



Wissenspool

Management Summary

Der Wissenspool der Community4you ist eine technische Lösung zur Steigerung der Effektivität der Wissensnutzung und Wissensbewahrung in Unternehmen und Verwaltungen. Grundlage bildet das Erfassen des impliziten und expliziten Wissens über entsprechende Methoden im normalen Arbeitsablauf. Dies geschieht weitestgehend ohne Mehraufwand für Mitarbeiter, Partner und Kunden, was eine Voraussetzung für den Erfolg des Wissenspools ist.

Ein weiterer wichtiger Faktor zur effektiven Wissensnutzung mit dem Wissenspool ist die Art und Weise in der bereits erfasstes Wissen wiedergefunden werden kann. Verschiedene Suchvarianten und die Berücksichtigung von Qualitätsbewertungen liefern diesbezüglich optimale Ergebnisse. Die Informationen im Wissenspool können über verschiedene Wege gefunden werden und sind redundanzfrei erfasst. Wissen wird gefunden und kann deshalb vielfach verwendet und weitergegeben werden. Dies verringert den Ar-



Abbildung 1: Informationen einmalig einfügen

beitsaufwand bei bereits aufgetretenen Fragestellungen oder Personalwechseln erheblich. Eine besondere Stärke der Wissenspool-Lösung ist der Umgang mit Wissensalterung. Spezielle automatische Funktionen unterstützen Anwender veraltetes Wissen auszusortieren. Verschiedene Methoden der Qualitätsbewertung sorgen dafür, dass erfasstes Wissen auch inhaltlich hochwertig ist. Hilfsmittel für die Einrichtung und Pflege der Wissenspool-Lösung garantieren einen erfolgreichen Start in eine effiziente Wissensnutzung. Im Rahmen eines Pilotprojekts können alle Funktionalitäten und Vorteile des Wissenspools im Vorfeld getestet werden.



Problemumfeld

Einer effizienten Wissensnutzung stehen in der Realität einige Herausforderungen gegenüber. Häufig bereitet bereits das Erfassen des Wissens große Probleme. Ein Partner oder Mitarbeiter, der Wissen aktiv in ein neues System einpflegen muss ist schnell frustriert. Der investierte Arbeitsaufwand steht in schlechter Relation zum Nutzen. Deshalb müssen Lösungen gefunden werden, die es erlauben, Wissen ohne spürbaren Mehraufwand effizient zu erfassen. Die Akzeptanz des Nutzers kann nur dann erreicht werden, wenn bei lediglich geringem Aufwand ein sichtbarer Vorteil in der Erfassung des Wissens entsteht.

