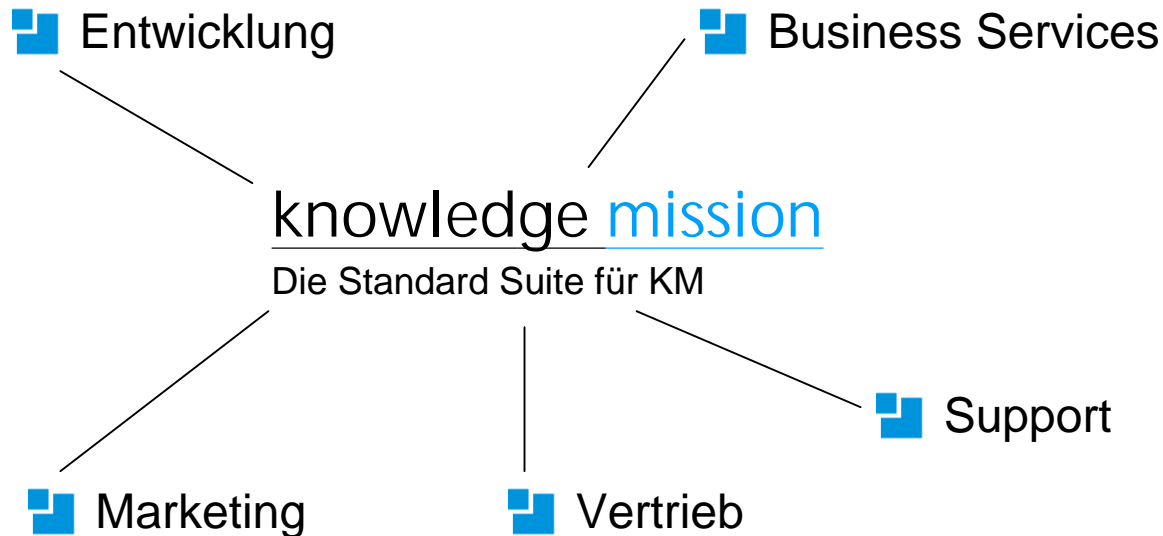

Knowledge Engineering

Ganzheitliche Best Practice Methoden für
erfolgreiches Wissensmanagement



Kurzvorstellung

besser man weiss,
was andere wissen.



knowledgepark

- beschäftigt sich als Spezialist ausschließlich mit KM
- hervorgegangen aus den erfolgreichen Unternehmen Lars Software GmbH und ovide GmbH, verfügt über 15 Jahre Erfahrung im KM

Stefan Dietlein



Dipl. Inf.,
Vorstandsvorsitzender der knowledgepark AG
Zuständigkeiten Business Development,
Corporate, Controlling

ist Vollblutunternehmer mit mehr als 15-jähriger Geschäftsführungserfahrung in der Softwarebranche, die er wie seine Westentasche kennt. Einer wie er weiß, was es braucht, um IT- Unternehmen mit klarer strategischer Positionierung sicher durch rasantes Wachstum zum Erfolg zu führen.

Dazu kommt jede Menge Erfahrung im Tagesgeschäft: er hat selbst acht Jahre lang sehr erfolgreich wissensbasierte Softwaresysteme entwickelt und beim Kunden implementiert. Nach weiteren drei Jahren im Vertrieb und Key Account Management sowie zwei Jahren in Controlling-Projekten ist er heute unser Bindeglied zwischen den Unternehmensbereichen.

Im strategischen Geschäft hat er das Framework zu knowledge mission zur Chefsache gemacht, das er seit 1998 leitet.

Unternehmens-Eckdaten: Starke Finanzpartner

 knowledgepark AG

DG PRIVATE EQUITY 

Lead Investor, mit 16,67% beteiligt

 venture-24
capital + network + consulting

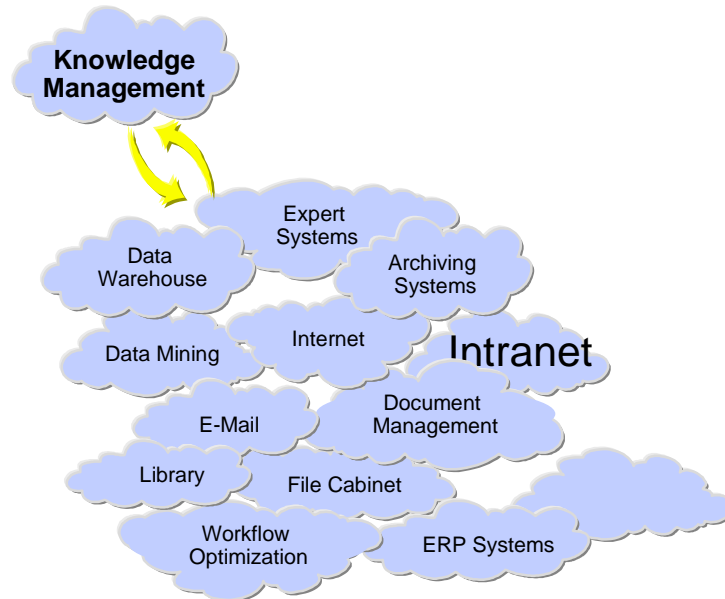
M. Bellert als Business Angel mit
8,73% beteiligt

Ziele des Knowledge Managements



Ein altes, neues Thema

„Haben wir doch immer schon so gemacht“



Von den Zielen betrachten - Warum KM

Würden Sie Wissensmanagement machen, wenn...

- ... Sie gestern 1 Mrd. DM geerbt hätten ?
- ... Sie die ausdrückliche Lizenz zum Gelddrucken für den Eigenbedarf hätten ?
- ... Ihre Organisation weltweit alleiniger Anbieter von Automobilen wäre?



Warum Wissensmanagement

Wettbewerbssituation

- Globalisierung
 - Asien, Nordamerika, Westeuropa, Osteuropa
- Sondersituation Europa
 - Wirtschaftliche Einigung
- Sondersituation Europa
 - Der Wegfall des eisernen Vorhangs



- Erhöhung der Mobilität von Gütern und Information



- Massiver Wettbewerbsdruck, vor allem in Europa
Tendenz in den nächsten Jahren enorm ansteigend

Warum Wissensmanagement

Hoher Wettbewerbsdruck, Beispiele:

- Der mittelständische, lokale Fensterbauer
- Das mittelständische, lokale Beratungsunternehmen
- Die Supermarktkette
- Der Waschmittel-Hersteller
- Der Autokonzern
- Der Pharmakonzern
- Das Software-Haus

Warum Wissensmanagement

Unmittelbare Folge:

Die Anbietermärkte sind zu Nachfragermärkten geworden.

