

Nutzung von Internet-Technologien im Wissensmanagement

Von Andreas Omasits

Autor: Sales Manager von TRW Systems. TRW Systems ist erfolgreich für namhafte Organisationen und Unternehmen in den Branchensegmenten Öffentliche Verwaltung, Internationale Organisationen, Telekommunikation sowie Industrie tätig.

Zugriff auf Informationen auf Basis von Internet-Technologien sind mittlerweile state-of-the-art. Aus den verfügbaren Lösungstechnologien haben sich einige heraus kristallisiert, die durch performante und intelligente Zugriffe auf Informationen sowie durch ein ausgereiftes Management der Informationen den Schritt vom Informationsmanagement zum Wissensmanagement unterstützen. TRW Systems, als international erfolgreiches Lösungshaus, verwendet und empfiehlt auf diesem Gebiet Livelink™ von Open Text.

Das hat uns das Informationszeitalter eingebracht

- die Menge an verfügbaren Informations- und Wissensinhalten wächst explosiv;
- gleichzeitig nimmt die zu beherrschende Komplexität und Sicherheitsanforderung ständig zu;
- Innovationsfähigkeit bleibt nach wie vor kritischer Wettbewerbsfaktor;
- Wachstum und Komplexität wird die zunehmende Zerreißprobe für menschliche Netzwerke.

Es wird viel debattiert, was Wissen ist. Im Zusammenhang unserer Programmdefinition ist es jede Information, die in einem gegebenen Kontext nutzbar und nützlich ist.

Wissensmanagement oder auf gut Neudeutsch „Knowledge Management“ ist der Sammelbegriff für alle Aktivitäten, die eine lernende Organisation unterstützen.

Wissensmanagement adressiert:

- Probleme, die nicht perfekt wiederholbar sind;
- Informationen, die eingeschränkt kodifizierbar sind;

- Lösungen, die nur teilweise automatisierbar sind.

Wissensmanagement sitzt mitten in den Unternehmensprozessen



Internet, Extranet und Intranet – technologisch gleichartige Plattformen für Wissensmanagement und gemeinsames Arbeiten

Internet-Technologien haben sich in diese Szenerie eingefunden, da diese einerseits einen hohen Verbreitungsgrad durch die Privat-Nutzung des Internets erreicht haben, andererseits von Beginn an der Wissensvermittlung, der Collaboration, dem Suchen und Finden gewidmet waren. Internet-Technologien verwenden Browser als Benutzeroberflächen („GUI“, „Portale“).

Ein zusätzliches nutzbringendes Anwendungsgebiet dieser Technologien liegt im Bereich des "Collaborative Working". Auf dieser Basis werden internet-basierende Plattformen angeboten, die die Zusammenarbeit von unterschiedlichen Firmen ermöglichen, um gemeinsam mehr Wissen aufzubauen oder auch um Tele-working (oder mobile Mitarbeiter) zu unterstützen.

Internet-Technologien im Wissensmanagement

Wenn Sie den Begriff „Wissensmanagement“ in diverse Suchmaschinen/Directories eingeben, werden sie zig-tausende Seiten finden. Schon wieder ein Informationsverflor! Wer jemals schon im Internet versucht hat, Wissenswertes zu einem Begriff zu erfahren und nebenbei die Stoppuhr mitlaufen lässt, wird zu dem wenig überraschenden Ergebnis kommen: Es kostet enorm viel Zeit!

Nur dadurch, dass Information in irgendeiner Form in Web-Seiten im Intra- und Internet eventuell verfügbar ist, wird Wissensmanagement nicht wirklich erleichtert.

Ein weiterer Grund, warum wir so lange brauchen, um ein vernünftiges Ergebnis im Internet zu erhalten, liegt daran, dass in erster Linie nicht "Wissen" oder "Know-how", sondern Marketing im Vordergrund steht. Wer gibt schon im Internet gerne Know-how oder echtes Wissen preis? Schlussendlich bleibt dennoch nichts anderes übrig, als zu Noahs vorsintflutlichem Telefonhörer zu greifen und zu fragen ... oder – etwas moderner – E-Mails zu verschicken mit der Gewissheit, dass diese so oder so nicht mehr gelesen werden. Das kann 1:1 auf firmeninterne Intranets übertragen werden.

