

Den verborgenen Schatz heben.

'Die Wissensbörse' – eine IBM Partner-Lösung für effiziente Wissensvernetzung.

Die lautlose Revolution.



Das Wirtschaftsgefüge der westlichen Welt steckt derzeit in einem Umbruch, dessen Ausmaß sich durchaus mit dem der industriellen Revolution des 19. Jahrhunderts vergleichen lässt: Es ist der Umbruch von der Industriegesellschaft zur Wissensgesellschaft. Die klassischen Industrienationen können nicht mehr mit den niedrigen Produktionskosten der Schwellenländer mithalten. Somit rückt im Rahmen der Globalisierung ein anderer Produktivitätsbegriff in den Vordergrund: Für uns sind Wissen und Innovation der Rohstoff und das Kapital, von dem unsere wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklung im 21. Jahrhundert abhängt.

Noch keine Goldgräberstimmung.

In der Praxis scheinen sich nur wenige Unternehmen der Werte bewusst zu sein, die da in Hängeregistern, in den Köpfen der Mitarbeiter, auf den Festplatten der PCs und, wenn es hoch kommt, in einer Datenbank schlummern. Denn sonst würde man die 'ganz normalen' Recherche-schwierigkeiten nicht als naturgegeben hinnehmen: Es ist nahezu unmöglich, die richtigen Informationen – vor allem die, von deren Existenz man nichts weiß – auf Knopfdruck zu finden. Dazu kommt, dass Wissen auch durch Mitarbeiterfluktuation verloren geht. Dieses Informationsdefizit kann für ein Unternehmen sehr kostspielig sein.

Rohstoff Wissen.

Diese Indifferenz entsteht dadurch, dass Wissen in einem Unternehmen oft nicht konkret messbar ist. Trotzdem ist es ein unverzichtbares wertvolles Gut: Innovation entsteht nur dadurch, dass Menschen ihr Wissen untereinander austauschen und damit einen Nährboden für neue Ideen schaffen. Diese Ideen bilden die Grundlage für zukünftige Geschäftspotenziale – und damit letztlich für Wettbewerbsfähigkeit. Umgekehrt lässt sich daraus ableiten, dass Unternehmen, die ihre Wettbewerbsfähigkeit erhalten wollen, die Kompetenz und Kreativität ihrer Mitarbeiter fördern müssen – durch besseren Zugang zu Wissen. Wissen ist somit Chefsache!



Was ist Wissensmanagement?

Wissensmanagement ist ein systematischer, ganzheitlicher Ansatz, der implizites und explizites Wissen im Unternehmen als strategische Schlüssel-Ressourcen versteht. Er zielt darauf ab, den Umgang mit Wissen auf allen Ebenen nachhaltig zu verbessern, um Kosten zu senken, Qualität zu steigern, Innovation zu fördern und Entwicklungszeiten zu verkürzen. Als flankierende Maßnahme ist eine wissensorientierte Unternehmensstrategie zu entwickeln und umzusetzen, welche die Unternehmenskultur, psychische Muster und organisatorische Gegebenheiten auf das neue Paradigma hin ausrichtet.

Der IBM Ansatz.

IBM hat mit seiner Partner-Lösung 'Wissensbörse' einen Weg gefunden, durch den Einsatz wissensbasierter Systeme neue Wertschöpfungspotenziale und eine neue Wissenskultur zu schaffen.

- Außer um Wertschöpfungspotenzialen und Kostenersparnis geht es darum, eine Wissenskultur aufzubauen und nachhaltig zu bewirtschaften.
- Durch die automatische bereichsübergreifende Verfügbarkeit von Wissen wird interdisziplinäres Handeln möglich.
- Dadurch können Wissensverluste vermieden und Risiken für das Unternehmen besser abgeschätzt werden.

Die Partner-Lösung 'Wissensbörse' von IBM.

Sie umfasst folgende Komponenten:

- Innovative IBM Infrastruktur
- Gewinnung der Wissensbasis durch Agents und Connectors
- Knowledge Automation Infrastructure

IBM Infrastruktur.