Mittelbare Folgen:

- M&A: Die Organisationen sind größer geworden
- Die Kundenansprüche sind gestiegen
- Der Service-Anspruch ist gestiegen (Bsp: Auto)
- Der Preisdruck ist gestiegen
- Die Organisationen und Geschäftsprozesse sind komplexer geworden.
- Industrien reifen schneller

Warum Wissensmanagement

Insgesamt:

Bessere Leistung mit geringerem Zeiteinsatz und besserem Service schneller als bisher zu entdecken, zu entwickeln und anzubieten.



„Schneller sein im Besser sein“

Zum Beispiel

Angebotserstellung der knowledgepark AG

- Häufig komplex: Komponenten, Voraussetzungen
- Viel Erfahrung erforderlich
- Zahlreiche Experten involviert
- Abstimmung mit Kunden, Lieferanten, internen Ressourcen
- Staffing der Teams

Hebel zur Verbesserung

- Zugriff auf die Erfahrung der Kollegen
- Vergleichsprojekte
- Einbindung des Kundenwissens über die eigene Infrastruktur
- Zugriff auf die Expertisen von Lieferanten
- Zugriff auf die Expertisen der internen Experten

Warum Wissensmanagement

Die bisherigen Methoden:

- Kostenreduzierung (cost cutting)
- Geschäftsprozeßoptimierung (BPR)

... sind ausgeschöpft.

Neuer Hoffnungsträger: Wissensmanagement

- Für die effizientere Nutzung der Ressourcen
- Beschleunigung der Geschäftsprozesse
- Customer Care
- Time to Market

Warum Wissensmanagement

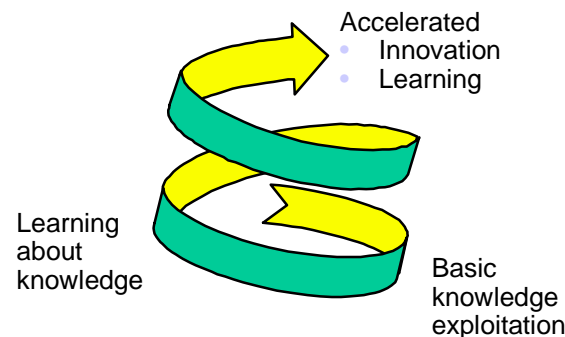
Wissensmanagement ist Tuning der Geschäftsprozesse in der „Nach-BPR-Ära“

- Es geht um Wettbewerb
- Es geht um Geld



Wissensmanagement ist ein Paradigmenwechsel

- ... zu inhaltlich angetriebenen Systemen
- ... zu organisatorisch eingebetteter Methodik
- ... zu ganzheitlichen Methoden
- ... zur Wissensspirale



Strukturierung von Wissen



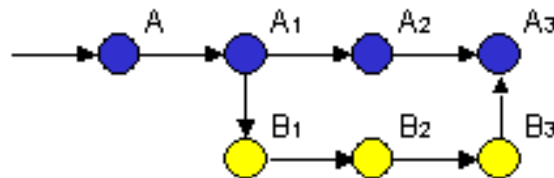
Strukturierung: Was ist Wissen

Beispiel: Konzertbesuch in London

Lösungsweg A: Konzertführer & Stadtkarte

Lösungsweg B: Hotelrezeption

Lösungsweg C: Taxifahrer

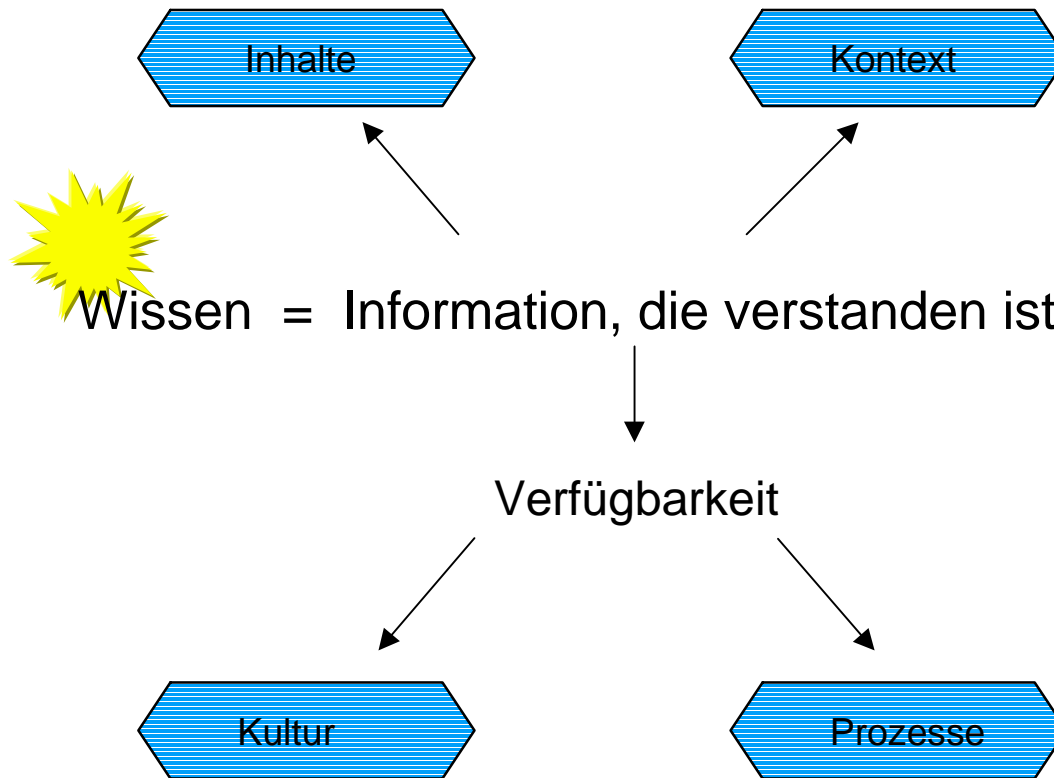


Zugriff und **Verstehen** sind die prägenden Begriffe von Wissen.

Wissen ist **verstandene Information**.

Wissensräume

Inhalte, Kontext, Träger und Prozesse



Wissensräume: Beispiel

Explizite
Wissens-
generierung:
„Wer ist das“



Der Inhalt

Der Kontext:
3 x geschummelt

„Ein Satz hat Sinn nur im Kontext“
Ludwig Wittgenstein.

