

Motiv wurde von dem Buchcover: „Wissen entscheidet“ von McKinsey & Company mit freundlicher Genehmigung der Redline GmbH, Frankfurt am Main entnommen.

Wir wollen wissen, wo Wissen ist

Das zur Verfügung stehende Wissen vervielfältigt sich mit ständig steigender Geschwindigkeit. Zu seiner effektiven Verwaltung setzen Unternehmen inzwischen die Verfahren der modernen Informationstechnologie ein.

Dipl. Wirt.-Inf. Jörg Trojan

Als der Begriff Wissensmanagement vor etwa zehn Jahren geprägt wurde, waren viele Unternehmen in einer starken Umbruchphase und auf der Suche nach zukunftsfähigen Ertragsquellen. Eine Antwort: das intellektuelle Kapital, also die Summe von Wissen und Fähigkeiten im Unternehmen. Dies ist nur schwer zu kopieren oder durch Billigprodukte neuer Anbieter zu ersetzen. Durch den Einsatz von Wissensmanagement sollte das wertvolle geistige Vermögen nutzbar gemacht werden. Zunächst versuchten Unternehmen mittels ganzheitlicher Ansätze, eine

Transformation in so genannte Wissensunternehmen zu vollziehen. „Aufgrund der hohen Komplexität von Organisationen, der fehlenden Möglichkeit, die Unternehmenskultur kurzfristig an den Gedanken des Wissensunternehmens anzupassen, sowie der mangelnden Berücksichtigung des Blicks auf ein ‘wirkliches’ Problem im Unternehmen bei gleichzeitiger Vernachlässigung der notwendigen Aktivierung der Mitarbeiter zur Teilnahme am Wissensmanagement ließen viele Projekte nicht den erhofften Erfolg realisieren.“ Darin sieht das Kölner Institut für e-Management e.V. (IfeM) die Hauptgründe für das Infragestellen von Wissensmanagement Ende der Neunziger Jahre. Das IfeM

beschäftigt sich ausführlich mit den Themen Wissensbewahrung, Intraneteffizienz, e-Learning sowie Mitarbeiteraktivierung im Rahmen von IT-Projekten und entwickelt in diesem Bereich praxisnahe Lösungen. „Dass Wissensmanagement heute immer noch ein wertvoller Ansatzpunkt für die Schaffung neuer Potenziale ist, kann durch ein klares Umdenken der Unternehmen erklärt werden“, erläutert Prof. Dr. Matthias Fank, Vorstandsvorsitzender des Instituts. „Heute werden eher konkret abgrenzbare Probleme als Ziel definiert, die man durch Wissensmanagement unterstützen bzw. lösen möchte. Dabei stehen die Wissensaspekte von konkreten Geschäftsprozessen und ihre Unterstüt-

Passgenau

Geschäftsführer

Karsten Renz:

„Mit OS:4.x liefern wir den Maßanzug für flexibles Dokumenten-Management mit individuellen Ansprüchen.“



Dokumenten-Management

Die Berliner Optimal Systems GmbH zeigt auf der CeBIT die heute mögliche Flexibilität von Dokumenten-Management-Systemen. Das Unternehmen mit knapp 15 Jahren IT-Erfahrung bietet mit der plattformunabhängigen und frei konfigurierbaren Lösung OS:4.x eine Software zur Verbesserung der Geschäftsprozesse für Anwender aus jeder Branche.

So verwundert es nicht, dass die Referenzkundenliste Industrieunternehmen aller Größen, öffentliche Verwaltungen oder Krankenhausverwaltungen zeigt. Die Software lässt sich schnell und einfach den jeweiligen Gegebenheiten anpassen. Gegenüber individuell programmierten Branchenlösungen erlaubt die hochgradig kom-

Flexible Standardsoftware verbessert Geschäftsprozesse

patible OS-Technologie eine schnelle Amortisierung der Investitionskosten bei hoher Zukunfts- und Investitionssicherheit. Darüber hinaus stellt OS:4.x für Anwender mit verteilten Standorten flexible Modelle zur nahtlosen Kommunikation zur Verfügung. Zur CeBIT kündigt Optimal Systems erstmalig das neue Release 4.5 ihrer Technologieplattform OS:4.x an. Diese neue Version wird ab dem 1. April 2004 erhältlich sein.

„**Zu den Highlights** der neuen Version zählt eine vollständig im Geschäftsprozess-Editor integrierte Entwicklungsumgebung, die mit neuen Schnittstellen eine harmonische Integration in beliebige, bereits eingese-

etzte Systeme ermöglicht“, so Geschäftsführer Karsten Renz. Ebenfalls neu ist die grafische Bearbeitungsmöglichkeit der Workflowkomponente, mit der Bearbeitungsabläufe einfach erstellt werden können. Die Dokumenten-Management-Lösung OS:4.x eignet sich zur Verbesserung bestehender Geschäftsprozesse ebenso wie zu deren Erneuerung.

Wer also ein auf allgemein gültigen Standards basierendes Dokumenten-Management-System mit flexiblen Anpassungsmöglichkeiten an spezielle Gegebenheiten sucht, sollte sich auf dem Messestand (Halle 11/Stand C52) von Optimal Systems Mitarbeitern beraten lassen.

