

# **DNUG Conferences:**

## **IBM Lotus Technical Forum 2006**

### **Wissensmanagement und die DNUG: Ein Arbeitskreis stellt sich vor!**

Ergebnisse und weitere Entwicklung

Session CCS24

**Harald Huber**

USU AG

E-Mail: [h.huber@usu.de](mailto:h.huber@usu.de)

**Dr. Stefan Smolnik**

EUROPEAN BUSINESS SCHOOL (ebs)

E-Mail: [Stefan.Smolnik@ebs.de](mailto:Stefan.Smolnik@ebs.de)

# Agenda

- Vorstellung des Arbeitskreises WM
- Beobachtungen, Erfahrungen und Trends aus Praxis und Wissenschaft
- Zukünftige Gestaltung des Arbeitskreises WM
- Ausblick & Diskussion

# Rückblick auf die letzten Jahre des AK

- Gründung: Oktober 1998 (November 1997)
- 18 Veranstaltungen
- Veranstaltungsort: Schwerpunkt Rhein-Main-Gebiet
- Ziele
  - Forum für Wissens- und Technologietransfer
  - Diskussion von Methoden und Erfahrungen
  - Vermittlung eines stets aktuellen Überblicks auf den WM-Markt: Methoden, Technologien und Anbieter
  - Adressat: vor allem Anwender
- Vorträge von Anwendern, Anbietern, Beratern sowie aus der Wissenschaft
- Übersichtsvorträge zu Basis-Technologien, z.B. semantische Technologien, Textanalyse und Textmining, Suchverfahren, etc.