Struktur: Das Konzept der Wissensräume

Die Informationen
des Taxifahrers

Verstehen & Umsetzen
der Sprache



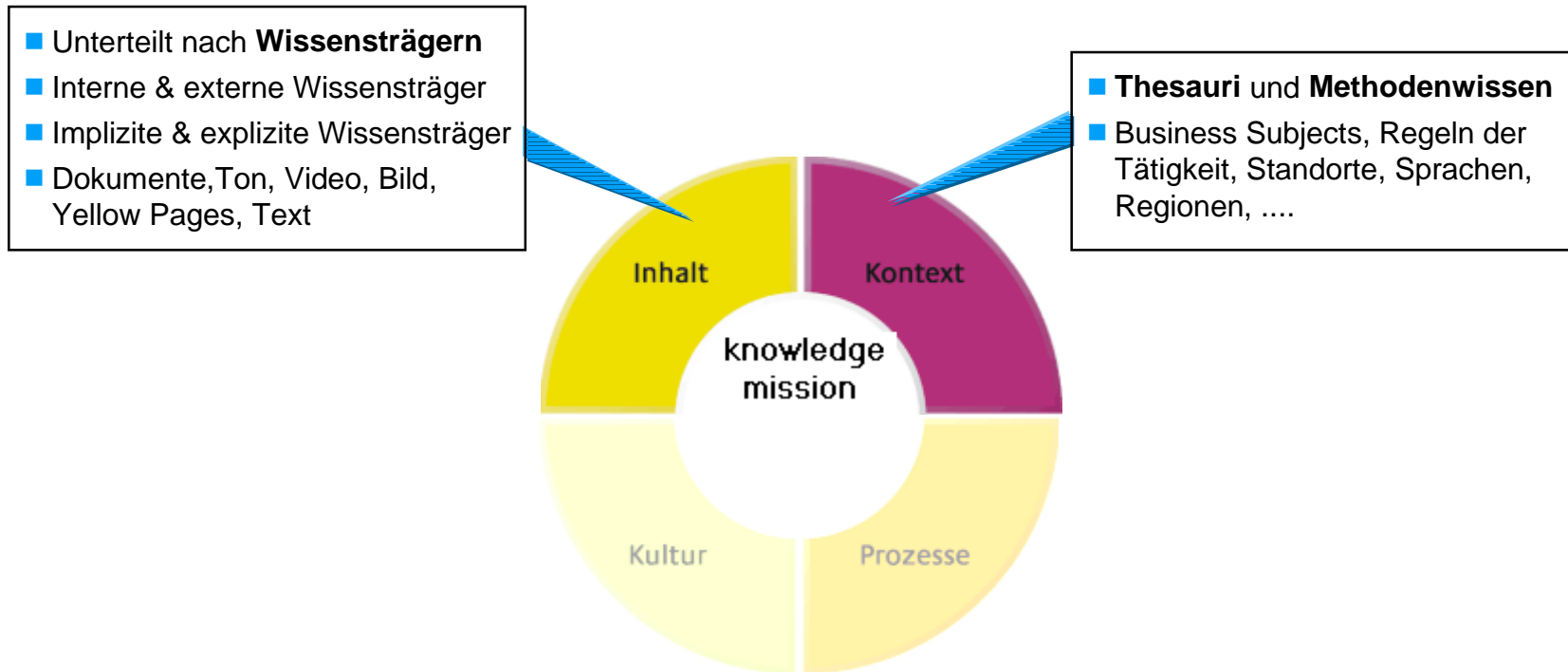
Die Kultur Londoner Taxifahrer
bzgl. Know How-Beschaffung
und „Sharing“

Der dargestellte Weg
der Wissensbeschaf-
fung

Wissensräume



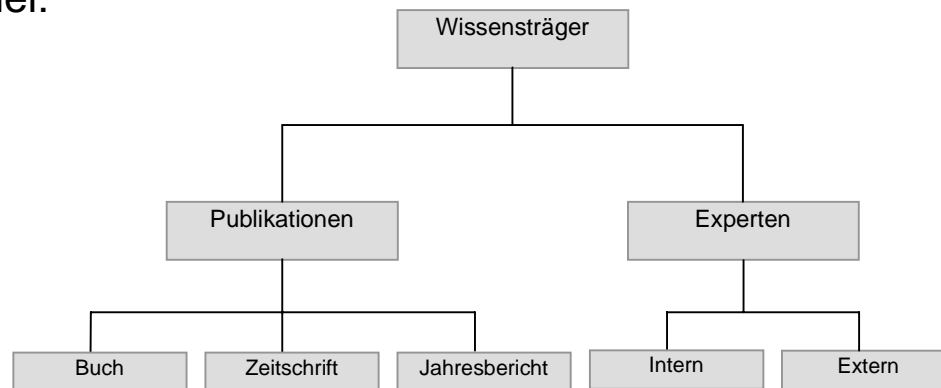
Inhalte und Kontext



Inhalte: Die Wissensträger („source types“)

Wissensträger sind strukturbasierte Gliederungen der Wissensquellen. In der Regel logisch, physikalisch oder datentechnisch begründet.

Beispiel:



Das Konzept der Wissensträger bedeutet, unterschiedlichste Strukturen auf eine gemeinsame und vergleichbare Sicht abzubilden („migrieren“).

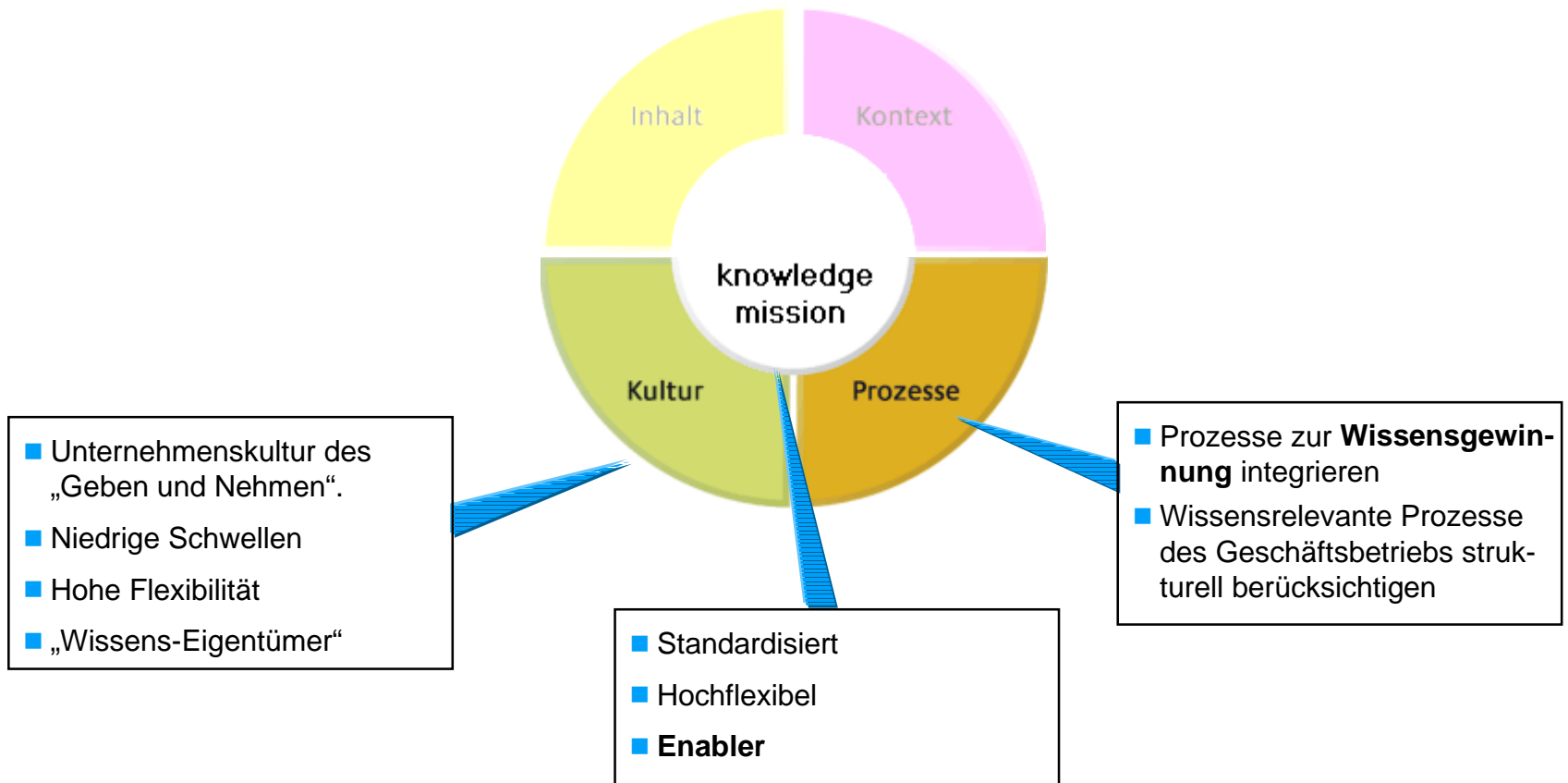
Inhalt: Identifizieren der Wissensträger