Informationen unter: www.optimal-systems.de; CeBIT Halle 1, Stand 4c9.

zung durch integrierte IT-Infrastrukturen im Mittelpunkt.“ Derzeit „entdeckt“ der Mittelstand die Möglichkeiten der Nutzung kleinerer Humankapitals, die Vorteile kleinerer Unternehmen: flache Hierarchieebenen, kurze Informationswege und teils sehr vertrauensvolle Unternehmenskulturen. Das „Zauberwort“ heißt inzwischen eindeutig „Intranet“. Über diese Plattform können den Mitarbeitern eine ganze Reihe von Lösungen auf kürzestem Wege und zentral gesteuert an die Hand gegeben werden. Eine Studie des IfeM, in der Intranetaktivitäten von 221 Unternehmen untersucht wurden, belegt die Beliebtheit des Mediums deutlich. Verbesserungs- und ausbaufähig sind die Qualität der Inhalte und die Steigerung der Akzeptanz beim einzelnen Mitarbeiter. Das Kölner Institut hat darüber hinaus ein Effizienzmessinstrument entworfen, das die Aktivitäten in einem bestehenden Intranet aufzeichnet und die Daten entsprechend aufbereitet, um so dem Verantwortlichen Steuerungsgrößen für Verbesserungsentscheidungen an die Hand zu geben. Dieses „Intranet-Cockpit“ schließt die derzeit bestehende Lücke im Bereich der Steuerungs- und Controllinginstrumente für firmeninterne Netzwerke. Wie die Untersuchung weiterhin zeigt, nutzt der Mittelstand das Intranet derzeit haupt-

sächlich zur Informationspräsentation. Kommunikations- und Applikationsfunktionalitäten befinden sich aber bei vielen bereits in der Planungsphase in Hinblick auf die nächsten sechs bis zwölf Monate. Eine große Herausforderung bei der Informationspräsentation besteht darin, die Informationen so bereitzustellen, dass sie schnell zu finden, anwenderorientiert strukturiert und aktuell sind.

Die CeBIT 2004 bietet auf dem Sektor der so genannten Enterprise Content Management Systeme zahlreiche Neuerungen. Die Hyperwave AG präsentiert mit ihrer Collaborative Enterprise Content Management Infrastruktur gleichzeitig mehrere Neuheiten, die das aktuelle Produktportfolio sinnvoll ergänzen: Hyperwave Connect für Outlook verhindert, dass wertvolles Wissen in den Mitarbeiterpostfächern verschwindet; Hyperwave Navigator für SAP verbindet unstrukturierte Daten wie z.B. E-Mails oder gescannte Rechnungen mit operativen SAP-Daten und macht sie synchron nutzbar. Insbesondere die im Rahmen der Globalisierung wichtige Mehrsprachigkeit von Unternehmensportalen lässt sich mit Hyperwave optimal umsetzen. Ein gutes Beispiel ist das weltweite Intranet der Industrie-Beteiligungsgesellschaft (IBG) aus Köln, das mit der Collaborative Infrastruktur

von Hyperwave realisiert wurde. Das System hat den unternehmensweiten Informationsaustausch von über 300 Mitarbeitern dahingehend optimiert, dass positive Effekte sich mittlerweile auch auf Kunden- und Lieferantenbeziehungen auswirken. Ein weiterer erfolgreicher Anbieter, die Pironet NDH AG, integriert mit der erweiterten pirobase Technologie als zentrale Vermittlungsinstanz alle Daten und Peripheriegeräte. Der pirobase „Content Bus“ und das Prinzip der „Content Integration“ gehen dabei über den klassischen CMS Ansatz für Intra-, Extra- und Internet weit hinaus. Mit pirobase steht der Zugriff auf alle Daten und die Unterstützung kompletter Unternehmensprozesse im Fokus. Über den erfolgreichen Einsatz der pirobase Technologie bei der Realisation des Future Store der Metro Group berichtet CTO Michael Jaszczuk (siehe Interview).

Auch der Markt der Open Source Produkte im Bereich der Content Management Systeme entwickelt sich rasant. Bei Open Source Produkten handelt es sich um zumeist kostenlos



Der Autor
Jörg Trojan,
Mitarbeiter des
Kölner IfeM e.V.

Intelligent
Rolf Holicki, Leiter
Marketing und
strategisches
Partnermanage-
ment bei COI,
kennt den Alltag:
„Gesucht wird viel,
gefunden weniger.“
Der COI-Intelliger
schafft Abhilfe.



Informationsflut

Unternehmenswissen mobilisieren und erhalten

Web-Business im Gespräch mit Rolf Holicki, Experte der COI GmbH für Wissensmanagement-Lösungen, über intelligente Suchfunktionen.

Was leistet der COI-Intelliger?

Suchmaschinen werden immer intelligenter, und zur Bewältigung der Informationsflut ist dies essenziell. Schnelligkeit, viele Funktionalitäten und einfache Handhabung ist es, was der User will. Der COI-Intelliger ist ein Wissensmanagementwerkzeug zur komfortablen Suche in großen Datenbeständen. Er erkennt Inhalte aus über 250 Dateiformaten. Der Anwender kann zur Recherche nicht nur einzelne Stichworte oder miteinander verknüpfte Begriffe, sondern frei formulierte Sätze oder Textpassagen eingeben. Im Ergebnis präsentiert die Software die Inhalte aus den Dokumenten in prozentualer Übereinstimmung mit der Rechercheanfrage und nach logischen Zusammenhängen.

Welche Chancen bietet die sprachunabhängige Suche?