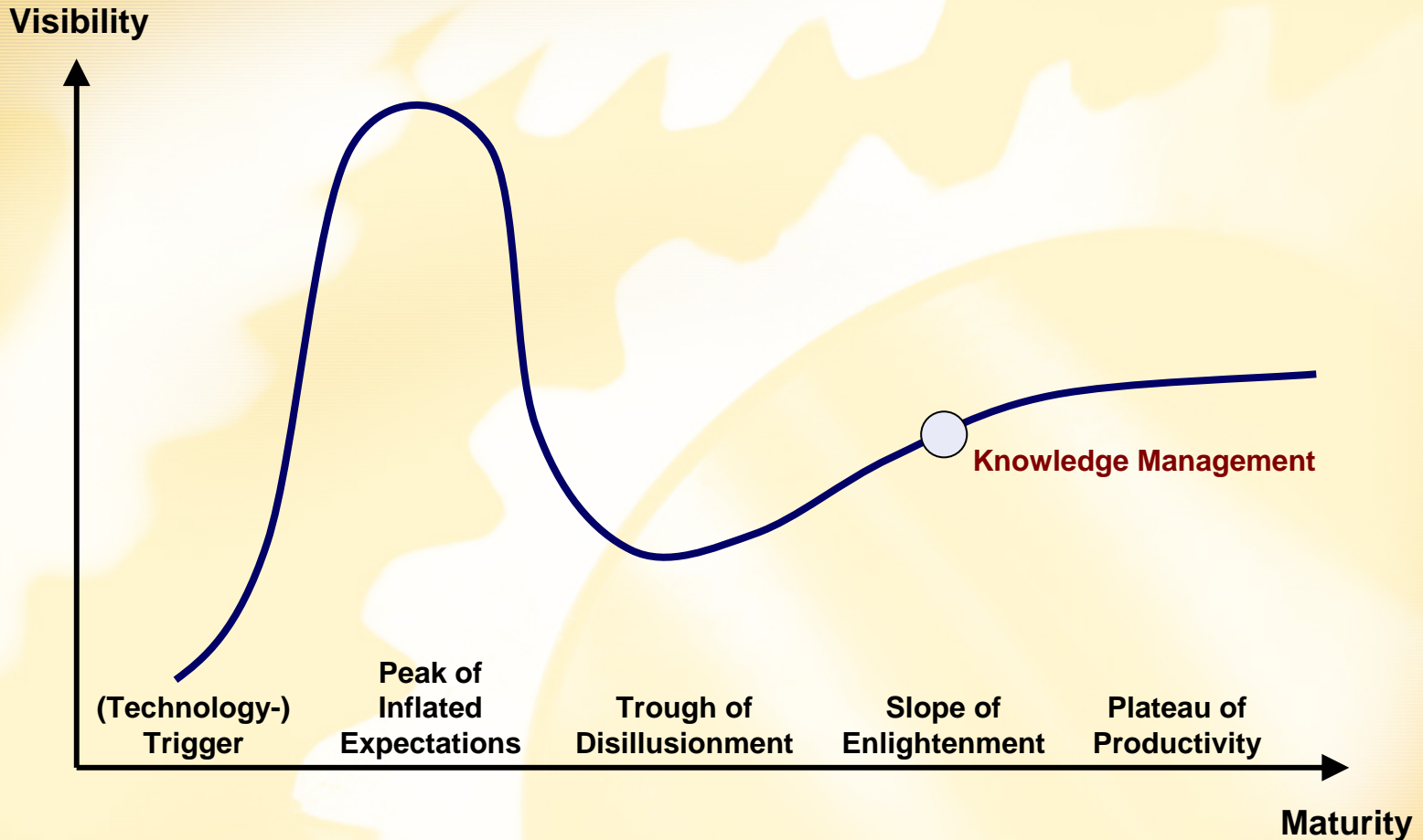
# Themenschwerpunkte

- Technologien, Werkzeuge und Software-Lösungen für Wissensmanagement in Organisationen
- Konzepte, Methoden und Paradigmen für Wissensmanagement in Organisationen
- Konzeption, Konstruktion, Implementation und Nutzung von Wissensmanagementsystemen
- Einfluss von Wissensmanagement auf die Effizienz von Organisationen und Prozessen
- Einfluss der Unternehmenskultur auf Wissen und auf das Wissensmanagement
- Integration von Wissensmanagement in Organisationen und in deren Prozesse
- Skill Management und Expertise Location
- Bewertung von Wissen
- Beziehungen zwischen Daten, Information und Wissen sowie zwischen Wissensmanagement, organisationalem Gedächtnis und organisationalem Lernen
- Case Studies und Erfahrungsberichte

