

WiKo unterstützt wissensintensive Dienstleistungen durch interaktionsorientiertes Wissensmanagement

Die Nutzung und die Erzeugung von Wissen – gemeinsam mit Kunden und Kollegen - ist Alltag in wissensintensiven Dienstleistungen. Die IT-Unterstützung der damit einhergehenden Arbeits- bzw. Dienstleistungsprozesse fokussiert derzeit jedoch entweder auf die organisationsweite Bereitstellung und Nutzung oder die gemeinsame Erzeugung von Wissen. Die Herausforderung besteht darin, beide Aktivitäten miteinander zu verbinden und in den jeweiligen Arbeits- bzw. Dienstleistungsprozess zu integrieren. Eine Lösung hierfür bietet die Wissens- und Kooperations-Plattform des Fraunhofer ISST – WiKo - für ein interaktionsorientiertes Wissensmanagement. In Pilotprojekten konnte gezeigt werden, dass WiKo Unternehmen darin unterstützt, die vorhandenen Wissensressourcen effektiv zu nutzen und neues Wissen zur Lösung von Kundenproblemen schnell zu generieren.

Wissensintensive Dienstleistungen erfordern ein interaktionsorientiertes Wissensmanagement

Die effektive Nutzung vorhandenen Wissens und die schnelle Erzeugung von neuem Wissen im Arbeitsprozess zur Lösung von Kundenproblemen stellt eine große Herausforderung für Anbieter wissensintensiver Dienstleistungen dar. Dabei steht die Interaktion mit dem Kunden und relevanten Experten im Unternehmen im Mittelpunkt. Nicht nur dokumentiertes Wissen und verfügbare Experten müssen bereitgestellt, sondern auch das Zusammenführen von Experten und vor allem die Kommunikation in diesen Gruppen muss unterstützt werden. Durch soziale Interaktion ist es möglich, Wissen zu verstehen, zu verarbeiten und neues Wissen zu entwickeln.

Anhand von Fallstudien in mehreren Unternehmen wurden im Projekt „Kooperative Wissenserzeugung in wissensintensiven Dienstleistungen“ folgende zentrale Anforderungen an eine IT-Unterstützung für ein interaktionsorientiertes Wissensmanagement herausgearbeitet:

(a) Für wissensintensive Aufgaben muss relevantes Wissen lokalisiert und im Unternehmen gezielt verfügbar gemacht werden. Dabei spielt die Abbildung des vorhandenen Wissens auf die Arbeitsprozesse eine zentrale Rolle, denn die Notwendigkeit, Wissen zu nutzen und anzuwenden, erfolgt aus dem Kontext des Arbeitsprozesses heraus. Eine IT-Unterstützung für ein interaktionsorientiertes Wissensmanagement muss daher die Bereitstellung und Bewahrung des Wissens

einer Organisation in einer prozessorientierten, organisatorischen Wissensbasis ermöglichen.

(b) Bei Problemen und komplexeren Aufgaben ist es darüber hinaus oft erforderlich auf Wissen nicht nur zeitnah zuzugreifen, sondern auch neues Wissen durch Zusammenarbeit in einer Gruppe zu entwickeln. Aufgabenorientierte Kooperations-Werkzeuge müssen deshalb leicht zugänglich und den Vorlieben der Gruppenmitglieder angepasst werden können, z. B. durch eigenständige Werkzeugwahl. Eine IT-Unterstützung für ein interaktionsorientiertes Wissensmanagement muss daher die kooperative Wissenserzeugung in Gruppen in einer aufgabenspezifisch konfigurierbaren Umgebung realisieren.

(c) Gruppen profitieren vor und während der Zusammenarbeit durch den Zugriff auf Ressourcen und explizites Wissen der Organisation. Ebenso können durch die Ergebnisse der Zusammenarbeit die Ressourcen und das Wissen der Organisation angereichert werden. Voraussetzung hierfür ist, dass die Ergebnisse der Zusammenarbeit für die gesamte Organisation bewahrt und dadurch wieder zugänglich gemacht werden. Eine IT-Unterstützung für ein interaktionsorientiertes Wissensmanagement muss daher die Integration und Verbindung der prozessorientierten, organisatorischen Wissensbasis und der Zusammenarbeit in Gruppen ermöglichen, indem Wissen, das in der Gruppe entwickelt wurde, in der Wissensbasis abgelegt werden kann.

Interaktionsorientiertes Wissensmanagement mit der WiKo-Plattform

WiKo ist die innovative Wissens- und Kooperationsplattform für interaktionsorientiertes Wissensmanagement. Sie integriert Software-Anwendungen für die organisationsweite Bereitstellung und Nutzung sowie für die gemeinsame Erzeugung von Wissen und verbindet diese miteinander. So wird das Wissen der Organisation durch den einzelnen Mitarbeiter genutzt und darauf aufbauend neues Wissen in einem sozialen, kooperativen Prozess erzeugt, welches wiederum für die Organisation, die Gruppe und den Einzelnen verfügbar wird.