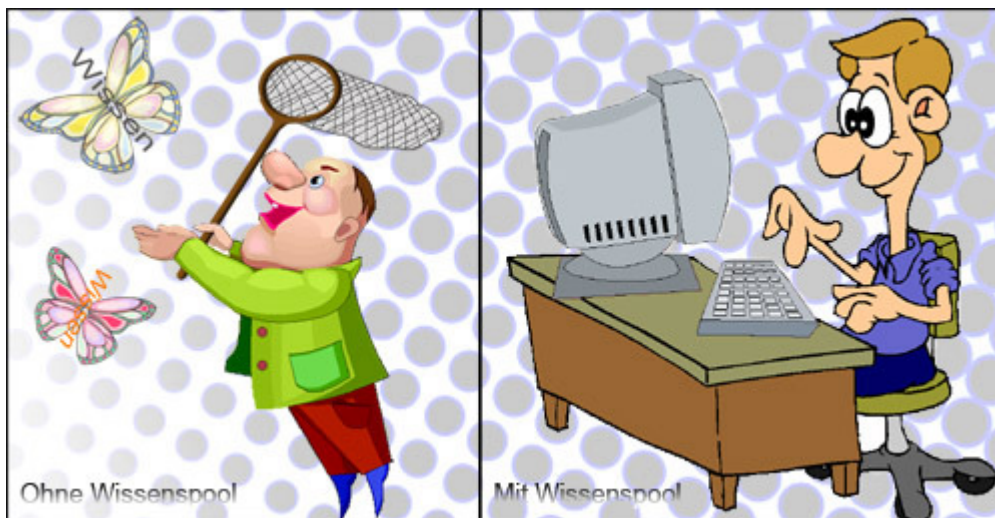


Abbildung 2: Wissen schneller Erfassen

Ein solcher Vorteil kann das themengenaue, schnelle Finden einer Information sein. Genau darin liegt aber auch eine weitere Herausforderung. Für eine effiziente Wissensnutzung reicht es nicht, das Wissen optimal zu erfassen, es muss auch gefunden werden. Deshalb ist es wichtig, dass die Suchfunktion der Wissensdatenbank in der Lage ist, dem Mitarbeiter oder Partner das seiner Anfrage entsprechende Wissen schnell und einfach zur Verfügung zu stellen. Erfüllt die Suche diese Anforderung nicht, ist eine effiziente Wissensnutzung nicht gewährleistet. Ein Mitarbeiter, der überzeugt ist, dass er seine Aufgabe durch neue selbständige Bearbeitung schneller realisieren kann, als mit Hilfe der gefundenen Informationen in der Wissensdatenbank, ist diesem System der Wissensnutzung gegenüber unaufgeschlossen. Die Aufgabe des Mitarbeiters könnte zum Beispiel in der Erstellung eines Vertrages liegen, der in der Wissensdatenbank zum gleichen Sachverhalt schon erfasst ist.

Wissen hat nur eine begrenzte „Haltbarkeit“. So verändern sich zum Beispiel Arbeitsanweisungen mit der Zeit, neue Technologien werden verwendet und ersetzen alte Verfahrensweisen. Was vor kurzem noch aktuell war, gilt schon bald als überholt. Veraltetes Wissen in einer Wissensdatenbank ist ein Störfaktor, der zu Fehlern bei der Wissensnutzung und zu Unzufriedenheit beim Nutzer führt.



Lösungsansatz und Nutzen

Wissen, welches durch Kommunikationsprozesse innerhalb des Unternehmens oder der Verwaltung vorhanden ist, wird im Wissenspool effizient erfasst und nutzbar gemacht. Eine bereits gelöste Aufgabenstellung beispielsweise muss somit kein zweites Mal individuell durchdacht oder gar neu bearbeitet werden. Da die entsprechenden Informationen im Wissenspool erfasst sind, weiß der Mitarbeiter wie in einer ähnlichen oder gar gleichen Fragestellung des operativen Geschäfts vorgegangen wurde und kennt die optimale Lösung.

Der Wissenspool zeichnet sich durch eine transparente Wissensbewahrung aus. Die Besonderheit dieser Transparenz zeigt sich vor allem in der Möglichkeit der projektübergreifenden Nutzung des Wissens. So findet man die Information aus jeder Situation heraus, egal ob man zum Beispiel aus Sicht der eigenen Arbeitsgruppe oder der einer anderen Abteilung sucht. Das Wissen wird über mehrere verschiedene Wege gefunden.

Eine weitere Stärke des Wissenspools liegt in der Vermeidung von Redundanzen. Dies gilt insbesondere für Kopien mit fast gleichen Inhalten, aber auch übergreifend für verschiedene Sprachen. Effiziente, in der Bedienung einfache, Feedback- und Verwaltungsfunktionalitäten sichern eine optimale Qualitätsbewertung und Pflege des erfassten Wissens bei minimalem manuellem Aufwand.

Neben einem zentralen Einsatz des Wissenspools ist es möglich, die Wissenspool-Lösung dezentral zu betreiben. Das heißt, dass jeder Standort, jede Tochtergesellschaft oder jede Verwaltung seinen eigenen dezentralen Wissenspool pflegt. Dabei können die Wissenspools untereinander automatisch für das gesamte Wissen (Wissenspools sind identisch) oder nur für Teilbereiche des Wissenspools (Wissen, was auch für die anderen Standorte relevant ist) synchronisiert werden.

Methodik

Im normalen Arbeitsprozess im Unternehmen oder in der Verwaltung entsteht Wissen. Dieses wird im Wissenspool durch geeignete Methoden erfasst, strukturiert und so verwaltet, dass es effizient genutzt und gefunden werden kann. Bei dem Prozess der Wissenserfassung ist es wichtig, die Quellen im Unternehmen oder in der Verwaltung auszuschöpfen, die den größten Nutzen bei möglichst geringem Aufwand versprechen. Dies kann zum Beispiel eine Notiz zu einem Telefonat mit einem Kunden sein. Anstatt die Notiz auf einen Zettel zu schreiben und abzuheften, notiert der Mitarbeiter alle relevanten Daten zu dem Telefonat im Wissenspool. Die dadurch im Wissenspool erfasste Information kann nun optimal genutzt werden, ohne dass der Mitarbeiter bei der Erfassung mehr Aufwand als bisher hatte.