Herkömmliche Recherchen funktionieren über Schlagworte oder Volltextsuche. Hier muss der Anwender wissen, nach welchen Begriffen er

sucht und sie korrekt schreiben. Der COI-Intelliger ordnet Inhalte nach ihren assoziativen Zusammenhängen ein. Deshalb spielen hier weder Rechtschreibung noch Sprache eine Rolle. Der Zusammenhang der Inhalte ist entscheidend. Das Anfrageergebnis zeigt ein automatisches Ranking der gefundenen Dokumente.

Was bedeutet „lernfähig“ ?

Das Produkt lernt an Beispielen, welche Informationen der Anwender wie kategorisiert. So entstehen individuelle Themenbasen, zu denen dann der COI-Intelliger automatisch neue Informationen zuordnet. Der Vorteil ist, dass Anwender pro-aktiv aktuelle Informationen erhalten, ohne selbst immer wieder recherchieren zu müssen. Das spart viel Zeit und erweitert die Themenbasen.

Welche Unternehmen können den COI-Intelliger Gewinn bringend einsetzen?

Den Einsatzgebieten des COI-Intelligers sind keine Grenzen gesetzt, da

nahezu in jedem Bereich eines Unternehmens Informationen verarbeitet werden. Für unterschiedliche Unternehmensgrößen bieten wir verschiedene Versionen an – angefangen beim Einzelplatz bis hin zu abteilungsübergreifenden Serverversionen. Insbesondere partizipieren Abteilungen, die es primär mit unstrukturiert vorliegenden Daten zu tun haben oder aber interdisziplinär arbeiten. Stellvertretend möchte ich den Bereich Forschung und Entwicklung nennen. Typische Fragestellungen wie „Welche Mängel sind bei dem Modell aufgetreten?“ lassen sich schnell und einfach beantworten. Speziell für Serviceabteilungen bietet die Suche über unstrukturierte Datenbestände einen enormen Vorteil. So kann beispielsweise ein auftretendes Problem als Frage formuliert, direkt eingegeben werden. Sofort werden passende oder ähnlich gelagerte Serviceberichte angezeigt und die Fehlerdiagnose wird erleichtert und beschleunigt. Ein weiteres typisches Anwendungsbeispiel ist die automatische Weiterleitung oder Beantwortung von E-Mails. www.coi.de, CeBIT: Halle 1, Stand 7a13.

Einsparungen

Web-Konferenzen bieten ein ganz erhebliches Einsparpotenzial, so Dr. Peter Schütt, Leiter Wissensmanagement Zentraleuropa der IBM Software Group.



einsetzbare Softwareprodukte, die oftmals von einer breiten Internetcommunity weiterentwickelt werden. Es gibt mittlerweile zahlreiche, hinsichtlich ihrer Funktionalität und Sicherheitsstandards ausgereifte CMS, zum Beispiel Typo3, OpenCMS oder PHP-Nuke. Einen guten Überblick bietet das Portal www.contentmanager.de

Die Anbieter dokumentenorientierter Systeme blicken zuversichtlich in die Zukunft. Jürgen Biffar, als Vorstand der DocuWare AG zuständig für Produkte und Finanzen, im Vorfeld der CeBIT 2004: „Wir freuen uns auf die Messe ganz besonders. Zum einen, weil uns die ersten Abschlüsse in 2004 die Zuversicht geben, an die Erfolge des letzten Jahres anknüpfen zu können. Zum anderen, weil wir

DocuWare 4.6 mit neuen Features präsentieren. Mit der Tablet-PC-Unterstützung beispielsweise zeigen wir High Tech vom Feinsten; durch die neuen Möglichkeiten der Handschrift-Signatur lässt sich das Anwendungsspektrum unseres Dokumenten-Workflows deutlich ausweiten.“ Um Expertenwissen besser nutzbar zu machen, hat IBM den „Lotus Workplace“ entwickelt. Dieser bietet eine neue, auf Standards wie J2EE und Web Services aufsetzende Arbeitsumgebung. Die Lösung erleichtert den Austausch von Informationen in Textform und Wissen in der persönlichen Zusammenarbeit. Das ist ideal, um Experten bei Bedarf auch spontan miteinander zu verbinden. „IBM spart jeden Monat etwa sechs Millionen Euro durch den Einsatz von Web-Konferenzen“, sagt Dr. Peter Schütt, Leiter Wissensmanagement Zentraleuropa bei der IBM Software Group. Auch Optimal Systems, Gesellschaft für innovative Computertechnologien mbH, veröffentlicht im Anschluss an die CeBIT die neue Version 4.5 ihres branchenunabhängig einsetzbaren Dokumenten- und Workflowmanagementsystems OS. Die auf OS-Technologie basierenden Lösungen setzen auf bewährten Standardtechnologien auf. Im Unterschied zu Lösungen „von der Stange“ lassen sich die Produkte von OS durch ihre

