

Multimedia Software GmbH Dresden

Wissensmanagement

Vortrag für die GI-Regionalgruppe Bremen/Oldenburg

14. November 2000

Dirk Röhrborn

Multimedia Software GmbH Dresden

Riesaer Straße 5

D-01129 Dresden

Tel: 0351/8505-843

Fax: 0351/8505-833

Mail: Dirk.Roehrborn@telekom.de



Multimedia Software GmbH Dresden

Historie - „An Ongoing Success Story“

- 09.01.1995 Gründung als 100%ige Tochter der Deutschen Telekom AG
- 1995 Software für Interaktives Fernsehen, Design und Content Services
- 1996 Erste geschäftliche Anwendungen auf Basis von Internet-Technologien
- 1998 Authorized Java Center, Lead Agentur Telekom
- 1999 Systemlösungen und Portale mit Internet-Technologien
- 2000 Engere Zusammenarbeit mit BetaResearch/Kirch Gruppe im Bereich Digitales Fernsehen

Multimedia Software GmbH Dresden

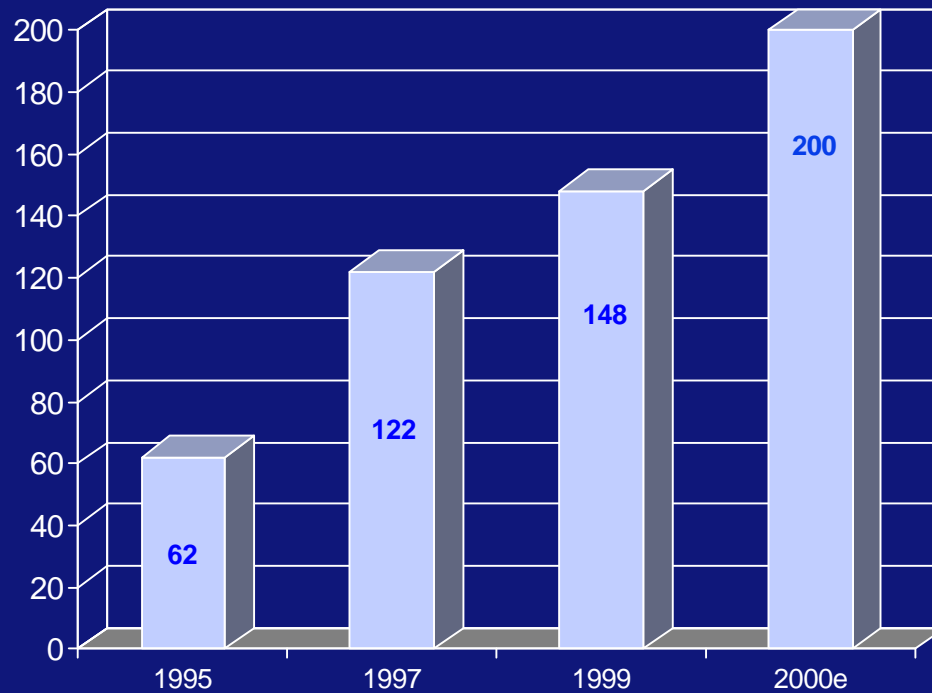
Unternehmensstruktur und Kompetenzfelder



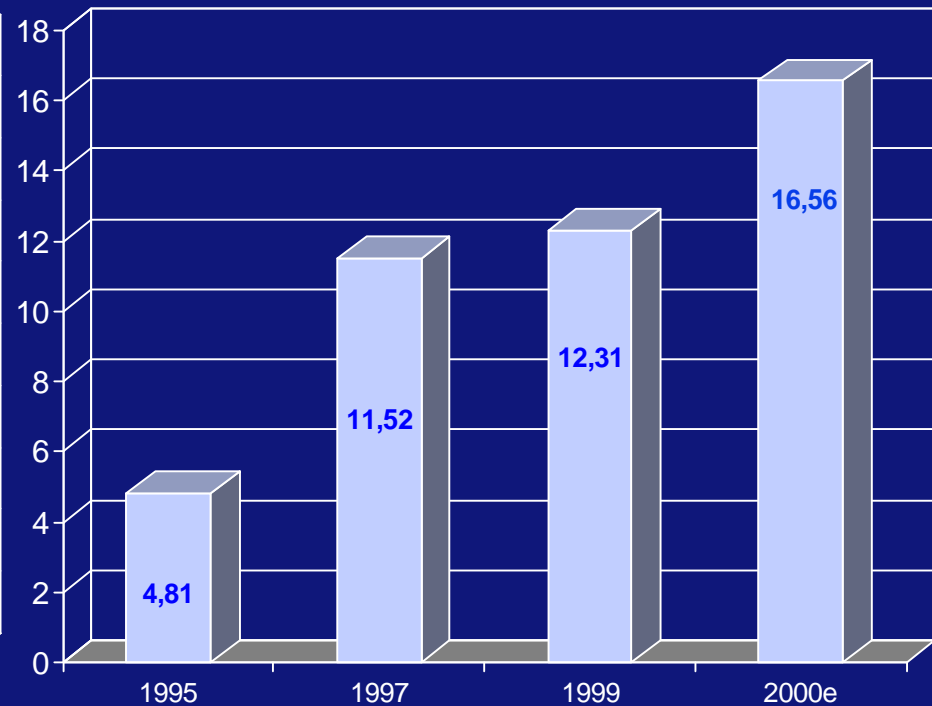
Multimedia Software GmbH Dresden

Kennzahlen des Wachstums

Beschäftigte zum Jahresende



Umsatz in Millionen Euro



Wissensmanagement

Vortrag GI-Regionalgruppe Bremen/Oldenburg

■ Was ist Wissensmanagement ?

■ Dimensionen des Wissensmanagements

- Strategie
- Kultur
- Prozesse und Organisation
- Informationstechnologie

■ Einsatz von Software im Wissensmanagement

- Software für Communities of Practice
- Wissensportale
- Kooperatives Wissensmanagement
- eLearning

■ Nutzenpotentiale

■ Zusammenfassung und Ausblick



Wissensmanagement

Motivation: Wo liegt das Problem ?

- Wir wissen oft nicht, **wer** etwas weiss.
- Probleme treten **immer wieder** neu auf.
- **Zeitverschwendung** durch Doppelarbeit !
- **Mangelnde Qualität** durch fehlende Information !
- Informationssuche kostet **zuviel Zeit** !
- Zu **wenig Zeit** für kreative Tätigkeiten !

Wissensmanagement.

Motivation: Wo ist das Wissen zu finden ?

- In den **Köpfen der Mitarbeiter.**
- In der täglichen **Arbeit.**
- In den **Geschäftsprozessen.**
- Im **Intranet** und in **Datenbanken.**
- Bei **Kunden** und **Lieferanten.**
- Im **Internet.**



Wissensmanagement.