Eines sollte noch beachtet werden: Wenn schon die Mitarbeiter nach Wissen suchen, sollte man ihnen alle Tricks der Suchfunktionen erklären. Die Wette gilt, dass nur fünf Prozent der Mitarbeiter mit der "erweiterten Suche" etwas anfangen können. Also: Wenn Sie Produktivität in das Wissensmanagement bringen wollen, nehmen Sie sich 30 Minuten Zeit und schulen Sie nicht nur, wie man sucht, sondern gleich auch, wie man richtig Dateien ablegt bzw. statt dessen „Links“ verwendet ... Sie werden sehen, mit diesen einfachen Methoden erreichen Sie mit geringen Mitteln schon sehr viel.

Der sinnvolle Ansatz für die Verwendung von Internet-Technologien im Wissensmanagement geht somit in folgende Richtungen:

- als Basis für kollaboratives Arbeiten und Lernen (wenn es gilt, mobil zu bleiben oder auch Aussenstehende eingebunden werden sollen)
- neue Informationen bzw. Links intuitiv und einfach einbindbar
- Möglichkeiten der Bewertung auf Nutzbarkeit und Qualität der Informationen
- simple Suchfunktionen mittels Volltext, idealerweise mit Matchquote
- und das Ganze schnell, schnell, schnell !

Letzteres ist besonders wichtig, denn wenn ein Informationssystem langsam ist, wird es weder genutzt noch akzeptiert werden. Daher forcieren wir komplett datenbank-basierende Lösungen mit einfacher Eingabemöglichkeit von Stichwörtern oder auch ganzer Texte zu den einzelnen Dokumenten und Links, jedoch keine MS Office-Volltextsuche oder umfangreiche hierarchische "Explorer"-ähnliche Bibliothekenstrukturen.

Warum auch selbst Internet-Links verwalten, wenn dies durch die Suchfunktionalität von Wissensmanagementsystemen erfolgen kann?

Vorhandene Wissensmanagementsysteme

Es ist hier nicht der Platz, alle in den Unternehmen meist schon vorhandenen Wissensmanagementsysteme aufzuzählen. Im Grund genommen sind alle Daten und

Informationen, die aus dem "Tun" stammen, Basis jedes Wissensmanagements.

Genau genommen ist das oft verschmähte Qualitätsmanagement nichts anderes als ein Wissensmanagement für die Qualität von Organisation und Produkten. Denken Sie nur an die Beweggründe der Einführung: Qualitätswissen personenunabhängig verfügbar machen! Das wäre das eigentliche Ziel der Qualitätsmanagementdokumentation: Das Wissen der Organisation um Qualität sollte dort enthalten sein. Daher ist es enorm wichtig, dass hier wirklich auch das Wissen enthalten ist und nicht sehr lange Abhandlungen über die Norm selbst.

Das Qualitätsmanagement ist vermutlich auch einer der wichtigsten WM-Systeme im Unternehmen, denn dort ist Know-how, Wertschöpfung und Kostenmanagement zu Hause. Auch das betriebliche Vorschlagswesen oder Ideenmanagement ist nichts anderes als ein Portal des Wissensmanagements. Vorschläge und Ideen kommen eben aus dem eigenen oder oft auch gemeinsamen Wissen um Probleme und Lösungen.

Geheimhaltung

Mit der Möglichkeit eines EDV-gestützten Wissensmanagements ist der Aspekt der Geheimhaltung von Unternehmens-Know-how auf dem Prüfstand. Mehr zugreifbares Wissen bedeutet auch mehr Möglichkeiten der Spionage. Daher sind Geheimhaltungsaspekte mittels Berechtigungssystem und Zugriffsdokumentation zu berücksichtigen. Damit geht natürlich auch eine Einengung des zugreifbaren und verwendbaren Wissens einher und selbstverständlich ein erheblich höherer Aufwand. Zudem besteht in grösseren Organisationen die Angst, dass Daten nicht direkt in ihrem Einflussbereich liegen. Dies ist ein wesentlicher Vorbehalt, dem nur durch ausgefeilte Wissensmanagementlösungen ausgeräumt werden kann, denn gerade Wissen oder Know-how will bekanntlich wie der Augapfel gehütet werden. Dies muß technologisch absolut unterstützt werden.