freie Konfigurierbarkeit einfach, schnell und wirtschaftlich an die spezifischen Anforderungen des Kunden anpassen. Gegenüber individuell programmierten Branchenlösungen erlaubt die hochgradig kompatible OS-Technologie eine schnelle Realisierung bei hoher Zukunfts- und Investitionssicherheit. Optimal Systems wurde 1991 gegründet und bietet seinen rund 400 Kunden langjährige Erfahrung und Kompetenz. Von der erfolgreichen Umsetzung einer Archivierungslösung berichtet die CeyonIQ Technologie GmbH. Das Unternehmen hat bei der Bausparkasse Wüstenrot AG und Wüstenrot Versicherung AG Austria ein umfangreiches Migrationsprojekt der seit 1991 in Betrieb befindlichen Archivsysteme realisiert. Auf Grund des modularen Produktportfolios, der flexiblen Integrationsmöglichkeiten und der hochperformanten Lösungen wurde die Migration aller 15.000 Dokumente auf ein CeyonIQ-Archiv bevorzugt. Wie sich der Verlust von wertvollem Mitarbeiterwissen durch Einsatz dokumentenorientierter Systeme vermeiden lässt und wie Wissen in die Prozesse zurückgeführt werden kann, zeigt die frei zugängliche Seite www.knowledge-strategy.de. In Zusammenarbeit mit der KLV GmbH entwickelte das Kölner IfeM, auf der

Archivsystem**Neue Wege beim Enterprise Content Management****Prozessunterstützung für Finanzdienstleister als erklärtes Ziel: In modernen Archiven sind alle relevanten Unternehmensdaten präsent.**

Wüstenrot zählt mit der Bausparkasse Wüstenrot AG und der Wüstenrot Versicherung AG Österreich zu den größten Finanzdienstleistern in der Alpenrepublik. Die Wüstenrot Datenservice GmbH betreut die EDV-Infrastruktur an allen Standorten und bei den Partnerunternehmen in Tschechien, der Slowakei, Ungarn und Kroatien. Bereits seit 1991 archiviert Wüstenrot alle Originaldokumente in einem elektronischen Archiv. Unterschiedliche Hardwareplattformen im Unternehmen und neue technologische Anforderungen erforderten ein neues Archivsystem. Auf Grund des modularen Produktportfolios, der flexiblen Integrationsmöglichkeiten und der hoch performanten Lösungen hat sich Wüstenrot Österreich für die Migration aller Dokumente auf das CeyonIQ-Archiv entschieden. Außerdem bot die CeyonIQ Technology GmbH die Möglichkeit, das Archivsystem vom Host aus entsprechend anzusteuern. „Als Softwarehersteller

beschäftigt sich CeyonIQ seit mehr als 15 Jahren mit der Entwicklung von organisationsweit einsetzbaren Lösungen für die elektronische Akten- und Vorgangsverwaltung. Mit unseren modular aufgebauten Plattformen können sämtliche relevanten Informationen erfasst, verwaltet, verteilt und archiviert werden. Ein besonderer Fokus liegt dabei klassischerweise auf der Prozessunterstützung bei Finanzdienstleistungsunternehmen“, beschreibt Marcus Hartmann, Leiter Vertrieb und Marketing bei CeyonIQ, die wesentlichen Leistungsmerkmale des Bielefelder Unternehmens.

Im elektronischen Archiv von Wüstenrot Österreich werden alle Kundendaten aus dem Bauspar- und Versicherungsbereich, Dokumente der internen Verwaltung, des Finanzwesens, der Buchhaltung und des Personalwesens gespeichert. Bei der Ablösung des Vorgängersystems mussten zirka 15 Millionen Dokumente auf den CeyonIQ-Server übertragen wer-

den. Dank der offenen Schnittstellen der Bielefelder Lösung konnte Wüstenrot die Migration kostengünstig selbst durchführen. Heute sind über 20 Millionen Dokumente im Archiv vorhanden. Täglich erfolgen bis zu 25.000 Rechercheanfragen aus dem gesamten Unternehmen, die auf Grund der Caching-Funktionalität in kürzester Zeit beantwortet werden. Mittlerweile greifen 2.000 Mitarbeiter auf das Archiv zu und archivieren auch individuell erstellte Dokumente direkt in der Host-Anwendung. Zur Optimierung des Gesamtsystems sollen mittelfristig auch 180 Millionen COLD-Dokumente heute noch in einer eigenen Archivlösung geführt in das neue Archiv übernommen werden.

Ein Partnervertrag ermöglicht es der Wüstenrot Datenservice GmbH, durch Mitarbeiterschulungen und Zertifizierungen selbstständig die Integration des CeyonIQ-Systems in bestehende IT-Infrastrukturen innerhalb und außerhalb des Wüstenrot-Konzerns zu übernehmen.

www.ceyoniq.com, CeBIT: Halle 4, Stand A 38; Halle 4, Stand D 28; Halle 1, Stand 4f4.

Schnelligkeit

Marcus Hartmann, Leiter Vertrieb und Marketing bei CeyonIQ, hat gut lachen. Recherchefragen werden jetzt in kürzester Zeit beantwortet.



Basis zahlreicher Projekterfahrungen, die preiswerte Know-how-Archivierung für den Mittelstand power Documents, die zur CeBIT in der überarbeiteten Version 2.0 erscheint. Fujitsu bietet mit seiner Interstage Produktfamilie ebenfalls Intelligentes aus einer Hand: Der „Fujitsu Interstage Content Integrator“ ist eine skalierbare Infrastruktur für die Integration von Content. Damit lassen sich sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Informationen aus unterschiedlichen Ablagesystemen oder IT-Anwendungen über ein virtuelles Repository integrieren und in Geschäftsprozesse zurückführen.