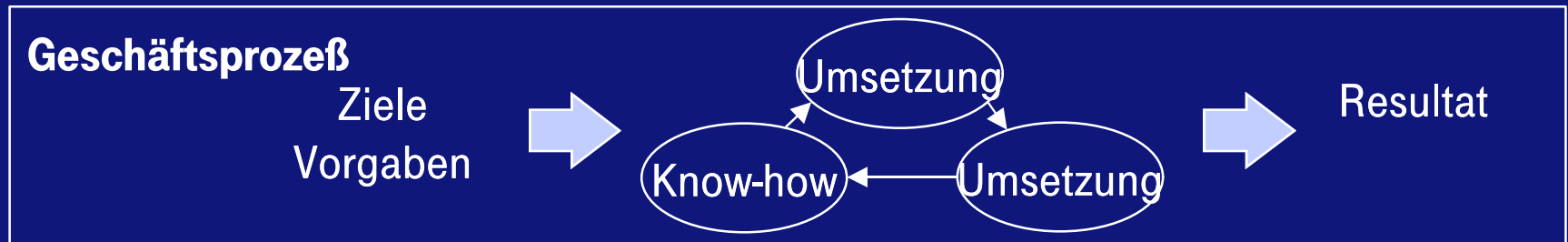
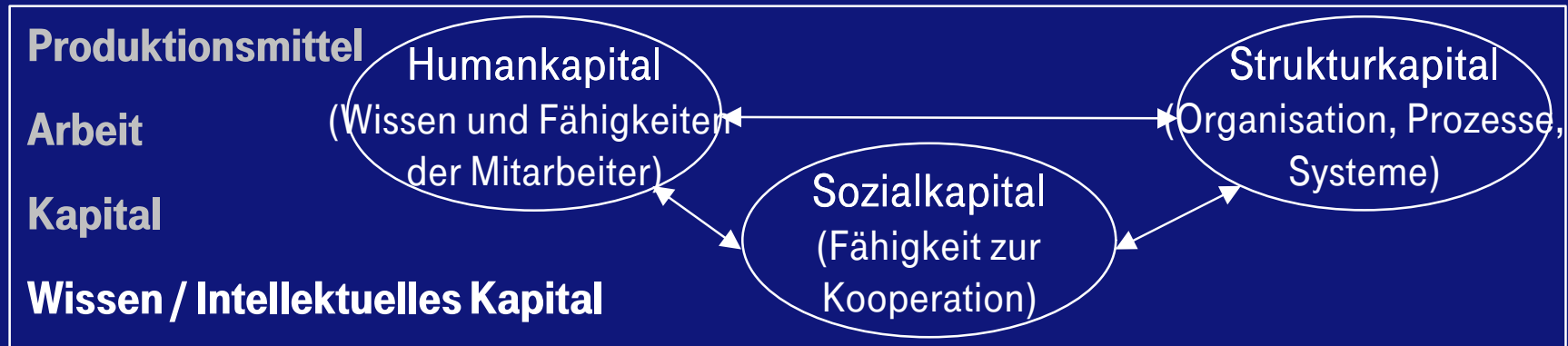
Motivation: Was wird gebraucht ?

- **Bekanntmachen**, wer etwas weiss.
- **Informationsaustausch** erleichtern.
- Probleme, Ideen und Lösungen dokumentierten und **wiederverwenden**.
- **Besser informiert** sein, Qualität steigern.
- Vorhandene Informationen schnell **verfügbar machen**.
- **Mehr freie Zeit** für Kreativität gewinnen !



Was ist Wissensmanagement?

Wissen als 4. Produktionsfaktor



Was ist Wissensmanagement?

Arten von Wissen

Implizites Wissen

- schwer kommunizierbar
- stillschweigend
- aktions- und personen-gebunden
- schwer formalisierbar

Intuition,
Erfahrungen,
Abstraktionsvermögen,
Fähigkeit,
Zusammenhänge
zu erkennen

traditionelle Werte

Explizites Wissen

- beschreibbar
- zeitlich stabil
- kann strukturiert,
verarbeitet, verteilt,
gespeichert werden

Kenntnisse über Produkt-
eigenschaften,
Fachkenntnisse

Daten, Informationen,
Kenntnisse über
Arbeitsabläufe

Individuelles Wissen

- an einzelne Personen
gebunden
- nur diesen zugänglich

Organisationales Wissen

- mehreren Personen
zugänglich

Quelle: In Anlehnung an Nonaka/Takeuchi

Was ist Wissensmanagement ?

Transformation



Quelle: In Anlehnung an Nonaka/Takeuchi

Wissensmanagement

Vortrag GI-Regionalgruppe Bremen/Oldenburg

■ Was ist Wissensmanagement ?

■ Dimensionen des Wissensmanagements

- Strategie
- Kultur
- Prozesse und Organisation
- Informationstechnologie

■ Einsatz von Software im Wissensmanagement

- Software für Communities of Practice
- Wissensportale
- Kooperatives Wissensmanagement
- eLearning