Im Folgenden wird die Funktionsweise der WiKo-Plattform skizziert:

(a) Die Prozessansicht in der organisatorischen Wissensbasis (1) unterstützt das Auffinden des relevanten Wissens im Kontext des aktuellen Arbeitsprozess. Zu jedem Arbeitsschritt werden die verfügbaren Dokumente, Personen und Gruppen bereitgestellt.

- (b) Über die Werkzeugleiste (2) werden die verschiedenen Kooperations-Werkzeuge (z. B. Instant Messaging, Diskussionsforum, E-Mail) für die Zusammenarbeit mit Kollegen und Kunden gestartet. Die Kooperations-Werkzeuge werden passend zur Gruppenkonstellation, zum Aufgabenfokus und zum Arbeitsprozess konfiguriert.
- (c) Die Gruppenarbeit wird zusätzlich durch konfigurierbare Benachrichtigungen zu wichtigen Gruppenereignissen unterstützt, die über ein Icon in der Taskleiste (3) angezeigt werden.

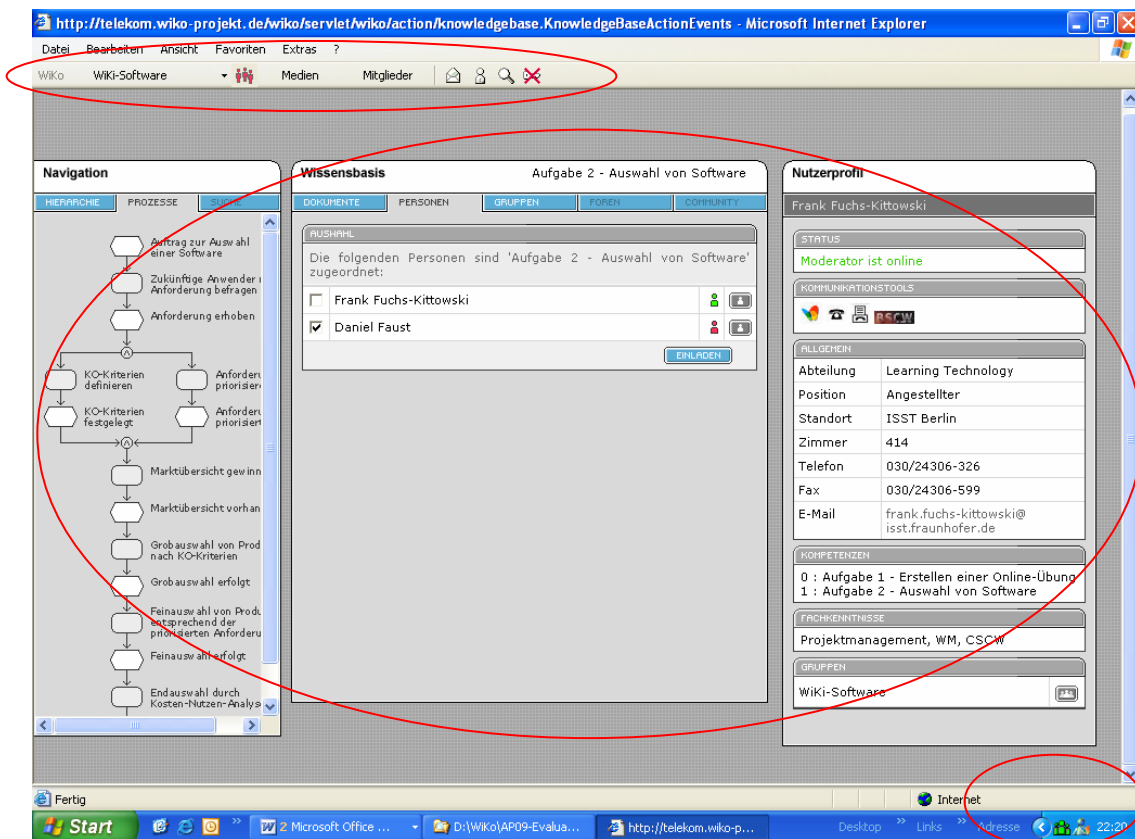


Abbildung 1: Nutzeroberfläche der WiKo-Plattform

Anwendungen der WiKo-Plattform in Unternehmen

Die WiKo-Plattform wurde in drei Organisationen – IG Metall, Telekom Training und processware GmbH – in Pilotprojekten eingeführt und erprobt. Entsprechend der konkreten Anforderungen der Mitarbeiter kamen dabei jeweils besondere Aspekte des interaktionsorientierten Wissensmanagement zum Tragen.