Spezielle Neuerungen für den Mittelstand vermeldet auch die „Oracle Deutschland GmbH“. Die Oracle Standard Edition One ist genau auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Unternehmen zugeschnitten. Diese neue Datenbankedition zeichnet sich vor allem durch einfache Bedienung und Administration aus, ohne dass jedoch bei der Qualität und Vollständigkeit Abstriche gemacht wurden. Es ist eine vollwertige Oracle Datenbank, die auf dem gleichen Code-Set wie die weiteren verfügbaren Editionen basiert und jederzeit ohne Aufwand in eine Standard-Edition oder gar in eine Enterprise-Edition umgewandelt werden kann. „Die Standard-Edition One stellt keine ‚Billig‘-Datenbank mit wenigen Funktionen und wenig Tiefe dar, sondern sie bietet für Plattformen mit bis zu zwei CPUs das funktional reichste und das am einfachsten zu bedienende Datenbanksystem, das heute am Markt verfügbar ist“, so Günther Stürner, Director Business Unit Database von Oracle Deutschland.

Nicht nur im Bereich der klassischen Informationstechnologien lassen sich interessante Neuerungen vermelden, auch dem Einsatz neuronaler Netze zur Optimierung der Wissensnutzung im Unternehmen kommt eine größere Bedeutung zu. Selbstlernende Softwareprodukte bieten insbesondere bei der Integration unterschiedlicher Datenquellen und einer unstrukturierter Datenbasis Vorteile gegenüber anderen Systemen. Die COI GmbH aus Herzogenaurach bietet seit kurzem ein Programm, das diesen Vorteilen gerecht wird. Der „COI-Intelliger“ baut aus unterschiedlichen Datenquellen eine zentrale Wissensbasis auf und kann dabei bis zu 200 unterschiedliche Datenformate erkennen. Eine intuitive Suche in Anlehnung an das menschliche Suchverhalten ermöglicht dem Mitarbeiter, Wissen aus dieser Quelle bei seiner täglichen Arbeit einzusetzen.

Auch „SERbrainware“ der SER AG arbeitet nach ähnlichem Prinzip.

Studie: „Status Quo von Wissensverlust und Wissensbewahrung in Unternehmen“

Wissensverlust Ursachen	Wissensverlust Situation
76,3% Kündigung von Mitarbeitern	83,5% IT-Tools zur Speicherung von explizitem Wissen
64,5% temporäre Abwesenheit von Mitarbeitern	62,5% Optimierung der Mitarbeiterkommunikation
51,9% Auflösung temporär gebildeter Strukturen	47,3% Schaffung von Transparenz von explizitem Wissen
33,9% Pensionierung von Mitarbeitern	46,5% gezielte Verbesserung von Mitarbeiternetzwerken
24,0% interne Stellenwechsel von Mitarbeitern	45,4% gezielte Kodifizierung von Mitarbeiterwissen
23,6% langfristige Abwesenheit von Mitarbeitern	43,5% Problemsensibilisierung der Mitarbeiter
22,9% Technikausfall (z.B. Hardwaredefekt)	24,4% Identifikation der wertvollen Wissensträger
	21,7% gezielte Reduktion der Mitarbeiterfluktuation
	17,9% wiederholte Prüfung d. aktuellen Wissenstandes
	9,9% Maßnahmen zum gezielten Löschen von Wissen
	8,0% Kontaktwahrung zu pensionierten Mitarbeitern

Die intelligente Entwicklung verfügt über einen schnellen Klassifikator, zuverlässige Extraktionsfunktionen und eine kontextorientierte Suchmaschine. Dadurch können Dokumente entsprechend dem Inhalt automatisch unterschiedlichen Themen zugeordnet

und relevante Daten aus einem Dokument ausgelesen werden. Im erfolgreichen Einsatz befindet sich eine ähnliche Lösung der amenotec GmbH beim Land Niedersachsen, wobei ein Content- und Workflow-Management mit semantischen Suchverfahren und Re-

Erkenntnisse
Quelle: Trojan J., Spiess M.: Ergebnisbericht der Untersuchung „Status quo 2002“ nach der Befragung von 266 Probanden. Ludwig-Maximilian-Universität, München.

Future Store

Praxistest Content Integration

Der CM-Spezialist Pironet NDH liefert die Softwareplattform im Future Store der Metro Group. Web-Business sprach mit CTO Michael Jaszczyk.

Im Rahmen der Future Store Initiative spielt Pironet NDH eine wichtige Rolle. Was haben Sie als Partner eingebracht?

Unsere pirobase Technologie integriert als Vermittlungsinstanz alle Daten und Peripheriegeräte. Der pirobase Content Bus und das Prinzip von Content Integration gehen dabei über den klassischen Web Content Management-Ansatz weit hinaus. Heute steht der Zugriff auf alle Daten und die Unterstützung kompletter Unternehmensprozesse im Fokus. Vor diesem Hintergrund haben wir pirobase zu einer umfassenden Produktfamilie erweitert.

Wie sieht das in der Praxis aus?

Wir führen mit pirobase CB strukturierte und unstrukturierte Daten aus Backend-Quellen in Echtzeit zusammen und sorgen gleichzeitig für die Darstellung auf unterschiedlichsten Peripheriegeräten. Hierzu gehören u.a. Advertising Screens, intelligente Waagen und Regale, interaktive Kioskterminals PDAs und mobile Computer am Einkaufswagen.

Wo liegen die Vorteile?