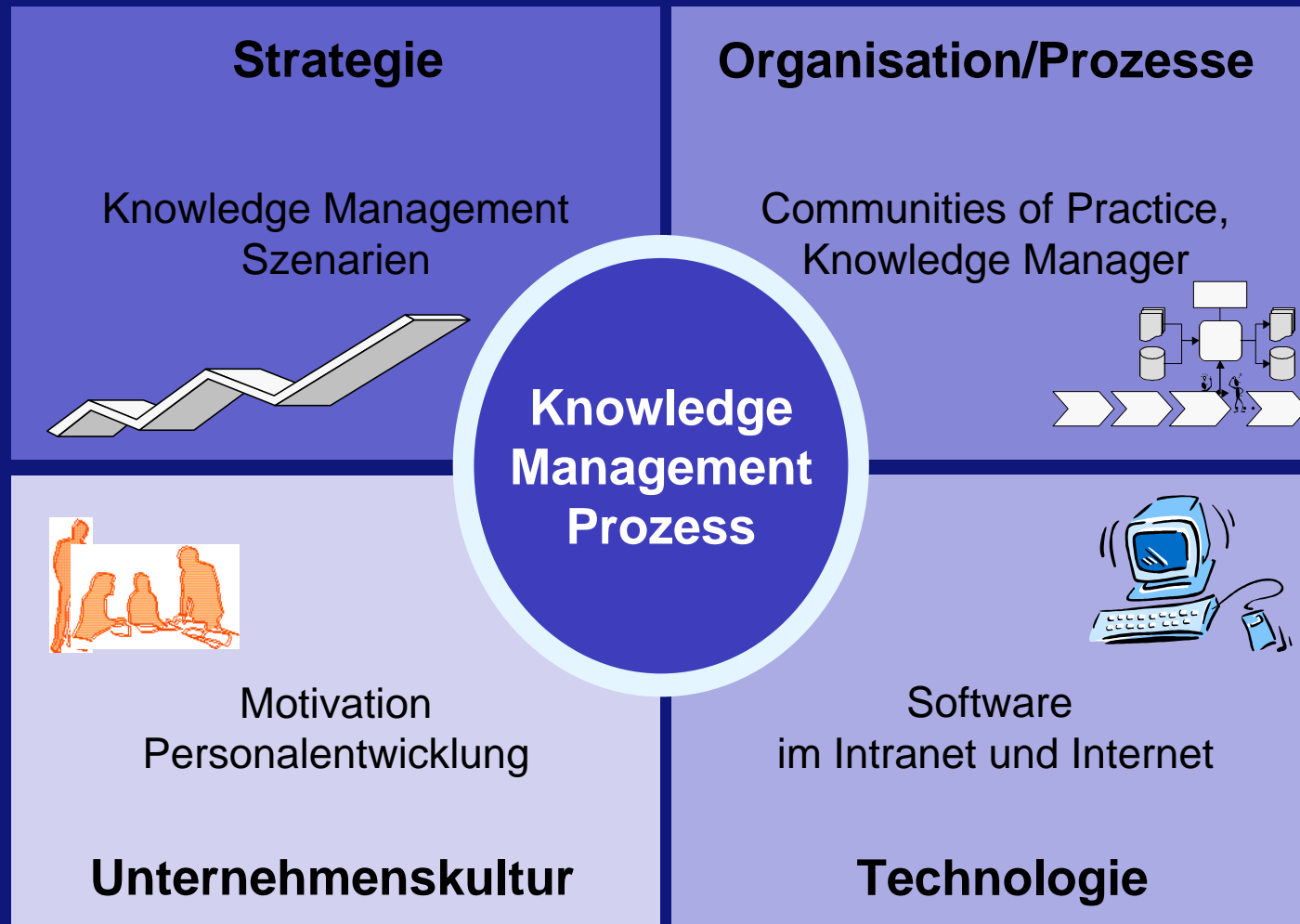
■ Nutzenpotentiale

■ Zusammenfassung und Ausblick



Dimensionen des Wissensmanagements

Ganzheitlicher Ansatz



Dimensionen des Wissensmanagements

Wissensmanagementstrategien

- **Wissensmanagement muss in der Unternehmensstrategie verankert sein ! Es gibt verschiedene Möglichkeiten:**

<p style="text-align: center;">Knowledge Management as a Business Strategy</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Knowledge is a product itself ☞ Knowledge Management is an operative instrument to improve the ability to compete and to grow ☞ Knowledge Management Champion with resources devoted to Knowledge Management 	<p style="text-align: center;">Transfer of Knowledge and Best Practices</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Systematic procedures and processes to share and transfer knowledge and Best Practices ☞ Capture knowledge in corporate memories ☞ Implementation of informal networks and information processes within teams 	<p style="text-align: center;">Customer-Focused Knowledge</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Focus on customer needs, preferences and businesses ☞ Use of the whole knowledge of the organisation to tend to the customer problems
<p style="text-align: center;">Personal Responsibility for Knowledge</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ “Pull-Strategy” ☞ Employee is the source of knowledge ☞ Responsibility of every employee to develop and to share knowledge 	<p style="text-align: center;">Intellectual Asset Management Strategy</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Approach of attaching financial to organisational knowledge assets (e. g. patents, technologies, operational practices, etc.) ☞ Identification, visualisation and quantification of important success factors 	<p style="text-align: center;">Innovation and Knowledge Creation</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Allocation of resources to innovate and create new knowledge ☞ Promotion of applied research and development

Dimensionen des Wissensmanagements

Wissenskultur

Fördernde Elemente

- Unterstützung durch das Top-Management
- Ganzheitlicher Ansatz (Strategie, Organisation, Kultur und IT)
- Auf die Kultur des Unternehmens abgestimmter Ansatz
- Wertesystem muss Wissensweitergabe beinhalten
- Offene Kommunikation, Teamarbeit
- Vertrauen

Kulturelle Barrieren

- Hierarchische Strukturen, Abteilungsgrenzen
- Fehlender vertikaler und horizontaler Informationsfluss
- Unpassende Unternehmenskultur
- „Wissen ist Macht, nichts wissen macht auch nichts!“
- Fehlendes Bewusstsein für die Notwendigkeit von Wissensmanagement
- Furcht vor dem Preisgeben von Wissen