Ähnliches gilt für Erfahrungen aus Projekten. Spezielle Wissenstransfermethoden helfen hier, den Aufwand minimal zu halten. Bei der Interviewmethode zum Beispiel gibt ein Experte sein Wissen mit minimalem Arbeitsaufwand an einen Noch – Nicht - Experten weiter. Die Ergebnisse aus der Methode sind vorhanden, werden jedoch nicht nur dem Einzelnen zur Verfügung gestellt, sondern ohne Mehraufwand beim Experten im Wissenspool erfasst und nutzbar gemacht.



Verschiedene Suchfunktionalitäten - unter anderem die personalisierte Volltextsuche - garantieren optimale Treffer als Ergebnis einer Anfrage. Die Suche wertet neben allen Text- und Metainformationen im Wissenspool auch die meisten üblichen Dateiformate wie docs oder pdfs aus.

Eine Besonderheit ist das System der Mehrfachklassifizierung. Es ermöglicht ein schnelles, gezieltes Finden der benötigten Information, auch abteilungs- oder projektübergreifend, beziehungsweise entsprechend der gegenwärtigen „Lebenslage“. Das Wissen wird über verschiedene Wege gefunden, je nachdem in welcher Ausgangssituation man sich befindet. Informationen zu „Sicherheitskonzeptionen“ könnten



so beispielsweise aus Sicht der eigenen Abteilung, einer Projektgruppe oder der gegenwärtigen „Lebenslage“ gesucht und auch gefunden werden. Obwohl alle Nutzer die Information über einen anderen Weg finden, greifen alle auf das gleiche Wissen, in diesem Fall zum Thema „Sicherheitskonzeptionen“, zu. Das erfasste Wissen unterliegt einem ständigen weitestgehend automatischen Pflege- und Aktualisierungsprozess. Nicht mehr gültige Informationen, zum Beispiel nach

Abbildung 3: Unterstützung von Experten

Änderung eines Arbeitsprozesses, können durch ein spezielles Bewertungssystem entsprechend gekennzeichnet und gefiltert werden. Obwohl im Wissenspool stets ein Abbild des aktuellsten Wissen vorhanden ist, sind auf Wunsch auch alle älteren Versionen einer Information zugreifbar.

Generell unterliegt der Wissenspool einer dauerhaften durch verschiedene Methoden weitestgehend automatisierten Pflege. Der Zugriff auf den Wissenspool ist sowohl online als auch über Offline-Clients möglich. Dadurch ist die Arbeit an jedem beliebigen Ort ohne Internetzugang zu beliebiger Zeit möglich, zum Beispiel auch während einer Zugfahrt. Personalisierte Zugriffsrechte und moderne Verschlüsselungsalgorithmen sorgen dabei für die nötige Sicherheit.

Methodische Hilfsmittel

Der Wissenspool ist in seiner Funktionalität wie das „elektronische Gehirn“ ihres Unternehmens. Es speichert alle Informationen und arbeitet sie optimal für Sie auf. Dennoch bedarf es gerade bei der Einrichtung, sozusagen bei der „Synapsenbildung“, besonders großer Sensibilität.

Deshalb unterstützen Sie die Experten der Community4you mit ihren Erfahrungen bei allen Schritten zum Start. Entsprechend der Struktur Ihres Unternehmens oder Ihrer Verwaltung ermittelt unser erfahrenes



Team eine Archivierungsstruktur für Ihr Wissen, die individuell und optimal auf die Arbeitsanforderungen Ihres Unternehmens, Ihrer Verwaltung abgestimmt ist. Checklisten und Richtlinien zur Pflege Ihres Wissenspools vermeiden Unstimmigkeiten in Detailfragen und Fehler. Auf Wunsch erhalten Sie zusätzlich praxiserprobte Guidelines zur Durchführung verschiedener Wissenstransfermethoden, um ihr Wissenspotential optimal ausschöpfen zu können.

Ihre Pilotlösung

Um einen praxisnahen Einblick in die Vorteile der Wissenspool-Lösung zu erhalten, richten wir Ihnen gern einen Wissenspool als ASP-Dienst mit einem ausgewählten Wissensbereich speziell für Ihren konkreten Bedarf ein. Dieser Pilot gibt Ihnen die Möglichkeit, Erfahrungen mit dem Wissenspool zu sammeln und darüber im Vorfeld Ihr Projektziel zu evaluieren und zu optimieren.

Kontakt

Community4you GmbH
openACADEMY
Händelstraße 9
09120 Chemnitz

Tel: +49 (0)371 909411 - 0
Fax: +49 (0)371 909411 - 111
eMail: info@open-academy.com
Web: www.open-academy.com