Beispiel für Wissensträger (source types)

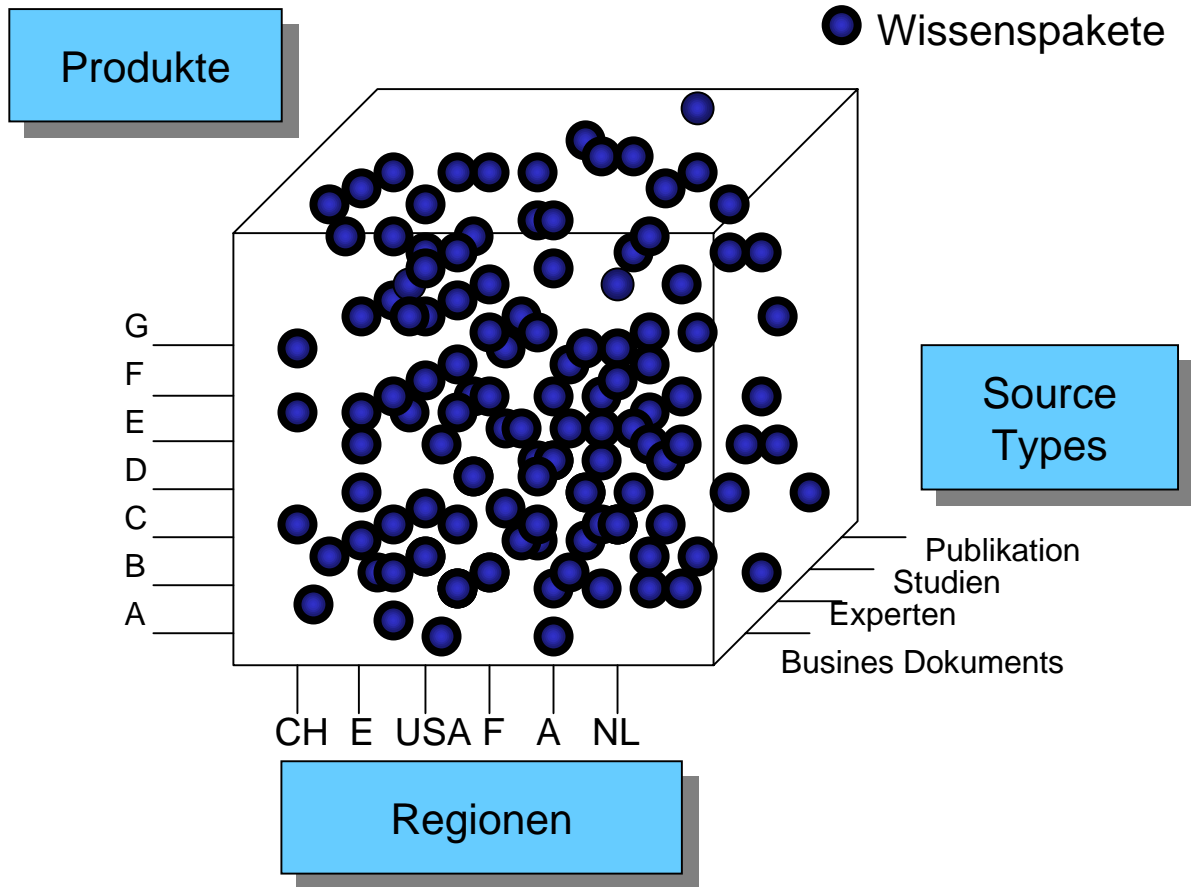
Ein Beratungsunternehmen will ein Kompetenzen-Netzwerk aufbauen. Auszug der Wissensträger:

[-] SourceType	
[-] Business Document	18
[+] Complaint	15
[-] Contract	1
Cooperation Contract	1
Licence Contract	0
Supply Contract	0
[+] Project Information	1
[+] Sales Information	1
[+] Company / Client Information	9
[-] Expert	31
Expert, external	4
Expert, internal	27