© Fraunhofer IAO Stuttgart

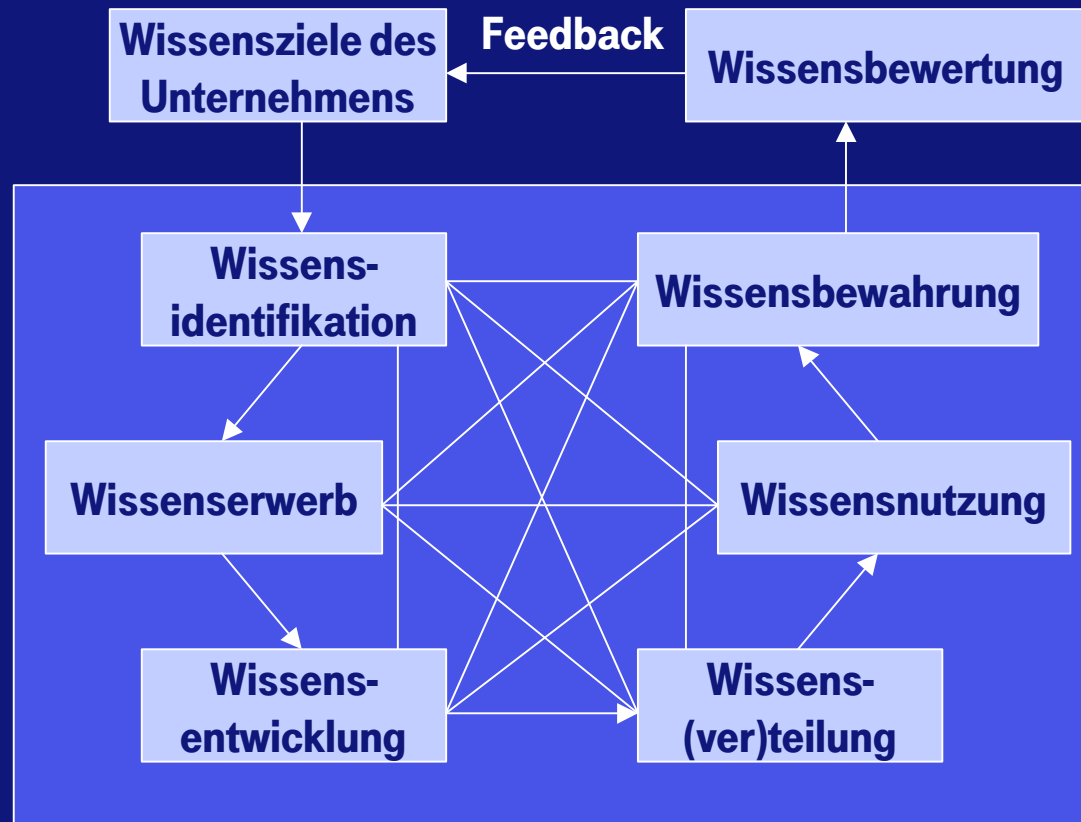
Dimensionen des Wissensmanagements

Organisationale Bausteine des Wissensmanagements

**Transparenz über
vorhandenes
Wissen**

**Akquisition von
externem Wissen**

**Implizites Wissen
in explizites
transformieren
und umgekehrt**



**Dokumentation,
Aktualisierung,
Archivierung**

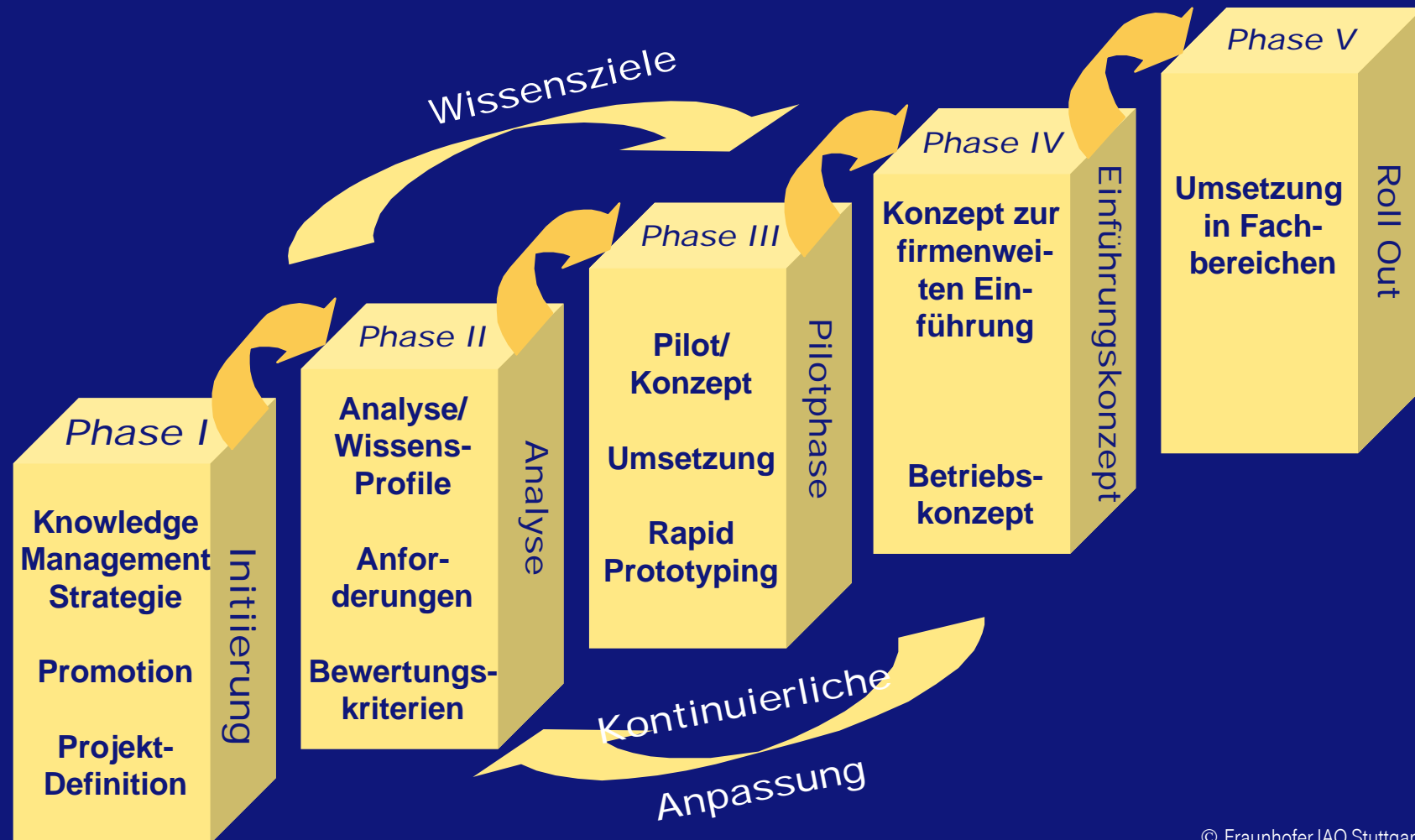
**Anwendung zur
Problemlösung**

**Verbreitung von
Wissen**

Bausteine des Wissensmanagements (Quelle: Probst/Raub/Romhardt 1999)

Dimensionen des Wissensmanagements

Projektvorgehen bei der Einführung



Wissensmanagement

Vortrag GI-Regionalgruppe Bremen/Oldenburg

- **Was ist Wissensmanagement ?**
- **Dimensionen des Wissensmanagements**
 - Strategie
 - Kultur
 - Prozesse und Organisation
 - Informationstechnologie

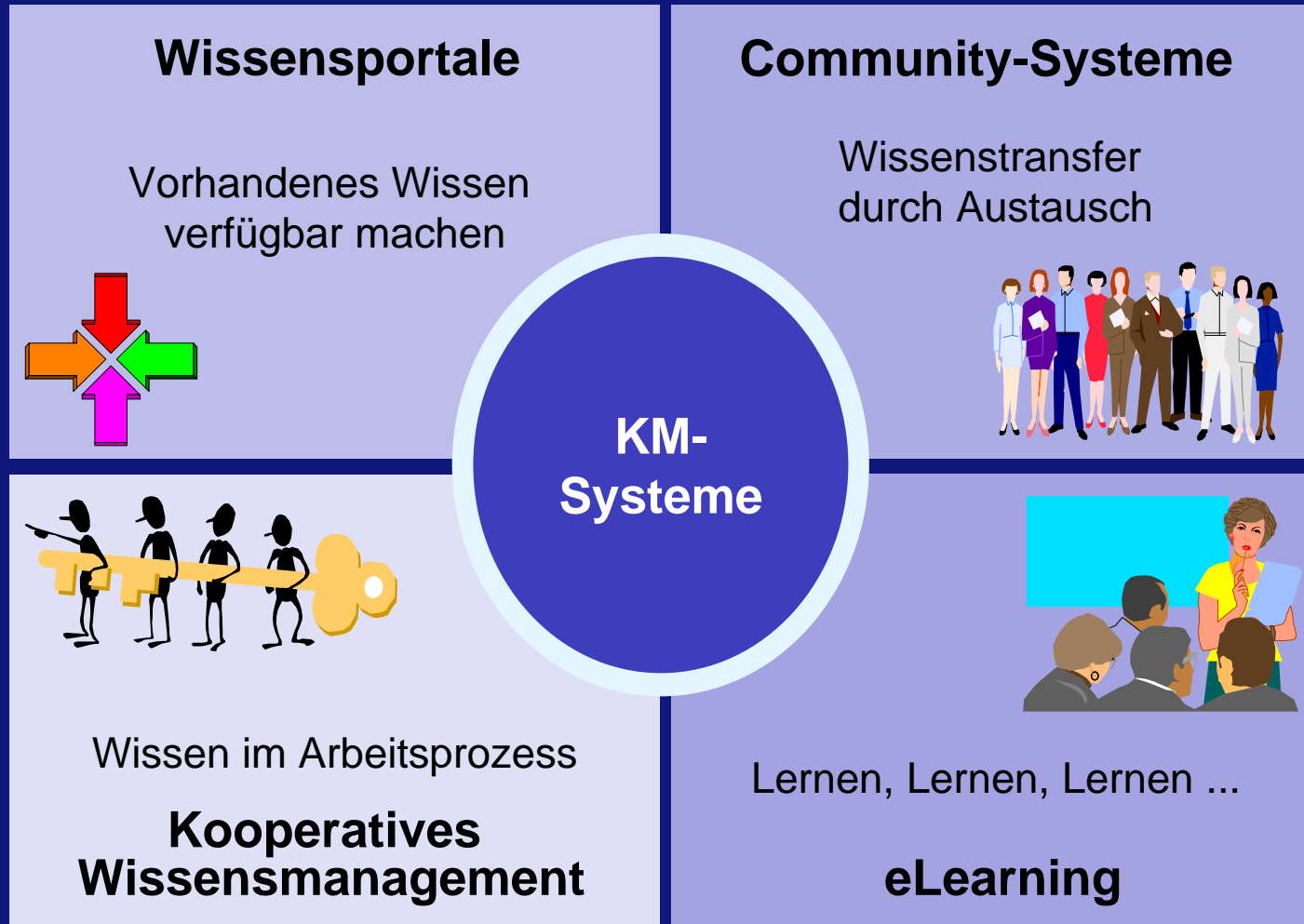
■ **Einsatz von Software im Wissensmanagement**

