

## Die Digitalisierung der Know-how-Dokumentation im Franchising

### *Wozu braucht es eine Know-how-Dokumentation im Franchising?*

Franchising steht für „partnership for profit“. Damit Franchise-Geber und Franchise-Partner das erreichen, braucht es einen umfassenden Know-how-Transfer vom Franchise-Geber auf den Franchise-Partner und seine Mitarbeiter. Die Voraussetzung dafür ist die Standardisierung und Dokumentation des Erfahrungswissens des Franchise-Gebers mittels der Know-how-Dokumentation.

### *Reicht zur Dokumentation nicht der Franchise-Vertrag aus?*

Der Franchise-Vertrag regelt die Rechte und Pflichten zwischen Franchise-Geber und Franchise-Partner. Das konkrete Anwendungs-Know-how ist nicht im Franchise-Vertrag beschrieben, sondern wird mit der Know-how-Dokumentation dem Franchise-Partner übergeben.

### *Welche Bedeutung hat die Know-how-Dokumentation für den oben erwähnten Know-how-Transfer?*

Die Know-how-Dokumentation ist das Fundament des Know-how-Transfers und „klopft“ bei der Grundausbildung, im laufenden Partner-Management und bei regelmäßigen Trainings beim Franchise-Partner und seinen Mitarbeitern an.

Viel zu oft ist die Know-how-Dokumentation jedoch kein Instrument des gelebten Know-how-Transfers, sondern verkümmert ungeöffnet beim Franchise-Partner im Regal. Im Zeitalter der Digitalisierung ist eine Printfassung der Know-how-Dokumentation kein adäquates Instrument, um Franchise-Partner und Mitarbeiter zu begeistern.

### *Was ist zu tun, damit das Franchise-Handbuch nicht zum „Standbuch“ im Regal des Franchise-Partners wird?*

Die Antwort darauf können wir uns selbst geben: Immer öfter suchen wir nach Lösungen und Anleitungen auf YouTube. Tutorials zu allen Bereichen des Arbeits- und Privatlebens helfen uns mit Videos und ergänzend gesprochenen Anleitungen Antworten auf unsere Fragen zu finden. Gerade im Bereich der Wissensvermittlung ist diese Entwicklung für Franchising spannend.

### *Das heißt, das Print-Franchise-Handbuch ist gestorben und es gibt nur mehr ein Video-Franchise-Handbuch?*

In der Beratung mit unseren Kunden erlebe ich, dass wir uns in einer Übergangsphase befinden. Es heißt nicht „entweder – oder“, sondern „sowohl – als auch“. In der täglichen Arbeit nutzen wir Print und online und so soll sich auch der professionelle Know-how-Transfer gestalten. Konkret empfehle ich unseren Kunden ein kurzes und knackiges „Buch der Franchise-Partnerschaft“ zu schreiben, in dem die grundlegende Philosophie, das Konzept und die Strategien beschrieben sind. Idealerweise findet der Franchise-Partner im Buch der Franchise-Partnerschaft Inhalte, die im Franchise-System Bestand haben und sich nicht so rasch verändern. Das Buch der Franchise-Partnerschaft verstärkt die Wertigkeit, Seriosität und Kontinuität des Franchise-Systems. Alles Werte, die dem Franchise-Partner Sicherheit vermitteln.

Zusätzlich werden alle konkreten Prozessbeschreibungen und Instrumente für den Franchise-Partner und seine Mitarbeiter zur Umsetzung in der täglichen Arbeit in einem intelligenten Intranet bereitgestellt. Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die videounterstützt das Wissen in kleinen Lerneinheiten vermitteln, sind aus meiner Sicht die Zukunft für Franchise-Systeme.

*Wir kommunizieren nur mehr digital?*

Nein. Der digitale Know-how-Transfer mittels Intranet, Webinaren, Skype-Meetings und ähnlichem stellt ein systemkonformes Umsetzen durch den Franchise-Partner und seine Mitarbeiter sicher. Ergänzend dazu werden Gespräche mit dem Partner-Manager, Trainings und Treffen zum Erfahrungsaustausch angeboten. Die richtige Mischung bringt den Erfolg beim Franchise-Partner und Effizienz in der Franchise-Zentrale.

*Intranet ist aber nicht gleich Intranet?*

Das sehe ich auch so. Wissens-Management-Lösungen gibt es viele. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es nicht darum geht einfach Print durch online im Know-how-Transfer zu ersetzen – das ist lediglich „more of the same“. Ein intelligentes Intranet stellt nicht nur Wissen bereit, sondern bietet aktiv engpasskonzentrierte Maßnahmen an und fördert die Kommunikation unter den Franchise-Partnern und Mitarbeitern. goalcampus ist zum Beispiel so ein virtueller Coach für den Wissens-Transfer.

Mag.<sup>a</sup> Michaela Jung  
SYNCON International Franchise Consultants  
Josef-Mayburger-Kai 82  
A 5020 Salzburg  
Tel.: +43 (0)662-874245-0  
Fax: +43 (0)662-874245-5  
[www.syncon.at](http://www.syncon.at), [office@syncon.at](mailto:office@syncon.at)

SYNCON International Franchise Consultants  
Nördliche Auffahrtsallee 25  
D 80638 München  
Tel.: +49 (0)89-159166-33  
Fax: +49 (0)89-159166-34  
[www.syncon.de](http://www.syncon.de), [kontakt@syncon.de](mailto:kontakt@syncon.de)