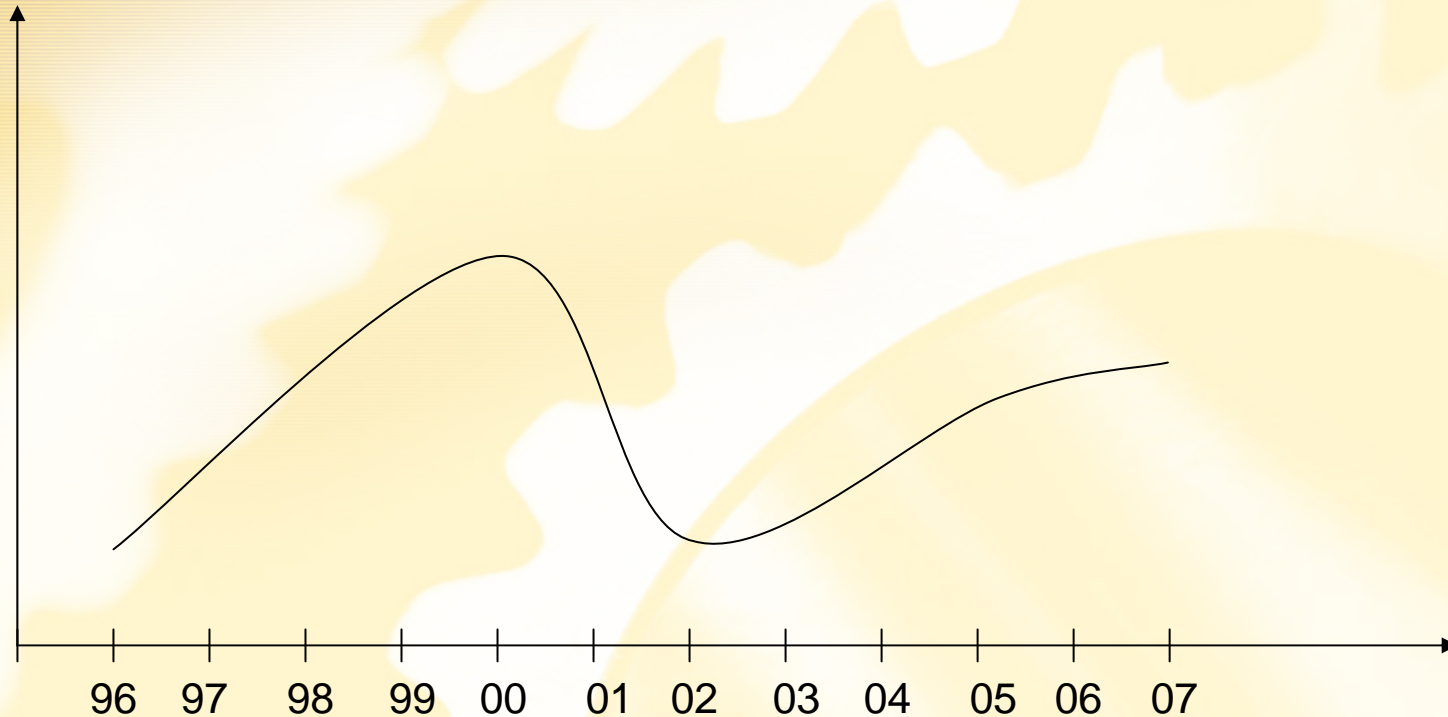
# Auszug aus der Vortragsliste

- IBM Lotus Discovery Server / IBM WebSphere
- Microsoft Sharepoint
- Intelligent Views K-Infinity; Altavier Knowledge Café
- Autonomy
- Open Text Livelink; Excalibur
- SAP Enterprise Portal 6.0
- Ernst & Young, PwC, Arthur D. Little, Lotus, moresophy, USU, holistic-net, Plaut
- Dr. Oetker, Allianz, Heyde, Siemens, Unilever, BMW
- Universität Paderborn, ebs, Fraunhofer IPSI, Universität Oldenburg, WHU

# Aktuelle Einschätzung des WM-Markts



# Aktuelle Einschätzung des WM-Markts\*



\* Anmerkung: Diese und folgende Einschätzungen sind subjektiv und ergeben sich aus der täglichen Arbeit und den Ergebnissen des Arbeitskreises. Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Repräsentativität.

# Aktuelle Einschätzung des WM-Markts

- 1996 - 2001: „Hype“-Thema Wissensmanagement ohne ernsthafte Projekte oder Umsätze
- seit ca. 2004: Wissensmanagement beginnt reales Marktthema zu werden; deutliche Zunahme von produktiven WM-Installationen

# Einsatz von Wissensmanagement in Unternehmen

- Bisher (bis ca. 2002)
  - Aufbau von „Wissensmanagement“ in Unternehmen
  - Oft unternehmensweiter Ansatz
  - Klar messbare Ziele eher ungewöhnlich
- Heute
  - Durchführung eher sehr operativer WM-Projekte
  - Klar messbare Ziele dabei recht üblich
  - Genaue Ausrichtung von WM-Funktionen an Geschäftsprozessen
  - In Use Cases darstellbarer Nutzen, um tatsächlich vom Anwender angenommen zu werden

# Einsatzbereiche für Wissensmanagement in den Unternehmen

- Call Center und User Help Desk
  - Wartung, Service und Betrieb
  - Qualitätssicherung und Qualitätsplanung
  - Forschung und Entwicklung
- ➔ Wissensintensive Prozesse

collaboration @ work

# Eingesetzte Technologien (1/2)

- Textanalyse und Textmining
  - Geringer Einsatz in der Praxis
  - Kein Markt für spezialisierte Werkzeuge
  - Verwendung zunehmend als Zusatzfunktionen von Standardsystemen (Suchmaschinen, EDMS/ECMS)
- Geringe Marktpräsenz von semantischen Technologien, Case-Based Reasoning und Inferenz-Systemen
- In der Regel Einsatz einfacher Suchverfahren (Volltextsuche)
- Kontextsuchverfahren (assoziative Suche) scheinen für viele Einsatzbereiche zu wenig robust zu sein

## Eingesetzte Technologien (2/2)

- Recht große Verbreitung von eLearning/Blended Learning
- Zunehmender Einsatz grafischer Wissensrepräsentationen (z.B. Wissen.de)
- Recht große Verbreitung von kollaborativer Online-Software (Whiteboards, IM, Application Sharing, etc.)
- Zunehmender Einsatz von Social Software und Tagging (openBC, Flickr, Technorati, Folksonomies, del.icio.us, Wikis, Weblogs)

# Tätigkeit von Beratern

- Wissensmanagement wurde anfänglich als „verkaufbare“ Querschnittskompetenz verstanden
- Aber: wenig erfolgreiches Wissensmanagement ohne ausgeprägte Fachkompetenz im jeweiligen Gebiet
- Daher: Berater spezialisieren sich auf genau ein Themengebiet und setzen Wissensmanagement als ein Mittel ein, um die Ziele ihrer Kunden verbessert zu erreichen