- Software für Communities of Practice
 - Wissensportale
 - Kooperatives Wissensmanagement
 - eLearning
- **Nutzenpotentiale**
 - **Zusammenfassung und Ausblick**



Wissensmanagementsoftware

Arten von Wissensmanagementsystemen



Wissensmanagementsoftware

Community-Systeme

Communities sind Gruppen, die bereichsübergreifend via Intranet oder Internet zusammenarbeiten. Eine Community wird durch das gemeinsame Interesse am Wissensgebiet und gemeinsame Geschäftsinteressen zusammengehalten.

■ Einsatzbeispiele

- Technologiegruppen (z.B. Datenbanken)
- Arbeitskreise (z.B. Kulturwandel)
- Unternehmenskommunikation (z.B. Strategie, Ideemanagement)

■ Herausforderungen

- Erfolgreiche Initiierung, Aktualität
- Schaffung von Anreizen zur Mitarbeit
- Moderation und Steuerung, Spielregeln

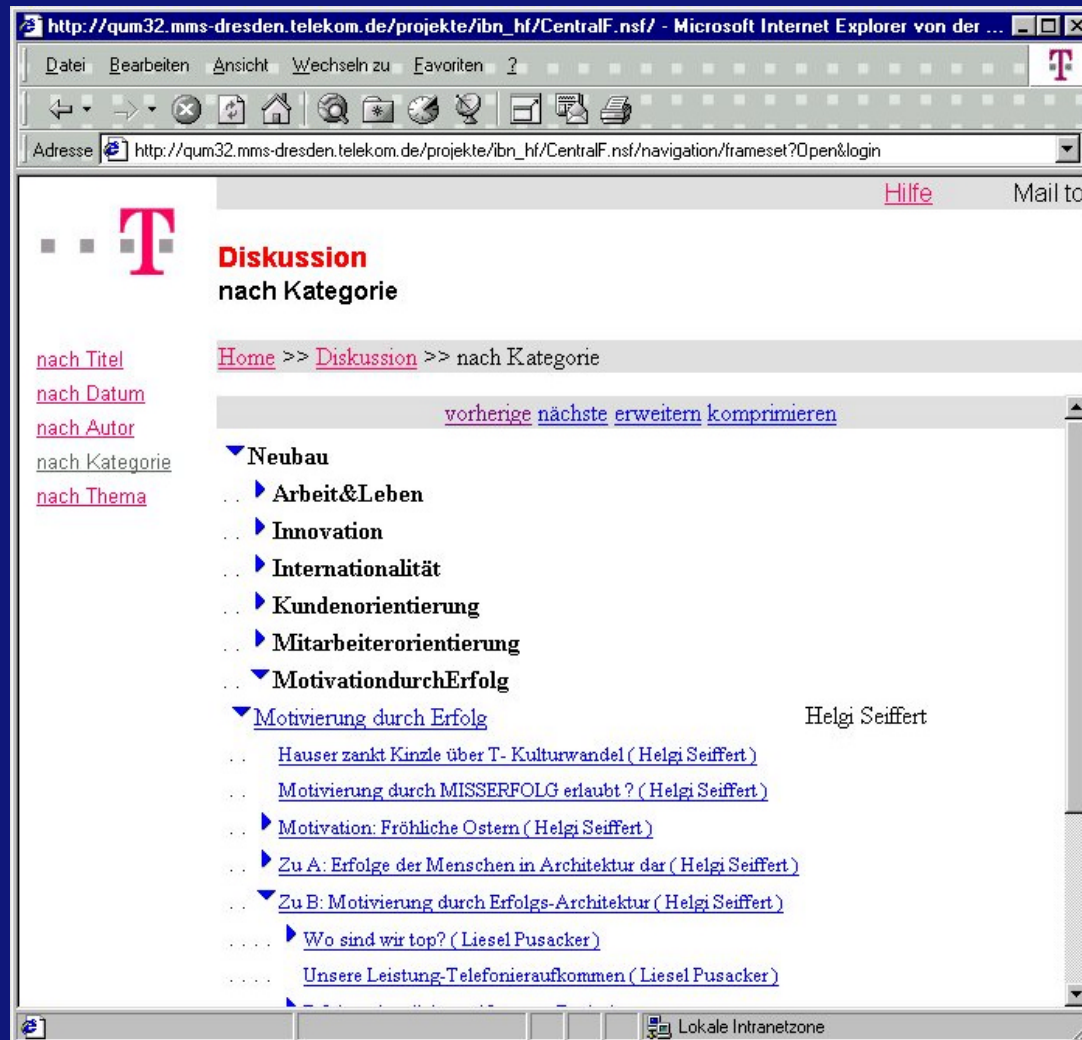
■ Softwareeinsatz

- Diskussionsforen zum Gedankenaustausch
- Dokumentenbibliothek zum Aufbau einer Wissensbasis
- Content Management und Moderationsfunktionen
- Motivations- und Anreizsystem (Bonuspunkte als Währung)



Wissensmanagementsoftware.

Referenz: Projekt Cultural Change der Telekom



Bereichsübergreifende Arbeitsgruppen zum Thema „Kulturwandel“

- IBN - Information Broker Network der MMS Dresden als Plattform im Intranet
- Strukturierte Arbeit im Diskussionforum
- Aufbau einer Wissensdatenbank über Kulturwandel
- Technologie: Lotus Domino R4/5

Wissensmanagementsoftware

Wissensportale

Wissensportale schaffen einen integrierten Zugang zu verschiedenen Informationsquellen (Websites, Datenbanken, Anwendungen) im Intranet und Internet.