Sie basiert auf IBM @server und TotalStorage Technologien. Die Informationstechniken stehen on demand, skalierbar in bewährter IBM Qualität, zur Verfügung. Die Komponenten der Knowledge-Management-Partner-Lösung sind für diese Infrastruktur zertifiziert. Somit entfällt eine kosten-, personal- und zeitintensive Integration.

Agents und Connectors.

Da die Informationen in Unternehmen nahezu unüberschaubar, vielfältig und zahlreich sind, müssen sie intelligent vernetzt werden, sodass sie an jeder Stelle auf Abruf zur Verfügung stehen. Dies gelingt durch den Einsatz von Agents und Connectors – speziellen Schnittstellen zum Internet, zu Datenbanken und E-Mail-Servern, die nach Wissenswerten durchforstet werden. Darauf kann eine leistungsfähige und durchgängige Knowledge Automation Infrastructure aufbauen.

Knowledge Automation Infrastructure.

Der zentrale Bestandteil der modernen Infrastrukturplattform zur Unterstützung von Wissensmanagementprozessen ist das Enterprise Process Portal. Es wird in das übergreifende Unternehmensportal integriert und fungiert als eine Art Suchmaschine, die jedoch mit völlig neuartigen Navigationsmethoden auf das Unternehmenswissen zugreift. Gleichzeitig stellt es eine Reihe von Funktionen bereit, die die tägliche Arbeit erleichtern, sodass mehr Zeit für wirklich wichtige Aufgaben bleibt. Die Applikationen bestehender EDV-Systeme sind leicht zu integrieren, wodurch für Mitarbeiter, Partner und Kunden eine einheitliche Arbeitsumgebung geschaffen wird. Selbstverständlich sind individuelle Anforderungen an Form und Funktion leicht implementierbar.

Nie mehr suchen, sondern finden!

Wissen im Kopf zu haben, ist gut. Zu wissen, wo das Wissenswerte steht, ist genauso gut: Das Enterprise Process Portal ist das Herzstück der 'Wissensbörse', das sich in seiner Struktur wesentlich von gängigen 'Einbahnstraßen'-Portalen unterscheidet: Das Wissen wird nicht von ein paar Administratoren zugänglich gemacht und von der Belegschaft konsumiert, sondern von jedem Nutzer sowohl administriert als auch redigiert. Das Enterprise Process Portal wird von allen für alle gepflegt. Dadurch vervielfacht sich die Menge der eingebrachten Informationen und – noch wichtiger – ihrer Verknüpfungen mit Kontexten.



Intuitive semantische Navigation.

Im Gegensatz zu herkömmlichen computergestützten Rechercheinstrumenten, die Suchergebnisse nur auflisten können, ohne deren Bezüge zueinander abzubilden, verfügt das Enterprise Process Portal über leistungsfähige, linguistische Analysewerkzeuge. Diese generieren aus der Fülle aller eingehenden Unternehmensinformationen ein komplexes und dynamisches Datenmodell, das mehrdimensional verknüpft wird. Aus diesem extrahieren drei extrem leistungsfähige Suchmaschinen Ergebnisse, welche in ihren inhaltlichen Zusammenhängen grafisch mit Knoten und Verzweigungen, so genannten hyperbolischen Bäumen, dargestellt werden.

Visualisierung und Steuerung mit hyperbolischen Bäumen.

Dieser Struktur folgt man nun intuitiv bis zu einem interessanten Knoten oder einer entsprechenden Gruppe von Dokumenten – und zoomt dann einfach hinein. Nun können Ansichten verändert, neue Informationen angefordert oder weitere Suchanfragen mit Ihrem Ergebnis verknüpft werden. So gelangt man sehr schnell zu den benötigten Informationen. Diese leistungsfähige Darstellung gibt blitzschnell einen Überblick, der für das Verstehen der Situation und zum Handeln überaus hilfreich ist.