Kultur und Prozesse

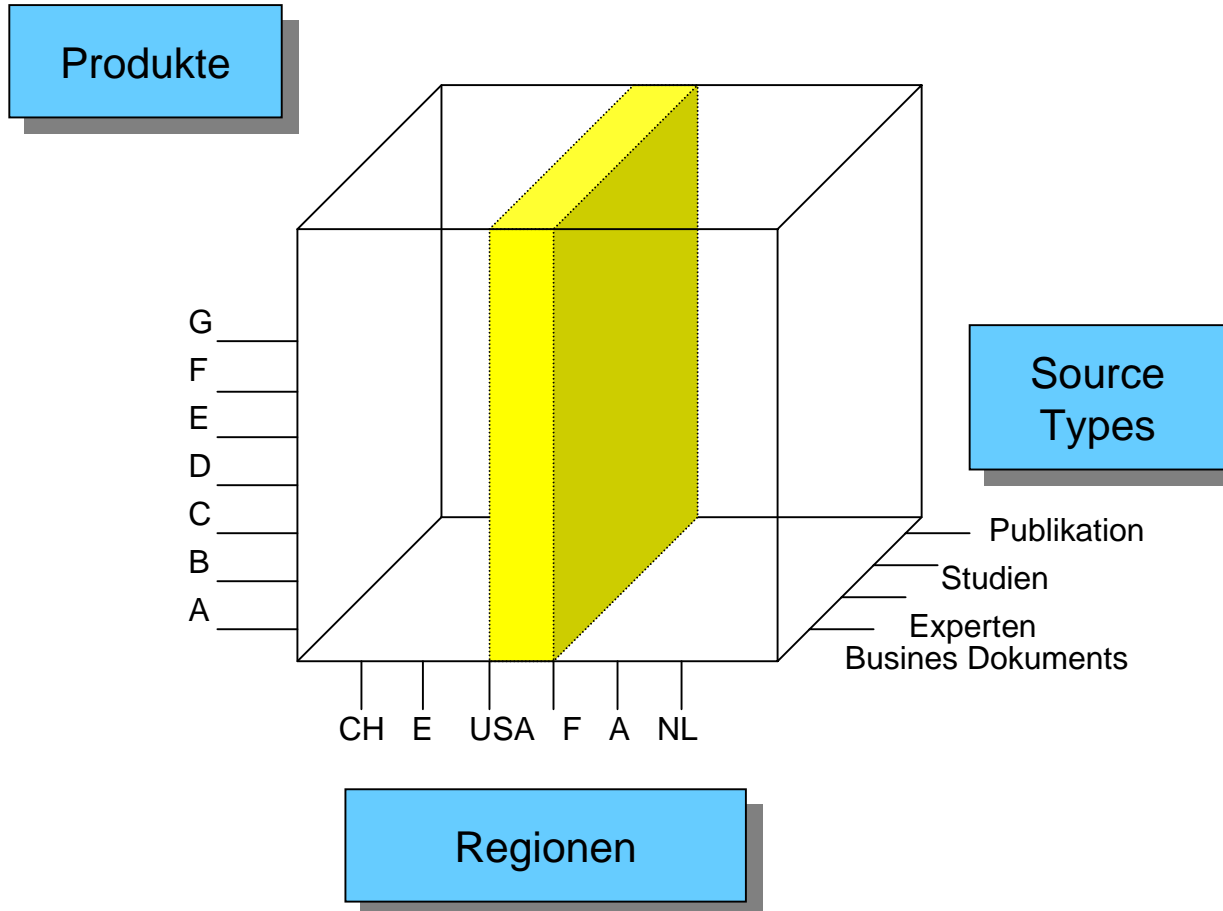


Nutzen der Wissensräume



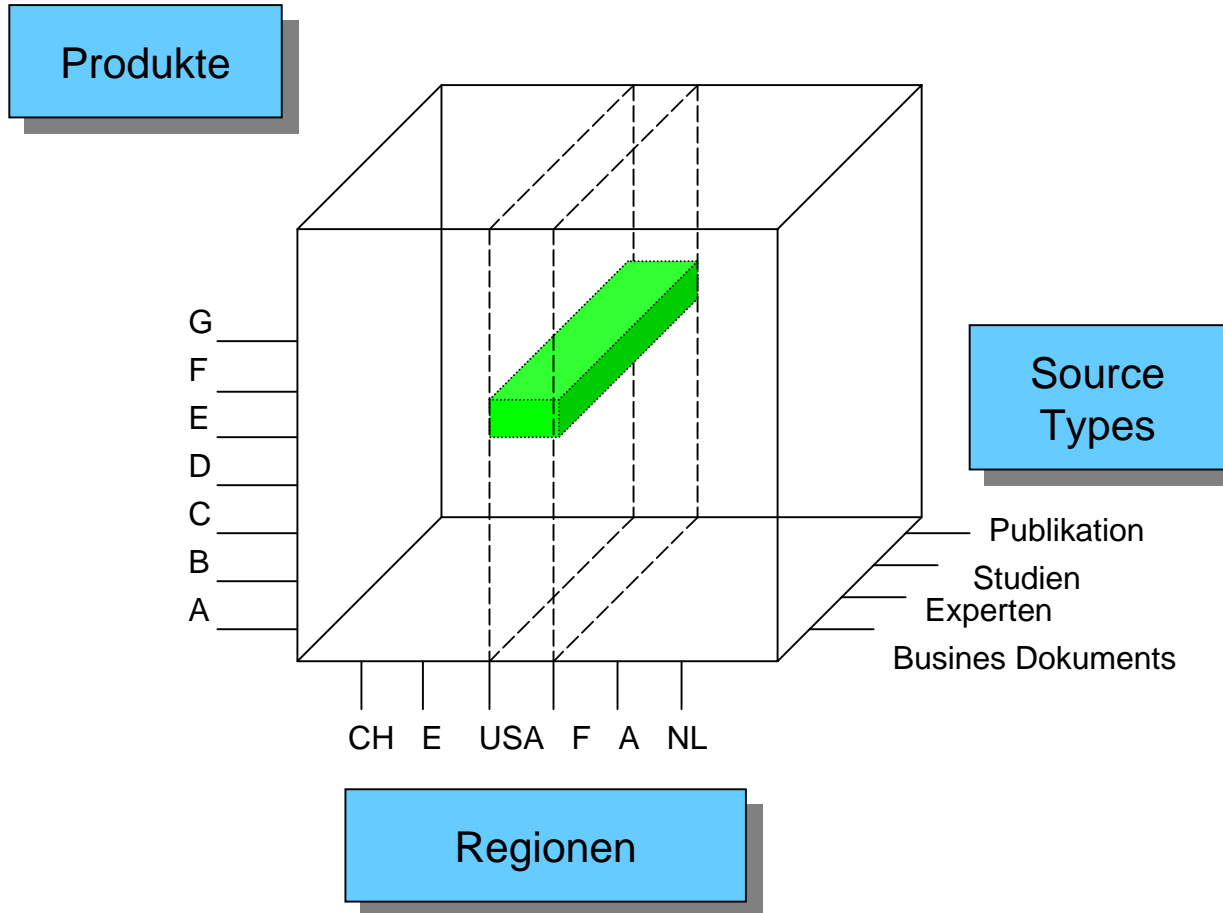
Nutzen der Wissensräume

„Alles aus USA“



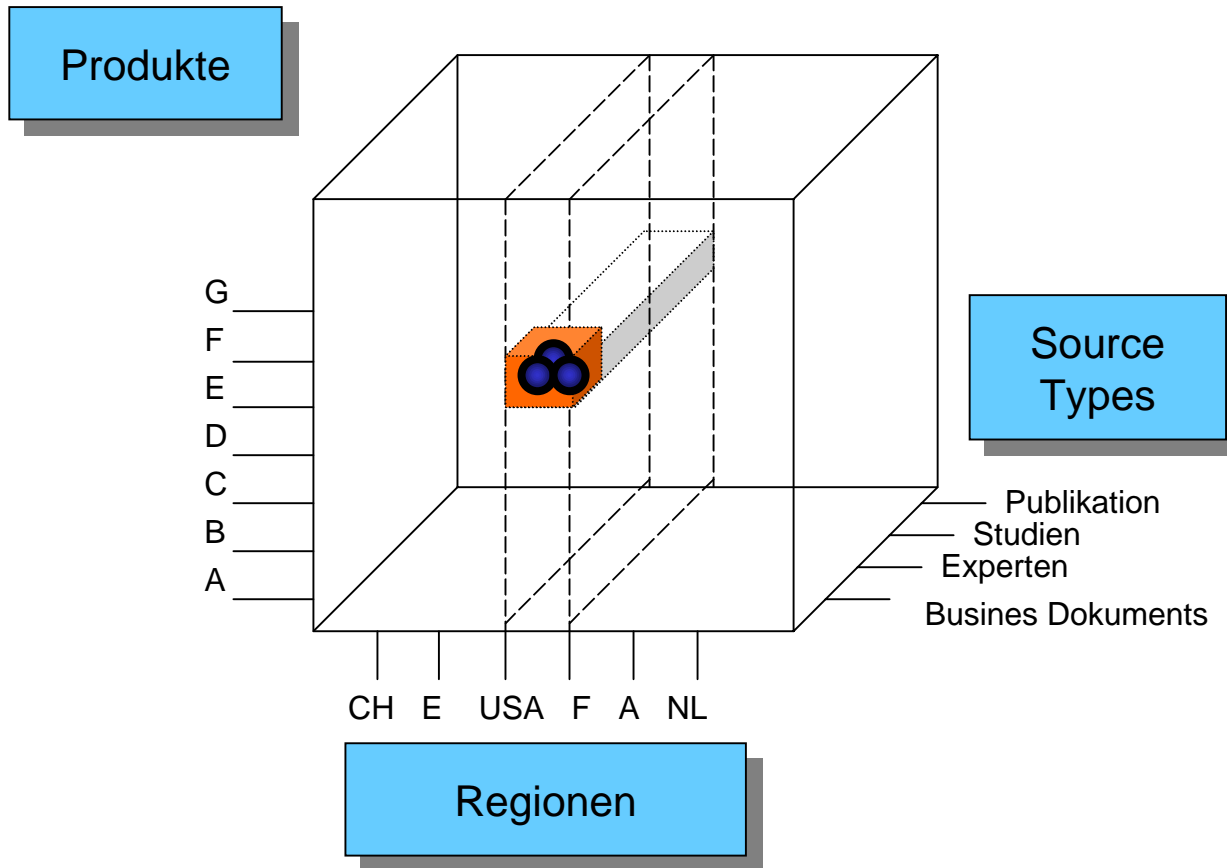
Nutzen der Wissensräume

„Alles zu Produkt E“



Nutzen der Wissensräume

„Nur die Business Documents“



Gliederung nach Methodik

Unstrukturierte Ansätze

- Engines
- Statistische Verfahren

Strukturierte Ansätze

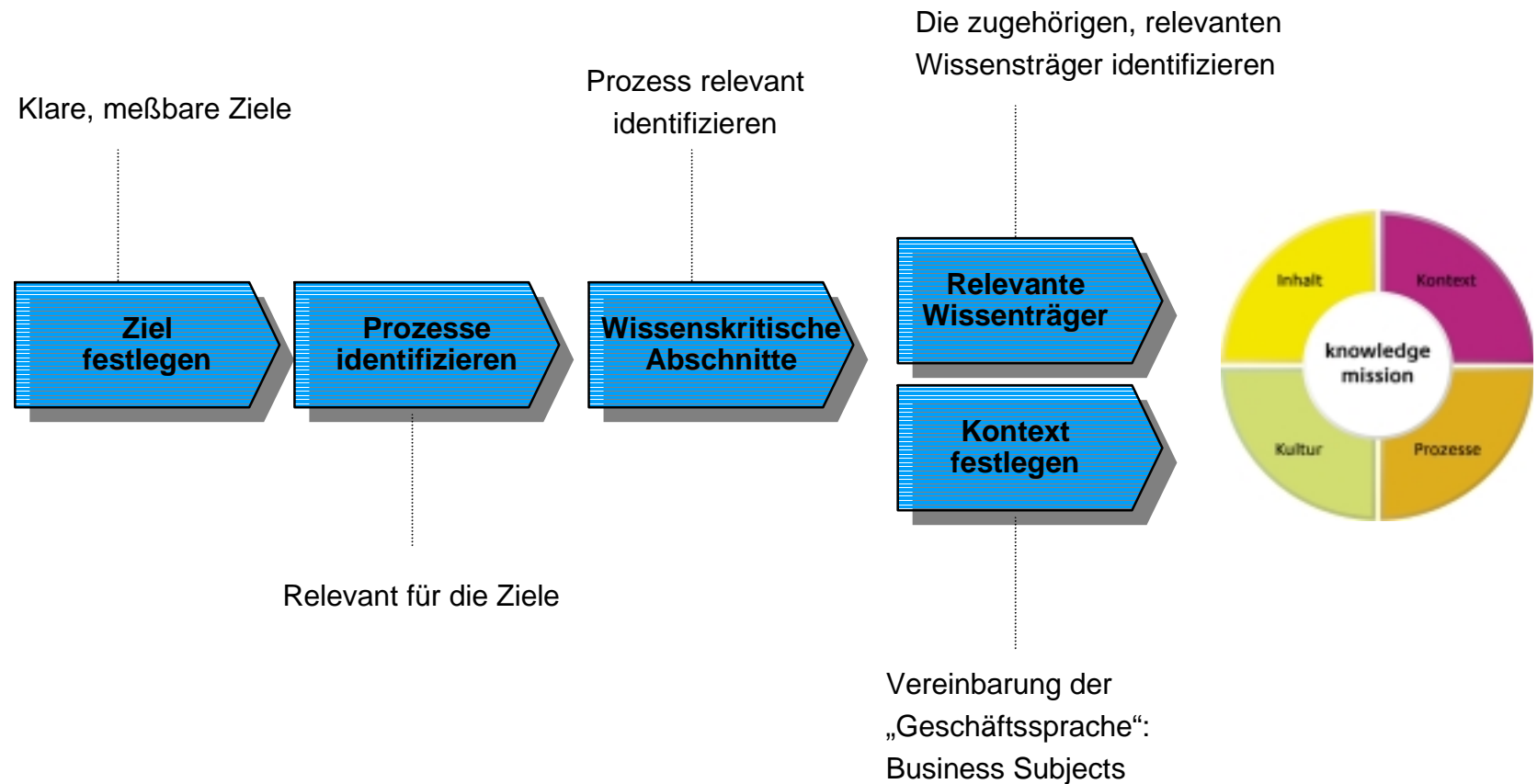
- Einfache Datenbanken
- Methodenbasierte Systeme
- Regelbasierte Systeme

Knowledge Engineering



Wissensräume gestalten

Der Ablauf



Knowledge Engineering

Wissensräume abbilden

- Identifizieren
- Strukturieren
- Verbinden
- Migrieren



Die wichtigste Regel:

Die Anwender müssen „ihre Welt“ sofort wiedererkennen, mit unterschiedlichsten Sichten

Schlaglichter aus der Praxis



Aus der Praxis: Unternehmenskultur

Die Bremser:

Schule

Ausbildung

Beruflicher Wettbewerb

Vergütungssysteme

Ziele, Stand der Praxis:

Teamarbeit

Ziele, zukünftig:

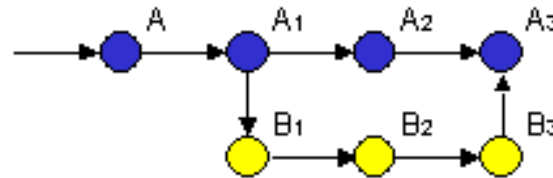
Communities

Lernende Organisation

KM in den Vergütungssystemen

Aus der Praxis: Personaleinsatz

KM Prozesse und Eingliederung in die Organisation



- Zugangsprozesse
- Debriefing
- Qualifizierung kritischen Wissens
- Qualitätssicherung
- Kontinuierliche Anpassung des KM-Systems



Personelle Ressourcen,
Knowledge Manager

Aus der Praxis: Fallstudie



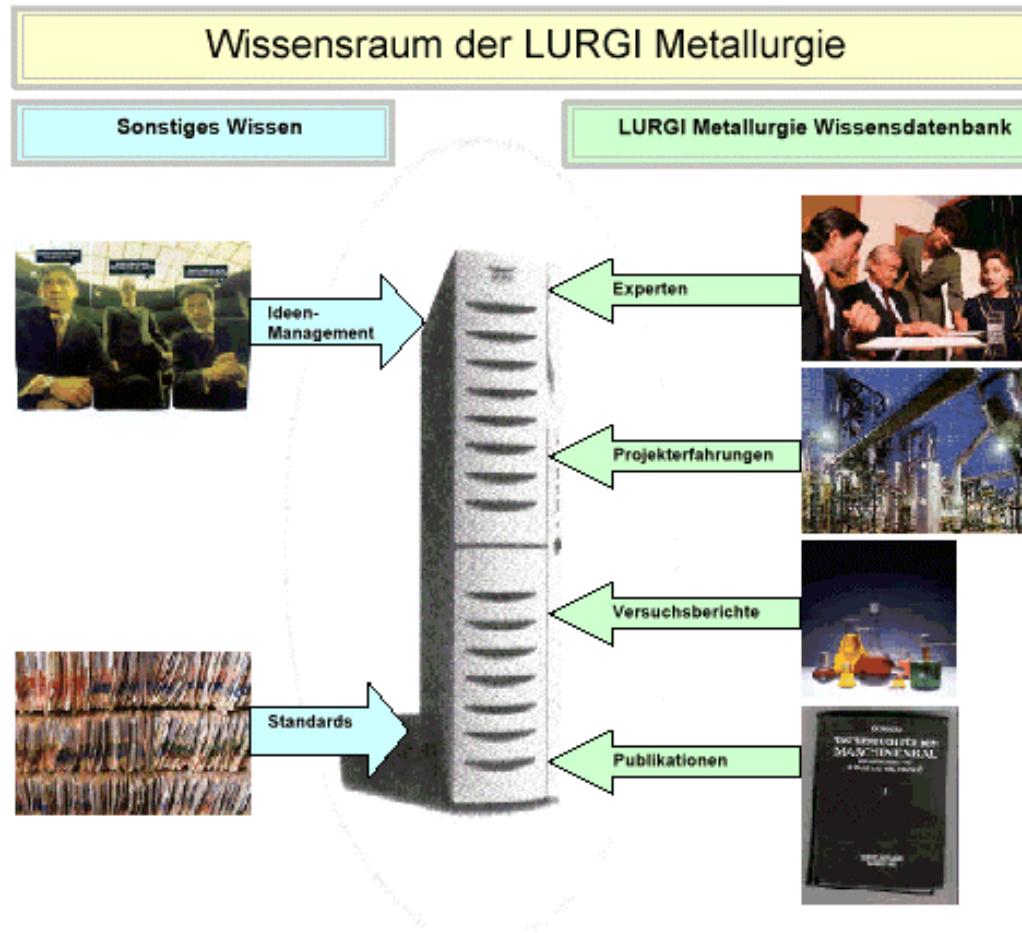
Fallstudie

mg engineering
Lurgi Metallurgie



Fallstudie

Schritt 1: Klares Ziel gesetzt, der „Masterplan“

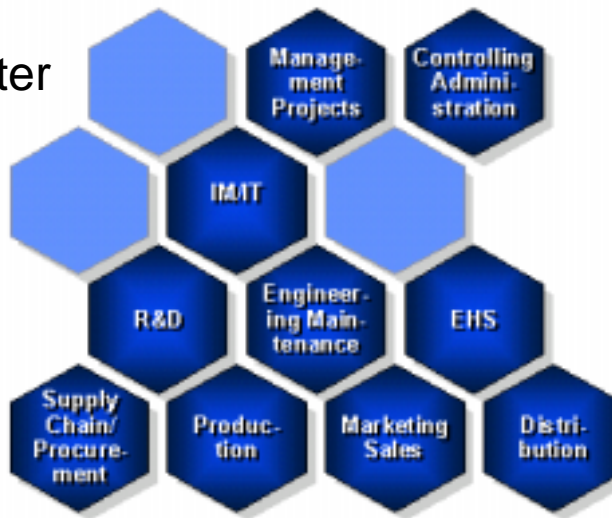


Fallstudie

Schritt 2: Teilmodul identifiziert

Kriterien:

- Mittlere Komplexität
- Exemplarischer Charakter
- Eigenständigkeit
- „Quick Wins“



Interne und externe Expertisen

- Zutreffend darstellen
- Komplexität einfach zugänglich machen
- Dynamik der Expertisen „einfangen“

Fallstudie

Schritt 3: Pflichtenheft

- Kurz
- Strukturier-orientiert
- Mit Blick auf das Gesamtziel

Inhalt für die Wissensträger:			
Datenfeld-Name	Experten	Erfahrungen	Versuchsberichte
<i>Name</i>	Nachname des Experten	Nachname dessen, der die Erfahrung gemacht hat	Autor des Versuchsberichtes
<i>Projekt_Nummer</i>	----	Auftragsnummer der abgewickelten Anlage	Auftragsnummer des Versuchs
<i>Land</i>	Heimatland des Experten	Aufstellungsland der Anlage	Land des Kunden

Fallstudie

Schritt 4: Realisierung

Auf Standardapplikation knowledge mission

Wissensträger:

Address

Name :
Locations :
Languages :
Address :

Content & Context

Themes :

[\[Areas\]](#)
[\[Companies\]](#)
[\[Industries\]](#)
[\[Products\]](#)
[\[Subjects\]](#)

Abstract :

SourceType

Business Document	16
Complaint	12
Complaint, external	12
Complaint, internal	0
Contract	1
Cooperation Contract	1
Licence Contract	0
Supply Contract	0
Patentinformation	1
Project Information	1
Project Documentation	1
Project Presentation	0
Sales Information	1
Lead	0
Proposal, internal	1
Visit Report, internal	0
Company / Client Information	9
Annual Report, external	2
Company Publication, external	7
Expert	31
Expert, external	4
Expert, internal	27
fsr	0
Institution	9
Association	6