■ Einsatzbeispiele

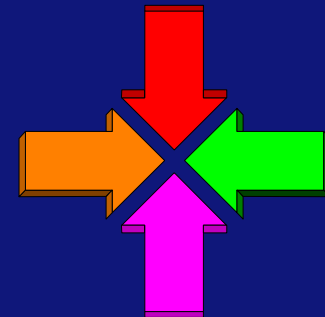
- Wissensbereitstellung für Themen (Projektmanagement, Wissensmanagement, Qualitätsmanagement, Technologien, etc.)
- Recherche im Intranet (Dateilaufwerke, Exchange, Datenbanken)
- Wettbewerber beobachten (Internet)

■ Herausforderungen

- Auswahl der Informationsquellen im Intranet und Internet
- Integration mit anderen Angeboten (Communities !)
- Strukturierung der Inhalte

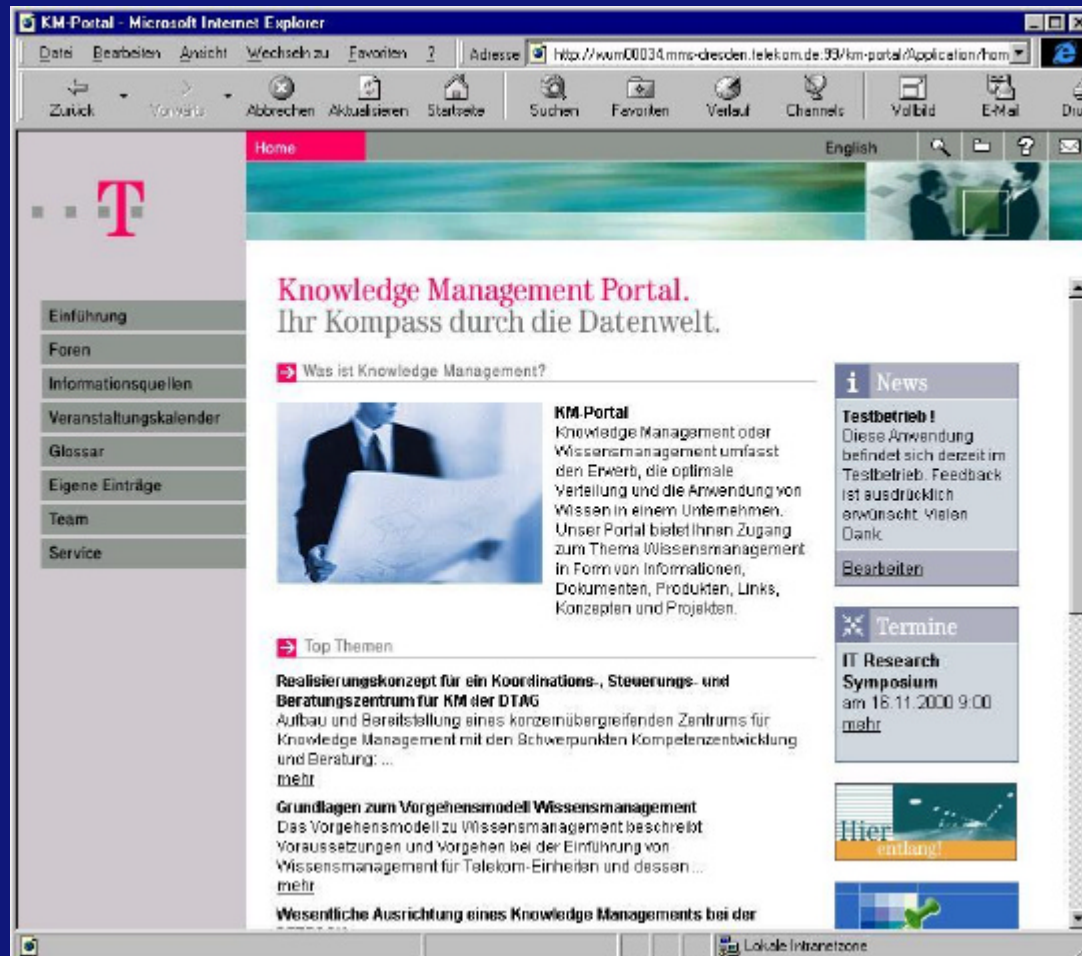
■ Softwareeinsatz

- Retrievalsoftware für viele verschiedene Datenquellen
- Volltextsuche und semantische Suche über ausgewählte Quellen („Pull“)
- Ranking, Gruppierung, Zusammenfassung, etc.
- Automatische Information per E-Mail („Push“)



Wissensmanagementsoftware.

Referenz: Telekom Knowledge Management Portal



Angebot im DTAG-Intranet für Interessierte an Wissensmanagement:

- Community-Portal als „Heimat“ für die KM-Community der Telekom
- Austausch in Foren
- Bibliothek, Projekt- und Expertenlisten als Service des Kompetenzzentrums
- Glossar, Veranstaltungen, News, Pinwand, Top-Themen
- Recherche im Forum und in ausgewählten Quellen im

- Technologie: HTML, MS IIS, PHP3, MS SQL, FulcrumIntranet und Internet

Wissensmanagementsoftware

Kooperatives Wissensmanagement

Wissensmanagement muss in die Geschäftsprozesse der täglichen Arbeit integriert sein. Betriebliche Informationssysteme werden um Wissensmanagement-Funktionalität erweitert.

■ Einsatzbeispiele

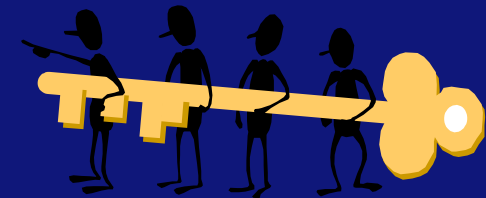
- CRM-Systeme (Wissen über Kunden)
- Wettbewerberaufklärung, Marktbeobachtung
- Problem-Lösungs-Datenbanken, Ideenmanagement
- Projektinformationssysteme (intern und/oder firmenübergreifend)

■ Herausforderungen

- Vernetzung von Informationsbeständen
- Integration vorhandener IT-Systeme (ERP, Data Warehouse, etc.)
- Wissensmanagement im Intranet+Extranet+Internet