Weitere praktische Funktionen.

- Es zeigt auch die Autoren von Dokumenten sowie deren Telefonnummern an – eine große Hilfe bei der Recherche nach dem optimalen Ansprechpartner. Dies ermöglicht deutlich schneller einen Überblick über die Situation: Zusammenhänge zwischen Informationen, Sachverhalten und handelnden Personen treten klar zutage und bilden eine gute Basis für weiterführende Recherchen.
- Falls die Suche unterbrochen werden muss, ist das kein Problem: Der aktuelle Suchergebnis lässt sich speichern; die Recherche kann zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden.
- Schluss mit Sprachbarrieren: Man kann auf deutsch suchen – und englische oder französische Dokumente finden! Das System berücksichtigt dies im Datenmodell und in den eingesetzten Suchmaschinen. Gerade für international operierende Unternehmen bedeutet dies mehr Transparenz und besseren Workflow.



Bereit für die Zukunft mit Wissensmanagement.

So elegant und effizient wie möglich.

Die IBM Partner-Lösung 'Wissensbörse' gestattet eine vollständige Integration aller Unternehmensinformationen, ohne aufwändige Veränderungen der vorhandenen Organisationsstrukturen und Prozesse. Sie gestattet es, auf alle Applikationen und Unternehmensinformationen zentral zuzugreifen und zu sehen, wie diese inhaltlich in Zusammenhang stehen. Mit dem Enterprise Process Portal werden alle unstrukturierten und strukturierten Unternehmensinformationen nicht nur erschlossen, sondern überdies so aufbereitet, dass sie zur Standortbestimmung und Situationsbeschreibung dienen und sogar Handlungsempfehlungen geben können. Dabei helfen folgende innovative Funktionalitäten:

- *Single Sign On für einen zentralen Zugang zu allen Applikationen über das Portal.*
- *Personalisierung erlaubt benutzerdefinierte Einstellungen wie z. B. automatische Informationsbereitstellung in Bezug auf vordefinierte Ereignisse und Art der Benachrichtigung, Nutzung über Mobile Devices, automatische Anpassung an nutzerspezifische Schwerpunkte durch intelligente Lern- und Analysefunktionen.*
- *Zusammenarbeit wird erleichtert, da Rechercheergebnisse, mit Kommentaren versehen, intern und extern an einen Mitarbeiter oder eine Community gesendet werden können, damit sie dort weiterbearbeitet werden. Ergebnisse können jederzeit abgerufen werden. Jeder Einzelne behält dadurch einen besseren Überblick über den weiteren Verlauf des Prozesses und unterstützt damit aktiv den Workflow.*

- *Anwendungsintegration ist mit jeder Applikation möglich. Die bestehenden Applikationen können aber auch direkt aus den grafisch aufbereiteten Suchergebnissen angesteuert werden. Sie werden integriert, ohne dass Prozesse oder Organisationsstrukturen geändert werden müssen. So wird die Transparenz geschaffen, die erst schnelle und sichere Entscheidungen ermöglicht.*
- *Zugriffsberechtigungen können entsprechend dem Status und dem Aufgabenbereich der Mitarbeiter individuell eingerichtet werden. Nicht jeder erhält jede Information!*

Die Vorteile auf einen Blick:

- *Effizienterer Wissenstransfer.*
- *Macht Wissensressourcen verfügbar und nutzbar.*
- *Weniger Redundanzen (interne Prozesse) und Kosten.*
- *Verbesserung der Kommunikation.*
- *Wandel zu einer Wissenskultur.*
- *Effizientere Arbeitsprozesse.*
- *Steigerung der Innovationskraft.*
- *Effektivere Entscheidungen.*
- *Höhere Mitarbeiter- bzw. Partner- und Kundenzufriedenheit.*
- *Verbessertes Umsatzpotential.*



Bezugsquellen der Lösungsbestandteile

AIDOS Software AG

Produkt: KaiBox

www.aidossoftware.de



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart

ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien

ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich

ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:

ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und @server sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.