Der Kunde profitiert von aktuellen Informationen und komfortablem Service am POS. Dem Handel wird alles für das effektive Managen von Daten und Geräten zur Verfügung gestellt. Auf Filialebene ermöglicht pirobase CB klar definierte und konsistente Datenströme und lässt vielfältige

Optionen für die Integration von Peripheriegeräten offen. Durch Inventarisierung, Datenpflege und Management der auf Filialebene verwendeten Peripherie in der Zentrale sind die Transaktionssicherheit und Aktualität aller Informationen garantiert. **Wie muss man sich das technisch vorstellen?**

Der Content Bus funktioniert wie eine große Index-Datenbank, über die der angeforderte Inhalt in seiner Quelle gefunden wird. pirobase CB liegt in Form eines Metadaten-Repository zwischen den Datenquellen und Ausgabeformaten und fungiert dort als Schnittstelle für Austausch und Übergabe von Inhalten.

Haben Sie ein Beispiel?

Sie halten eine Flasche Wein unter den Scanner eines Kiosksystems und bekommen automatisch alles Wichtige über das Produkt sowie den aktuellen Preis angezeigt. Die Beschreibungen aus der Werbedatenbank werden mit den Angaben aus der Warenwirtschaft ausgelesen, miteinander verknüpft und für die Kundendarstellung verwendet. *Infos: www.pironet-ndh.com, CeBit: Halle 3, Stand E18.*

Content Bus

CTO Michael Jaszczyk erläutert aktuelle Einsatzmöglichkeiten der Zukunftstechnologie.



triviale Technologien zur Bestandsaufnahme sämtlicher Daten in der Organisation kombiniert wurden.

Weiteres wichtiges Handlungsfeld bleibt das Thema E-Learning. Sowohl für die Realisierung von Klassenraumschulungen als auch für die Durchführung von E-Learning-Kursen im Intranet bietet der Markt bereits ausgereifte Lösungen an.

Beispielsweise stellt „Lotus Workplace Collaborative Learning“ von IBM hierfür eine plattformneutrale Infrastruktur dar, die hochgradig skalierbar ist. „Sie bietet sich damit sowohl für kleinere Unternehmen, als auch für Verbände bis hin zu Großunternehmen an. Damit können Schulungen geplant, erstellt, verwaltet und durchgeführt werden. Schüler können sich über einen Browser anmelden und die E-Learning Trainingseinheiten im selbstbestimmten Tempo abarbeiten.

Ganz nebenbei bieten integrierte Kommunikationsmöglichkeiten eine Chance dafür, dass sich die Lerngruppe auch zu einem virtuellen Team entwickelt“, beschreibt Dr. Peter Schütt den Ansatz von IBM. Dass das Konzept erfolgreich angewendet werden kann, zeigt die Nutzung einer Lernplattform bei der Altana Pharma GmbH, wo 400 Pharmareferenten über ein WBT über neue Produkte informiert werden. Außendienstleiter Bernd Heuser berichtet stolz über das gestiegene Wissensniveau seiner Mitarbeiter. Das IfeM hat überdies den Ansatz des „Adhoclernens“ entwickelt, welcher Wissensdefizite identifiziert und den Mitarbeitern entsprechende Kurzlehreinheiten in nachfrageorientierten Situationen zur Verfügung stellt. Dass sich bereits mittelständische Unternehmen finden lassen, die Wissensmanagement erfolgreich praktizieren, zeigte die zweite Verleihung des „Wissensmanager des Jahres“ am 21. Januar 2004. Der Preis ist Firmen gewidmet, die sich durch herausragende Leistungen im Bereich



Datenbank

„Die Standard-Edition One ist die preisgünstige Alternative für den Mittelstand,“ so Günther Stürner von Oracle Deutschland.

Einsicht

Der Mensch als Wissensträger

Ob Dokumenten-Management-Systeme, Intranets oder Portale: Noch vor gar nicht allzu langer Zeit war es verkaufsfördernd, diese Systeme mit dem Label „Wissensmanagement-Lösung“ zu versehen. Doch dann verflieg der Hype um das Thema, und Dokumenten-Management-Systeme wurden wieder zu dem, was sie sind, eben Dokumenten-Management-Systeme.

Seit einigen Monaten nun rückt Wissensmanagement wieder in den Fokus des Interesses, allerdings weniger aufgeregt und sehr viel pragmatischer. Das Thema IT ist dabei deutlich in den Hintergrund getreten. „Wissensmanagement-Projekte, die vor einigen Jahren ausschließlich auf Software gesetzt haben, sind mittlerweile in den meisten Unternehmen gescheitert“, bilanziert Dr. Wolfgang Sturz, Leiter des Steinbeis-Transferzentrums Wissensmanagement & Kommunikation in Reutlingen.