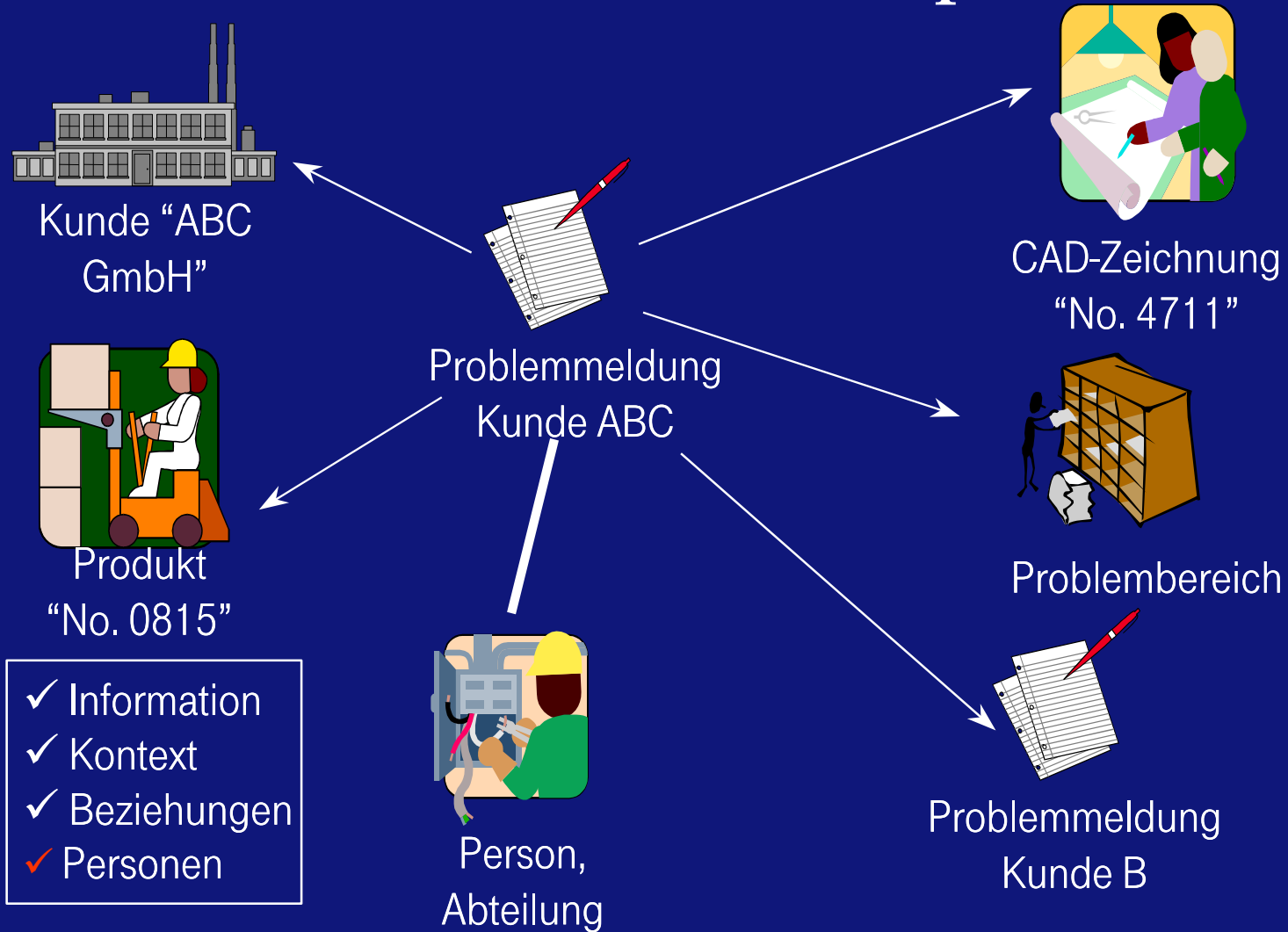
■ Softwareeinsatz

- Erweiterung vorhandener IV-Systeme
- Groupware/Workflow-Plattformen
- Dokumentenmanagement, Web-Applikationen



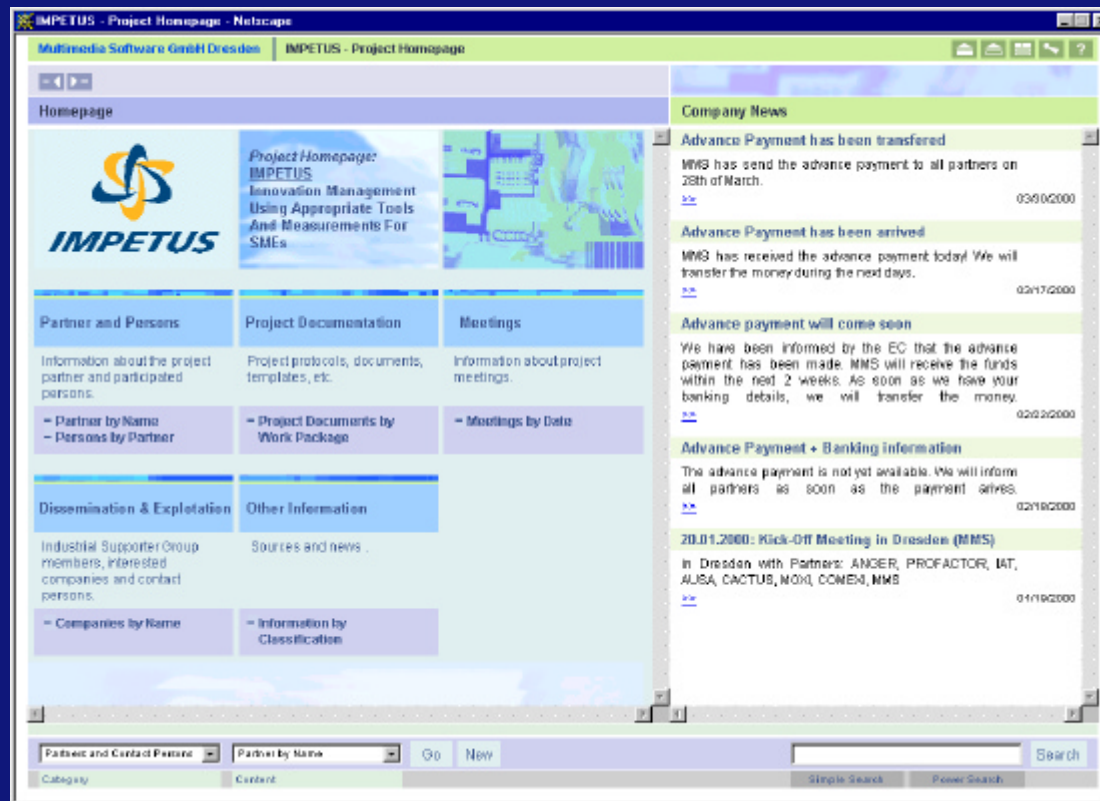
Wissensmanagementsoftware

Vernetzte Information im Arbeitsprozess



Wissensmanagementsoftware.