# Entwicklung angrenzender Bereiche

- Wissensmanagement als solches bleibt Querschnittskompetenz
- Berührungspunkte zu einer Vielzahl von Verfahren und Methoden
- Entwicklungen in den letzten Jahren, die Wissensmanagement zur Selbstverständlichkeit werden lassen
- Beispiele
  - Prozessmanagement
  - Qualitätsmanagement, insbesondere Verfahren wie Six Sigma
  - ITIL (IT Infrastructure Library)

# Entwicklung des Wissensmanagement – Fazit aus der Praxis

- WM-Markt ist weitaus professioneller als noch vor 5 Jahren
- Einige Techniken und Methoden haben sich recht weit durchgesetzt
- Weniger: „Was kann ich alles nehmen“  
(→ Übersichten)
- Sondern mehr: „Wie kann ich das machen“  
(→ Best Practices)

# Entwicklung des Wissensmanagement aus Sicht der Wissenschaft

- Handlungsfelder des WM: Inhalte & Kontext, Kompetenz, Zusammenarbeit und Kultur
- WM-Ebenen: Strategie, Prozesse und Systeme
- Themenschwerpunkte
  - Wissensfluss, -transfer, -teilung und -austausch in und zwischen Organisationen
  - WM-Erfolgs- und Performanzmessungen
  - Kulturelle, ethische und philosophische Aspekte
  - Technologische Aspekte des WM
- Zahllose Veranstaltungen und Publikationen (Tendenz steigend)

# Entwicklung des Wissensmanagement – Fazit aus der Wissenschaft

- WM-Anstrengungen konzentrieren sich in der Mehrzahl der Fälle auf ein oder zwei der Handlungsfelder (insbesondere auf Inhalte & Kontext)
  - Häufig findet eine Reduktion auf eine WM-Ebene (Strategie, Prozesse und Systeme) statt (überwiegender Fokus auf die System-Ebene)
  - Fehlende oder zu geringe Einbettung von WM in die täglichen Arbeitsabläufe (Prozesse) der Mitarbeiter führt zu nicht ausreichender Nutzung und Akzeptanz von WM
- ➔ Integration über Handlungsfelder und WM-Ebenen

# Zukünftige Gestaltung des AK (1/2)

- Früher: Plattform für den Austausch über Konzepte und Softwaretools (Marktüberblick; Vorstellung von Tools)
- Zukunft: Plattform für Best Practices
  - Wie wird welches Tool am besten eingesetzt?
  - Wie wird WM am besten im Bereich XY (z.B. Call Center, QS, IT) eingesetzt?
  - Wie wird am besten methodisch in einem Bereich/einem Thema vorgegangen (z.B. Blended Learning, ITIL)?
- Anwendungs- und/oder Branchenbezug stärken
  - Einsatz des Wissensmanagements im Call Center, in der Qualitätssicherung, etc.
  - Einsatz des Wissensmanagement in der Chemie-Branche, in der Telko-Branche, etc.
- Weniger Vortrags- sondern eher Workshop-Charakter mit gezieltem Erfahrungsaustausch

## Zukünftige Gestaltung des AK (2/2)

- Wo ist Wissensmanagement heute ein Thema?
- Welche Techniken und Methoden werden eingesetzt?
- Welche Aspekte sind offen oder geplant? Was sind spannenden Themen?
- Spielen die Bereiche „Methode“ und „Anwendungsbereich“ noch eine Rolle? Oder ist die Technologiefokussierung vorherrschend?

# Ausblick

- Nächstes AK-Treffen
  - Termin: Mo., 03.07.2006
  - Veranstaltungsort: EDS, Frankfurt
  - Gemeinsame Feststellung des Status von WM
  - Gemeinsame Festlegung der weiteren Ausrichtung des AK
  - Vorträge zum aktuellen Status des WM von jeweils einem Vertreter aus Wissenschaft, der Lösungs-/Toolanbieter (ontoprise) und der Anwender
  - Ziel: Festlegung der Roadmap für die nächsten 2 Jahre (Was sind die Themen, was sind die Fragen?)

# Diskussion und Kontakt

## Arbeitskreis „Knowledge Management“

<http://www.dnug.de/DNUG/cms.nsf/id/Ak7API.htm>

### Ansprechpartner:

**Harald Huber**

USU AG

E-Mail: [h.huber@usu.de](mailto:h.huber@usu.de)

**Dr. Stefan Smolnik**

EUROPEAN BUSINESS SCHOOL (**ebs**)

E-Mail: [Stefan.Smolnik@ebs.de](mailto:Stefan.Smolnik@ebs.de)