten eingestellt werden.

Da die Aufträge immer nur projektbezogen waren, engagierte man größtenteils freie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dadurch entstand, gleichsam als Kehrseite des Erfolgs, die Gefahr einer erhöhten Fluktuation – und deren Auswirkungen machen sich bei der wissensintensiven Historiker-Tätigkeit besonders stark bemerkbar.

Das erste Ziel war folglich, die gleich bleibend gute Qualität und die Effizienz der Text-Produktion auch angesichts eines wechselnden Autorenstamms zu gewährleisten. So begann man Standards zu entwickeln, um die Produktion gezielt zu unterstützen. Das zweite Ziel war, eine langfristig hohe Auftragslage sicherzustellen. Das Geschichtsbüro musste dafür sorgen, dass die Akquisetätigkeit nicht im Alltagsgeschäft untergeht.

Was konkret im Unternehmen geschieht

Effizienz erhöhen und Standards sichern: Im Kölner Unternehmen Geschichtsbüro geht das Hand in Hand. Wissen wird gezielt weitergegeben, und ein ausgeklügeltes System von Hilfsmitteln sorgt dafür, dass jedes neue Projekt von den schon erarbeiteten Geschichten profitiert.

Erfahrungswissen weitergeben, Texte effektiver produzieren

Das Geschichtsbüro Reder, Roeseling & Prüfer ist seit seiner Gründung stark gewachsen. Je mehr Firmengeschichten man erstellte, desto wichtiger wurde die Frage: Wie produzieren wir effizienter – wie vermeiden wir es, jedesmal alle Arbeitsschritte



und Überlegungen erneut zu durchlaufen? Es galt, die bereits gemachten Erfahrungen und das erworbene Wissen in die Produktion einfließen zu lassen.

Hier entlang: Anleitung für Schreibende

Wo so viele Autorinnen und Autoren arbeiten wie für das Geschichtsbüro, treffen zwangsläufig verschiedene Schreibstile aufeinander. Auch die Herangehensweisen hinsichtlich Aufbau und Inhalt der Texte weichen mehr oder minder stark voneinander ab. Daher entwickelte das Geschichtsbüro als erstes ein „Writer’s Manual“, das die effiziente Produktion ebenso unterstützt wie die einheitliche, hochwertige Qualität der Texte.

Diese Anleitung fasst alles Wesentliche zusammen, das es beim Erstellen neuer Texte zu beachten gilt. Das sind zum einen formale Hinweise, etwa zur Gestaltung der Überschriften oder zur Verwendung von Vorlagen. Zum anderen werden Stil und Konzept der zu entwickelnden Texte dargestellt und erläutert. Auf die beabsichtigte Homogenität und Güte der Geschichten hat sich dies immens positiv ausgewirkt.

In dieser Anleitung stecken die Erkenntnisse und die Erfahrung der drei Geschäftsführer, gewonnen aus einer Vielzahl bereits erstellter Chroniken und Texte, und expliziert für das ganze Team. Daher wird es für das „Writer’s Manual“ naturgemäß nie eine finale Version geben. Denn weiterhin werden alle Erfahrungen in dieses Dokument einfließen und es auf diese Weise aktuell halten.

Greifen Sie zu: Textbausteine

Geschichtliche Entwicklungen und Ereignisse, seien es politische, soziale oder auch technische, hinterlassen in praktisch jedem Unternehmen ihre epochentypischen Spuren – wenn auch in unterschiedlicher Weise.

So kam man auf die Idee, die entsprechenden Textpassagen einmal unter die Lupe zu nehmen. Es stellte sich heraus, dass sie sich verhältnismäßig leicht auch für andere Unternehmen verwenden ließen. Diese Tatsache machte sich das Geschichtsbüro zunutze und begann ein differenziertes System von Textbausteinen zusammenzustellen – Beschreibungen geschichtlicher Rahmenbedingungen, bezeichnender Episoden und markanter Ereignisse. Die Autorinnen und Autoren setzen diese Textelemente in Beziehung zu den individuellen Veränderungen, auf die sie sich gerade konzentrieren, beispielsweise zur Geschichte eines Unternehmens. Dank der Textpassagen, die schon entwickelt sind, müssen also die geschichtlichen Hintergründe nicht immer wieder neu beschrieben werden. Das spart erheblich zeitliche Ressourcen. Was dennoch neu entwickelt werden muss, wird ins System aufgenommen. Die Anzahl der Textbausteine, die auf diese Weise bereits zusammengekommen sind, ist beträchtlich – und sie steigt stetig weiter.



„Unsere Vorlagen und Dokumente sind lebendig und wachsen immer weiter.“

Dr. Dirk Reder, Geschäftsführer
bei Geschichtsbüro Reder, Roeseling & Prüfer

Wissens-Tandem: Projektmeetings

In regelmäßigen Meetings unterstützen die Gesellschafter jede(n) für ein Projekt Verantwortliche(n). Jeweils einer der Geschäftsführer gibt sein Erfahrungswissen mit Blick auf das laufende Projekt weiter. Die Autorin oder der Autor bekommt Hinweise für die Archivarbeit, die Bildrecherche, zum Formulieren von kritischen Textstellen und vielem mehr.