Referenz: MaKe-IT Projektportal der MMS Dresden



Kooperationsplattform für firmenübergreifende Projekte im Internet:

- MaKe-IT Projektportal als Plattform im Internet
- Verzeichnis der Partner und Teammitglieder
- Strukturierte Projektdokumentation
- Wissensbasis zum Themengebiet
- Meetings, Neuigkeiten
- Technologie: Lotus Domino R5

Siehe: <http://makeit.mms-dresden.de>

Wissensmanagementsoftware

Corporate eLearning

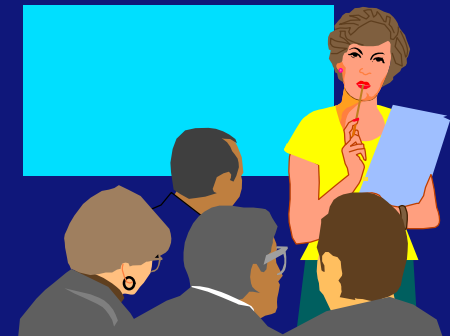
Betriebliche Weiterbildung über Online-Trainingskurse im Intranet und Internet.

■ Herausforderungen

- Schaffung einer personalisierten Lernumgebung
- Bereitstellung der Inhalte
- Integration in das Gesamtkonzept der Personalentwicklung und des Wissensmanagements

■ Softwareeinsatz

- Lerninhalte werden entsprechend dem Lernenden dynamisch zu Kursen zusammengestellt
- Voll multimedial, Integration von Live-Seminaren
- Synchrone und asynchrone Kommunikation in Communities mit verschiedenen Rollen
- Personalisierte Anbindung an verschiedene Informationsdienste
- Dynamisch erstellte Tests mit unterschiedlichen Fragetypen, Online Zertifizierung, (Authentifikation während eines Tests)



Wissensmanagementsoftware.

Referenz: T-Campus der T-Nova

Seminarplan für Irene Musterfrau

Accountmanager
Maßnahme: ACM Zertifizierung Stufe 1
Sie benötigen in den restlichen Tests noch 60 Punkte, das bedeutet als durchschnittliches Ergebnis von 60 Prozent.

Themengebiet	Seminar	mögliche Punkte	Ihre Punkte	durchgeführte Tests
Übergreifende Themen	Die neue Gesellschaft	8	8	3
	Leistungsportfolio der T-Nova	12	3	2
Rolle und Methoden ACM	Der Accountmanager	12	6	1
	Bedürfnisse des Kunden ermitteln	8	0	2
	Kontakte aufbauen und pflegen	8		
	Entscheidungsstrukturen und -wege herausfinden	10		
Strukturen und Prozesse	Kundenstrategie analysieren	10	7	1
	Bedarf ermitteln	8		
	Accountstrategie formulieren	12		
	Rahmen für Zusammenarbeit schaffen	10		
	Prozessarchitektur	10		
Projektmanagement	Rollen im Überblick	10		
	Accountbezogene Strukturen			
	ACM			

Message from Mentor:
Halle Irene Musterfrau. Weiter geht es mit der Online-Ausbildung. Ich nehme an, Sie wollen direkt da weitermachen, wo Sie das letzte Mal aufgehört haben. Klicken Sie dazu einfach auf das Seminar "Accountstrategie formulieren" im Lehrplan oder auf "Hier sollte ich weitermachen". Sie haben bisher 33% der für eine Online-Zertifizierung nötigen Punkte erreicht.

Online-Lernplattform jCollege der MMS Dresden:

- Online-Seminare
- Online-Tests
- Persönlicher Lernplan und Auswertung
- Virtueller Mentor
- Diskussionsforen und Chat
- Seminarmanagement
- Technologie: HTML, Java, OODBMS

Wissensmanagement

Vortrag GI-Regionalgruppe Bremen/Oldenburg

- **Was ist Wissensmanagement ?**
- **Dimensionen des Wissensmanagements**
 - Strategie
 - Kultur
 - Prozesse und Organisation
 - Informationstechnologie
- **Einsatz von Software im Wissensmanagement**
 - Software für Communities of Practice
 - Wissensportale
 - Kooperatives Wissensmanagement
 - eLearning

■ **Nutzenpotentiale**

■ **Zusammenfassung und Ausblick**



Wissensmanagement

Nutzenpotentiale



- **Vorhandenes Wissen wird verfügbar !**
- **Zeiteinsparung durch schnelleres Finden**
- **Zeiteinsparung durch Wiederverwendung**
- **Bessere Qualität durch bessere Informationsbasis**
- **Schnellere Reaktion auf Kundenwünsche und Veränderungen am Markt**
- **Bessere Nutzung von Synergieeffekten im Unternehmen durch Informationsaustausch zwischen den Bereichen**
- **Schnellere Integration von neuen Mitarbeitern**
- **Weniger Verlust durch Weggang von Mitarbeitern, u.v.a.m.**

Wissensmanagement

Vortrag GI-Regionalgruppe Bremen/Oldenburg

- **Was ist Wissensmanagement ?**
- **Dimensionen des Wissensmanagements**
 - Strategie
 - Kultur
 - Prozesse und Organisation
 - Informationstechnologie
- **Einsatz von Software im Wissensmanagement**
 - Software für Communities of Practice
 - Wissensportale
 - Kooperatives Wissensmanagement
 - eLearning
- **Nutzenpotentiale**
- **Zusammenfassung und Ausblick**

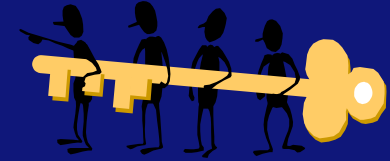


Wissensmanagement

Ausblick: eCooperation im eBusiness = C-Business



Wissensmanagement.



Projekterfahrungen

Partizipation statt Big Bang - Der „Bombenwurf“ verhindert zwar Anfangswiderstände, erzeugt aber mittelfristig - durch zuviel Improvisation - starke Ablehnung. Frühzeitige Einbindung aller Unternehmensbereiche und Nutzung des vorhand. Know-hows sind die eigentlichen Schlüssel zum Erfolg

Think big, but start small - Die KM-Einführung braucht ein konsistentes und integriertes Rahmenkonzept, gekoppelt ans eine - auf die Lernfähigkeit des Unternehmens ausgerichtete - sukzessive Umsetzung

Evolution statt Revolution - die Strategie der „geplanten Evolution vollzieht sich in Entwicklungsniveaus. Jede Einführungsaktivität erhöht das Wissens- und Erfahrungspotential, das sowohl Folgeaktivitäten als auch Rahmenkonzept beeinflusst.

Rapid Prototyping statt „klassischem Phasenkonzept“ - Nicht von der Konzeption zur Realisierung, sondern rasche Umsetzung des Vorhandenen in Instrumente und Anwendererfahrung und permanente Verbesserung durch die Praxis garantiert den Erfolg.

Wissensmanagement

Vortrag GI-Regionalgruppe Bremen/Oldenburg

„Es ist nicht genug zu wissen,
man muß es auch anwenden;
es ist nicht genug, zu wollen,
man muß es auch tun.“

(Goethe, Wilhelm Meisters Wanderjahre)



Multimedia Software GmbH Dresden

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Anschrift:

Multimedia Software GmbH Dresden

Riesaer Straße 5

01129 Dresden

<http://www.mms-dresden.de/>

Mail: Dirk.Roehrborn@telekom.de

Tel: 0351/8505-843

Fax: 0351/8505-833