Im Wissensmanagement-Dreiklang Technologie – Organisation –

Mensch dominieren Diskussionen über wissensorientierte Organisationsstrukturen und Geschäftsprozesse sowie über die Bedeutung des Menschen als wichtigstem Wissensträger. „Erfolgreiche Wissensmanagement-Projekte stellen den Menschen in den Mittelpunkt“, so Sturz, „auch wenn früher oder später in den meisten Unternehmen die IT zum Einsatz kommt, aber sinnvoll als unterstützendes Werkzeug und nicht als allein selig machende Wissensmanagement-Lösung.“ Infos: www.steinbeis-wissensmanagement.de



Priorität

Dr. Wolfgang Sturz sieht den Menschen im Mittelpunkt von Wissensmanagement-Projekten.

ziert und den Mitarbeitern entsprechende Kurzlehreinheiten in nachfrageorientierten Situationen zur Verfügung stellt. Dass sich bereits mittelständische Unternehmen finden lassen, die Wissensmanagement erfolgreich praktizieren, zeigte die zweite Verleihung des „Wissensmanager des Jahres“ am 21. Januar 2004. Der Preis ist Firmen gewidmet, die sich durch herausragende Leistungen im Bereich

Wissensmanagement verdient gemacht haben. Initiatoren des „Wissensmanager des Jahres“ sind das Wirtschafts-magazin „Impulse“, die „Financial Times Deutschland“ und die Commerzbank. Zu den diesjährigen Preisträgern gehören u. a. die Unternehmen H. Brühne Baustoff und Transport GmbH & Co. KG für ihren intranetbasierten Wissenspool und die Atlas Elektronik GmbH für ihre Initiative

Erfolgreich

DocuWare-Gründer Jürgen Biffar freut sich über 28 Prozent mehr Umsatz.



Interview

Trend zu integriertem Dokumenten-Management

Web-Business im Gespräch mit Jürgen Biffar, Vorstand der DocuWare AG.

Was sind die Hauptvorteile eines Dokumenten-Management-Systems (DMS)?

Jedes Unternehmen kann mit einem DMS seine Wettbewerbsfähigkeit sichern – durch einen schnelleren Service und höhere Qualität bei sinkenden Kosten sowie eine bessere Nutzung vorhandenen Wissens.

Welche Kriterien stehen bei der DMS-Auswahl im Vordergrund?

Ein DMS sollte weit über die Verarbeitung von rein kaufmännischen Belegen hinausreichen. Wir definieren das Archiv als zentrale Sammelstelle für beliebige Informationen: Belege,

Briefe, Faxe, Zeichnungen, Dateien, E-Mails usw. aus den unterschiedlichsten Quellen werden dort strukturiert abgelegt. Darüber hinaus sollte das DMS einfach zu installieren, leicht bedienen und administrierbar sein. Wichtig ist die einfache Integration unterschiedlicher Anwendungen in die Dokumenten-Management-Lösung.

Welche Trends sehen Sie auf dem DMS-Markt?

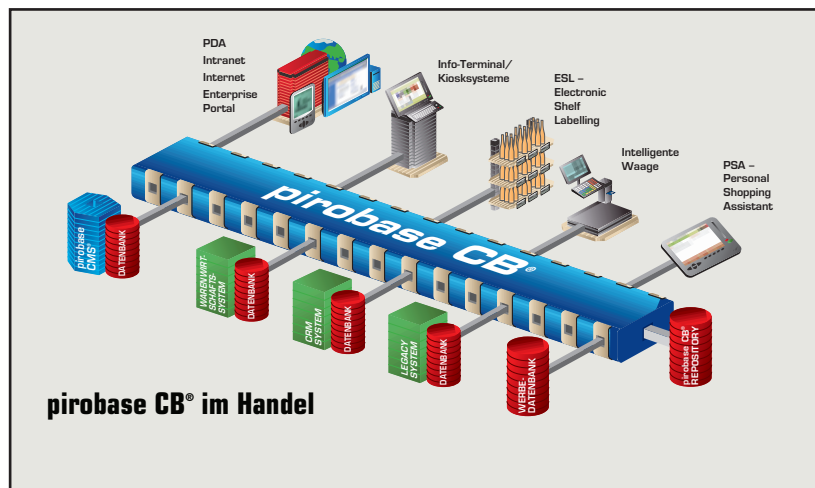
Die Nachfrage nach vollständigen Lösungen rund um das integrierte Dokumenten-Management (IDM) wird deutlich steigen. Beispielsweise gewinnt das Management dokumentenbasierter Prozesse zunehmend an Bedeutung, und die Anforderungen an das Records-Management wachsen, also die revisionssichere Archivierung

aller geschäftsrelevanten Unterlagen und Daten, die Steuerung und Protokollierung der Zugriffe einerseits und der Aufbewahrungsfristen andererseits.

Welche Zielgruppe sprechen Sie mit Ihrem DMS DocuWare an?

Kernzielgruppe der DocuWare AG sind der Mittelstand und öffentliche Verwaltungen. Da unser System keine individuelle Programmierung erfordert, erhalten aber auch große Unternehmen Lösungen zu einem günstigen Preis-Leistungs-Verhältnis. Autorisierte DocuWare-Partner vor Ort bieten ‚alles aus einer Hand‘ und können rasch auf individuelle Wünsche eingehen. Weitere Informationen unter: www.docuware.com CeBIT: Halle 1 Stand 6a7.

„Mit Wissen zu mehr Leistung!“. Es zeigt sich, dass derzeit beim Wissensmanagement der Dreiklang Technologie/Organisation/Mensch dominiert, wobei über wissensorientierte Organisationsstrukturen und Geschäftsprozesse sowie über die Bedeutung des Menschen als Wissensträger diskutiert wird. „Erfolgreiche Wissensmanagement-Projekte stellen den Menschen in den Mittelpunkt“, so Dr. Wolfgang Sturz, Leiter des Steinbeis-Transferzentrums Wissensmanagement & Kommunikation in Reutlingen, „auch wenn früher oder später in den meisten Unternehmen die IT zum Einsatz kommt, aber sinnvoll als unterstützendes Werkzeug und nicht als allein selig machende Wissensmanagement-Lösung.“ Aber nicht nur in Wirtschaftsunternehmen kann Wissensmanagement wesentliche Verbesserungen eröffnen: Das Fraunhofer AIS sieht vor allem im Bereich des



Content
Mit dem pirobase Content Bus ist die Integration aller Daten und Peripheriegeräte möglich.