Stift- und Kosmetikhersteller Schwan-STABILO, Kunde des Geschichtsbüros: Packraum in der Wiener Niederlassung im Jahre 1910

Auf dem Laufenden: Mitarbeitermeetings

Auch über aktuelle Fragen hinaus soll das verfügbare Wissen „die Runde machen“ unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Geschichtsbüros. Regelmäßige Mitarbeitermeetings dienen dazu, Erfahrungen und Wissen an alle zu übertragen und auf organisierte Weise zu verteilen. Hier bespricht man laufende und neue Projekte, tauscht Ideen dazu aus und gibt Erfahrungen weiter, die man bei ähnlich gelagerten früheren Fällen gesammelt hat.

Außerdem steht jedes Treffen unter einem ausgewählten Thema. Die Geschäftsführer als Referenten verteilen ihre Erfahrung und ihr Wissen an die Kolleginnen und Kollegen.

Die Akquise-Datenbank

In der Anfangsphase war die Akquisition von Kunden im Unternehmen Geschichtsbüro Sache einer einzigen Person. Bald jedoch wurde diese Aufgabe auf mehrere Schultern verteilt. Damit entstand der Wunsch, das Wissen über Kunden und Interessenten zu bewahren, zusammenzufassen und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich zu machen.

Die Lösung war eine einfache, aber wirkungsvolle Datenbank auf der Basis einer Excel-Tabelle. Damit sie die Akquisearbeit unterstützt, war zweierlei wichtig: zum einen ein allgemeiner Zugriff,

damit mehrere Kolleginnen und Kollegen die Datenbank nutzen können; zum anderen die einheitliche Bedienung. Entstanden war die Datenbank aus der Akquise-Erfahrung eines Geschäftsführers. Sie wurde bewusst transparent und benutzerorientiert angelegt, damit jede(r) im Team das Instrument leicht bedienen kann.

Historisch wirksam organisiert

In die Akquise-Datenbank werden alle Adressdaten von potentiellen und natürlich auch von bestehenden Kunden aufgenommen, einschließlich der konkreten Ansprechpartner(innen) bei den zu umwerbenden Firmen. Jede einzelne Kontaktaufnahme mit einem Unternehmen wird in einer Kontakthistorie gespeichert. Sie stehen daher bei Bedarf jederzeit wieder zur Verfügung, und man kann gezielt an bereits Bekanntes oder an vergangene Verhandlungen anknüpfen. Ein Gesprächsprotokoll zeigt, was beim letzten Kontakt als Ergebnis herauskam.

Die Hunderte von Firmeneinträgen in der Datenbank sind zudem unter historischen Gesichtspunkten sortiert. So kann man sich leicht eine Übersicht verschaffen, welche Firmen denn als nächste mögliche Kunden zu sehen sind. Denn geeignete Anlässe – beispielsweise ein 10-jähriges, 50-jähriges oder 200-jähriges Firmenjubiläum – sind leicht zu erkennen, und dadurch kann man sehr gezielt auf die Firmen zugehen.

Standardisierung von Prozessen

Mit verschiedenen Maßnahmen ging das Unternehmen daran, wiederkehrende Abläufe effizient und effektiv zu organisieren – vom Erstellen der Angebote über den Briefverkehr bis hin zum einheitlichen Verlauf von Telefonaten zur Kundenakquise. Hierfür gibt es jeweils eine schriftlich festgelegte Vorgehensweise, die sich bewährt hat und als Referenz für gleiche Situationen gilt.



Das bisher umfangreichste Projekt des Geschichtsbüros: Die Geschichte der K+S AG (Gemälde von Otto Seeck, zeigt „Douglasshall“, das 1873 eröffnete erste privat betriebene Kaliwerk der Welt).

Quelle:



The image shows the cover of a report. At the top left is the logo of the Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie. At the top right is the logo for WissensMedia, 'Fit für den Wissenswettbewerb'. Below the logos, there is a photograph of a smiling woman in a black blazer and pink top, sitting at a desk in an office. The bottom half of the cover is a solid orange color with white text. A vertical bar with colored segments is on the left side of the orange area.

Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

WissensMedia
Fit für den
Wissenswettbewerb

gefördert durch das Bundesministerium
für Wirtschaft und Technologie

**Pragmatisch, einfach, gut –
erfolgreicher Umgang mit Wissen**

25 Beispiele Guter Praxis aus
kleinen und mittleren Unternehmen

www.wissenmanagen.net

Herausgeber
VOLLMAR Wissen + Kommunikation,
Reutlingen
www.wissen-kommunizieren.de

Gefördert durch das
Bundesministerium für
Wirtschaft und Technologie
im Rahmen des Projektes
„KMU-Roadshow Wissensmanagement“

Stand
Januar 2007