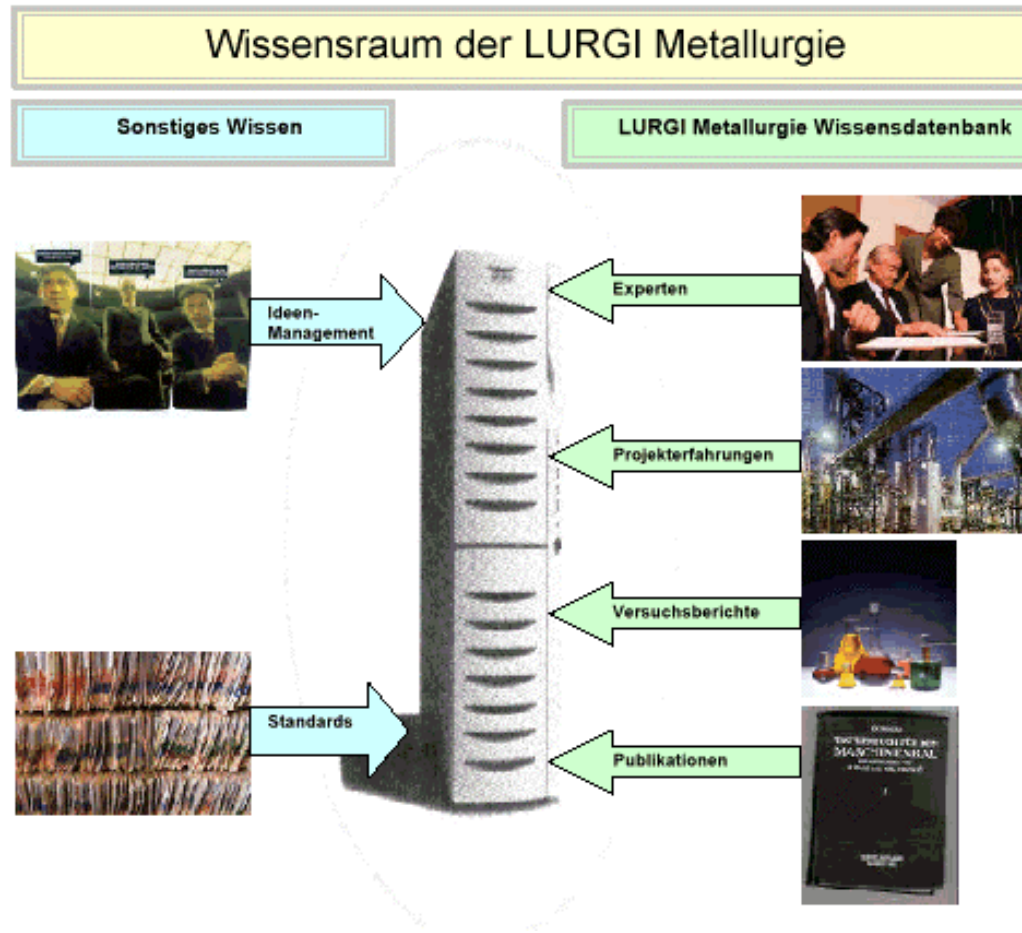
Fallstudie

Schritt 5: Interne Einführung

- Verantwortlichkeit vergeben
- Debriefings
- Bekannt machen
- Bewerben
- Begleitung durch den Knowledge Manager
- Erfolge dokumentieren

Fallstudie

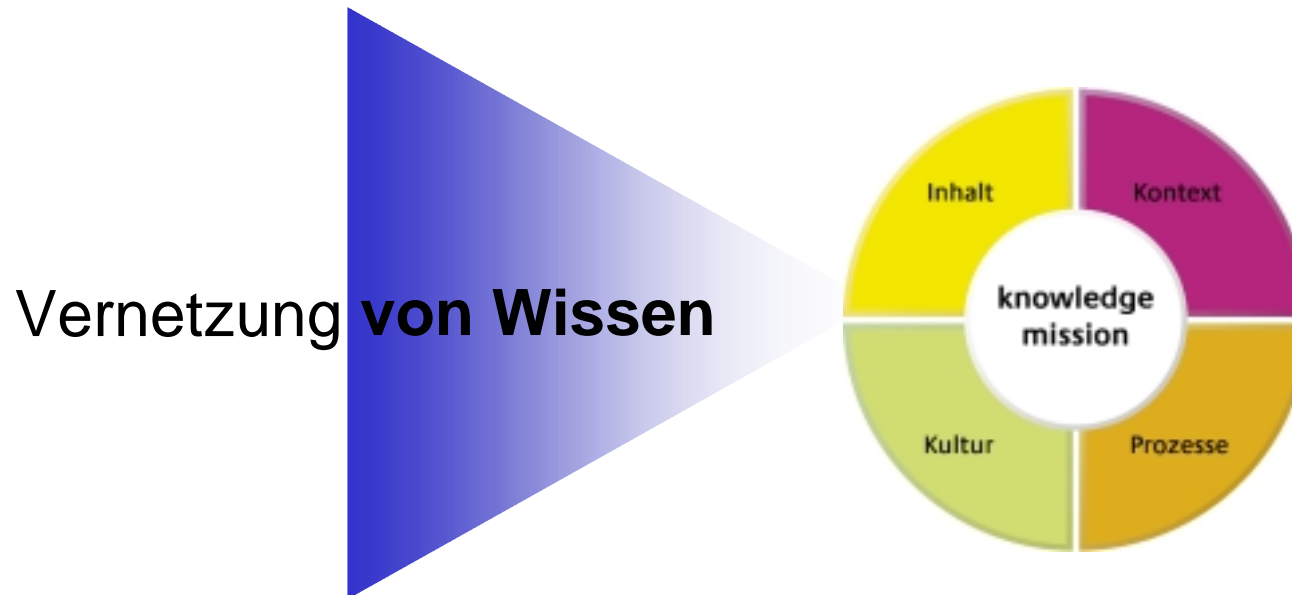
Schritt 6: Ausbau gemäß „Masterplan“



Ausblick in die nahe Zukunft



Wissens-Ziele heute



- Wissen methodisch erschließen
- Integrierte, spezifische Zugriffe
- Wissensprozesse

Wissens-Ziele morgen

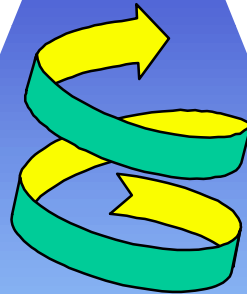


**Wissen automatisch erzeugen
durch Verbindung von Fakten-
und Methodenwissen**

Expertisen-Netzwerk: Strategische Partnerschaft



**Faktenwissen:
Vernetzung**



**Methodisches
Wissen**