Lösung in der Unternehmens-EDV

Die beste Software macht aus schlechten Managern noch lange keine guten! Wissensmanagementsoftware selbst ist nur ein Werkzeug, um Dokumentation und Suche zu erleichtern. So sollte sie auch programmiert sein: simple Eingabe, simple Suchfunktionen. Dabei bewähren sich stark hierarchische Suchmodelle ("Bibliothek") wenig, denn jedem Menschen und jeder Organisation wohnt ein wenig Chaos inne, das grundsätzlich analog dem zweiten Hauptsatz der Thermodynamik immer mit der Datenmenge zunimmt.

Vorteilhaft ist es, zusätzlich zur Informationseingabe auch eine Bewertung der Information auf Nutzbarkeit durchzuführen und eine Ansprechperson (einen "Wissenden") zu definieren. Workflowsysteme sind dazu nicht unbedingt notwendig, wobei moderne Ansätze bereits in Richtung dynamischer Verfügungstellung von Zusatzinformationen beim jeweiligen Bearbeitungsschritt gehen.

Umsetzung von Wissensmanagement

Zehn Prinzipien des Wissensmanagements lassen sich aufstellen:

1. WM ist teuer (aber das ist auch Dummheit!).
2. Effizientes WM benötigt hybride Lösungen für Menschen und Maschine.
3. WM ist hochpolitisch ("Wissen ist Macht").
4. WM benötigt Wissensmanager („Knowledge Broker“) als virtuelle Dienstleister im Unternehmen.
5. WM profitiert mehr von einem offenen WM-Markt, einem Wörterbuch denn von schön strukturierten oder hierarchischen Modellen.
6. Teilen und Verwenden von Wissen sind oft unnatürliche Aktivitäten.
7. WM bedeutet laufendes Verbessern der Wissensprozesse.
8. Wissens-/Informationszugang ist nur der Beginn.
9. WM endet nie (lebenslanges Lernen).
10. WM benötigt eine "Wissensvereinbarung" (Wissenskultur) zwischen den Mitarbeitern und dem Unternehmen.

Wer diese Punkte beim Aufbau seines Wissensmanagements berücksichtigt und Werkzeuge einsetzt, die diesen Anforderungen gerecht werden, wird erfolgreich sein.

Lösungswege

Aus der Sicht des internationalen Lösungshauses TRW Systems eignet sich das Dokumenten-, Contents und Knowledge-Management-System Livelink des kanadischen Software-Herstellers Open Text in ausgezeichneter Weise für die Unterstützung von anspruchsvollem Wissensmanagement.

Livelink wird bereits von vielen namhaften Unternehmen im Bereich Wissensmanagement eingesetzt: Eastman Chemical, Glaxo, Hewlett Packard Consulting, Roland Berger, Sprint, Swissair, Siemens, US Navy, Victoria Versicherung, um nur einige hier zu nennen. Mehr Informationen darüber bei <http://www.opentext.com> oder

bei

Andreas Omasits

Sales Manager



TRW Systems Europe

Seidengasse 33-35

A-1070 Wien

Phone: +43 1 5227027 26 Mobile: +43 664 1320811

Fax: +43 1 5227027 19



<mailto:Andreas.Omasits@trw.at>

<http://www.trw.com>

TRW Systems ist führender Anbieter von integrierten Lösungen im Bereich Content-, Document- und Knowledge-Management basierend auf Standard-Software-Systemen von namhaften Herstellern wie Open Text und Captiva, Neurascript, etc. und ist zusätzlich auf IT-Security spezialisiert. Neben der ganzheitlichen Implementierung als Generalunternehmer bietet TRW Systems auch exklusives Consulting im Umfeld von komplexen Business Intelligence Projekten an.

TRW Systems ist eine Division der TRW Inc., USA. Der Konzern bietet zukunftsorientierte Produkte und Dienstleistungen für die Luft- und Raumfahrtindustrie, die Automobilindustrie sowie im Bereich Informationstechnologie. Das Unternehmen, das im Jahr 2001 sein 100-jähriges Bestehen feierte, hatte zum Jahresende einen Umsatz von 16,4 Milliarden US\$.