WEITERE INFORMATIONEN UNTER:

- + www.ifem.org
- + www.ser.de
- + www.hyperwave.com
- + www.oracle.com
- + www.contentmanager.de
- + www.ibm.com/de
- + www.ais.fraunhofer.de

e-Government, beispielsweise durch Bürgerbeteiligungssysteme, enorme Potenziale. So können Bürger und Beamte über öffentlich zugängliche Foren miteinander kommunizieren und vom gegenseitigen Gedankenaustausch lernen.

Einen guten Einstieg, um sich intensiver mit der Thematik Wissensmanagement auseinander zu setzen, bietet das Buch „Wissen entscheidet: Wie erfolgreiche Unternehmen ihr Know-how managen – eine internationale Studie von McKinsey“. Das 2003 im Ueberreuter Verlag erschienene Buch zeigt, wie optimales Wissensmanage-

ment aussieht und wie eigene Anknüpfungspunkte gefunden werden können. Basis ist eine in Zusammenarbeit mit der TU Darmstadt durchgeführte Umfrage unter 40 internationalen Unternehmen. Eine weitere Einstiegsmöglichkeit in die Thematik bietet das Metaportal zum Wissensmanagement www.wissenskapital.de. Das vom IfeM in Kooperation mit der Competence-Site.de gestaltete Portal bietet aktuelle Informationen zu Themen wie Intranet, Kompetenzmanagement oder Intangible Assets. Die Seite wurde dabei vollständig auf Basis von Open Source Produkten umgesetzt.

Integration
Uwe Zeithammer, Director of Product Management and Marketing bei Fujitsu EST, setzt auf die Integration von Content und Prozessen.

Content-Infrastruktur Unternehmenswissen für Geschäftsprozesse nutzen

Unternehmenswissen liegt nicht länger brach. Die Integration von Informationen unterstützt aktiv Geschäfts- und Entscheidungsprozesse.

Die Versorgung von Mitarbeitern mit personalisierten Informationen ist in ihrer täglichen Arbeit von maßgebender Bedeutung. Eine Unterstützung der Geschäftsprozesse durch den Zugriff auf aktuelle und vollständige Informationen aus den unterschiedlichen Informationsquellen kostet in der Praxis jedoch extrem viel Zeit und Mühe und verhindert so die Automatisierung und Verbesserung von Prozessen. Dieses Defizit haben mittlerweile viele Firmen erkannt und setzen auf Integrationslösungen, um die enorm wichtige Ressource „Wissen“ besser zu nutzen und so Produktivitätsgewinne zu erzielen. Die zentrale Herausforderung bei der effektiven Nutzung des Unternehmenswissens liegt darin, Informationen aus unterschiedlichen Datenquellen zusammenzufassen und effektiv zur Verfügung zu stellen. Eine Content-Infrastruktur liefert die ideale Schnittstelle, um Geschäftsprozesse zu unterstützen.

Hierzu bietet Fujitsu mit seiner Interstage Produktfamilie eine Lösung aus einer Hand an: Dazu gehört unter anderem „Fujitsu Interstage Content Integrator“, eine skalierbare Infrastruktur für die Integration von Content. Diese zeichnet sich insbesondere dadurch aus, dass sie strukturierte und unstrukturierte Informationen aus unterschiedlichen Ablagesystemen oder IT-Anwendungen über ein virtuelles Repository integriert. Ein weiterer Bestandteil von Interstage ist der „Fujitsu Interstage Business Process Manager“. Diese Lösung optimiert Geschäftsprozesse und steigert somit die Produktivität von Unternehmen. Mit der Software können Prozesse dynamisch modelliert und definiert werden. Darüber hinaus lässt sich deren Ablauf kontrollieren, koordinieren und überwachen.

Die Einführung von Wissensmanagement wird effektiv unterstützt, indem Unternehmen die Struktur von Inhalten mit dem Business Process

Management verknüpfen. Über eine integrierte Portaloberfläche können die Mitarbeiter interaktiv, personalisiert und transparent auf Unternehmenswissen zugreifen. Zugleich werden zu jedem Zeitpunkt sowohl Konsistenz als auch Aktualität und Vollständigkeit des verfügbaren Unternehmenswissens gewährleistet.

Insgesamt werden dadurch Geschäfts- und Entscheidungsprozesse beschleunigt, und die Produktivität der Mitarbeiter steigt gleichzeitig signifikant an. Unternehmen können den Schritt von der rein passiven Verwaltung des Wissens hin zur aktiven Unterstützung von Geschäftsprozessen durch Content beziehungsweise Unternehmenswissen umsetzen. „Die Integration von Content und Prozessen verbessert die Erfolgsaussichten bei der Einführung von Wissensmanagementlösungen in Unternehmen signifikant“, meint Uwe Zeithammer, Director of Product Management and Marketing bei Fujitsu Enabling Software Technology (Fujitsu EST). *Weitere Informationen unter:* www.est.fujitsu.com, CeBIT: Halle 1, Stand 6d12.