IG Metall

Die IG Metall bietet Unterstützungs- und Beratungsangebote für Betriebsräte und Verwaltungsstellen. Die Fähigkeit zur Diagnose und Interpretation von Daten und Fakten durch Rückgriff auf einmal erarbeitetes Wissen sowie die Fähigkeit zur

kreativen Auseinandersetzung mit Handlungsalternativen im Austausch mit den unterschiedlichen Erfahrungen und Kenntnissen anderer prägt zunehmend die politische Alltagsarbeit in der Mitarbeiter der IG Metall. Daher war für die IG Metall die Unterstützung verteilter kooperativer Wissensarbeit und die Verbindung kooperativer Wissenserzeugung mit einer organisatorischen Wissensbereitstellung in der Wissensbasis durch die WiKo-Plattform von besonderer Bedeutung. Unter Einbeziehung aller relevanten in der IG Metall verfügbaren Fachexperten kann neues Wissen ad hoc zur Lösung aktueller Probleme generiert werden. Nötige Abstimmungsprozesse werden beschleunigt und Reisekosten verringert. Die Mitarbeiter der IG Metall können sich leicht untereinander absprechen und bleiben themenspezifisch immer auf dem aktuellen Stand. Wissen wird sofort und dort erzeugt, wo es benötigt wird. Da neues Wissen einfach in die organisatorische Wissensbasis eingebracht werden kann, wird diese stets aktuell gehalten.

Telekom Training

Die Telekom Training bietet für die ca. 12.000 Auszubildenden der Deutschen Telekom eine Lernberatung für die Qualifizierung im Arbeitsprozess an. Die Vermittlung von Handlungskompetenz gegenüber Fachwissen steht hier im Vordergrund. Entsprechend werden die für die Lernenden relevanten Lernmaterialien und Wissensträger (z. B. Personen, Dokumente, Gruppen) in der organisatorischen Wissensbasis der WiKo-Plattform entlang des Arbeitsprozesses strukturiert. Dadurch können die Lernenden einfacher ihren Arbeitsprozess planen und besser eine Beziehung zwischen den verfügbaren Wissensträgern und dem eigenen Arbeitsprozess herstellen. Die für ihre Arbeitsprozesse relevanten Wissensträger können dadurch leichter gefunden, genutzt und auch selbst eingebracht werden.

processware GmbH

Die processware GmbH als kleine Unternehmensberatung im IT-Sektor ist bei der Projektakquise und -abwicklung auf die Kooperation in Netzwerken mit anderen Dienstleistern angewiesen. Hierbei kristallisierte sich vor allem die Unterstützung unterschiedlicher Kooperationsformen durch die WiKo-Plattform als besonders wichtig heraus. In Zusammenarbeit mit allen Beteiligten (Kunden, Kollegen, Partner etc.) kann das erforderliche Wissen zur Lösung der Kunden-Probleme effizient erzeugt werden. Den sich über den Projektverlauf ändernden Strukturen der

Zusammenarbeit konnte durch die dynamische Anpassbarkeit des Settings für die Gruppenarbeit, z. B. die Form von Gruppen, ihre Zusammensetzung als auch die verwendeten Werkzeuge, Rechnung getragen werden. Diese Konfigurierbarkeit der kooperativen Arbeitsumgebung erhöhte wesentlich die erforderliche Flexibilität in der unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit über unterschiedliche Projektphasen hinweg.

4 Literaturhinweise

FUCHS-KITTOWSKI, FRANK; FAUST, DANIEL (2004): *WiKo – Eine integrierte Wissens- und Kooperations-Plattform*. In: Keil-Slawik, R.; Selke, H.; Szwillus, G. (Hrsg.): Mensch & Computer 2004: Allgegenwärtige Interaktion. München: Oldenbourg.

FUCHS-KITTOWSKI, FRANK; FAUST, DANIEL; PREUß, MARKO (2004): *Kooperative Wissenserzeugung im Arbeitsprozess Lernender*. In: Engels, Gregor; Seehusen, Silke (Hrsg.): DeLFI 2004. Tagungsband der 4. e-Learning Fachtagung Informatik. 05.-08- September 2004 in Paderborn. Lecture Notes in Informatics.

FUCHS-KITTOWSKI, FRANK; STAHN, PETER (2004): *IT-Unterstützung kooperativer Wissensarbeit - Konzept, Funktionalität und Nutzen der WiKo-Plattform aus Anwendersicht*. In: Wissensmanagement - Wandel, Wertschöpfung, Wachstum. 6. Konferenz zum Einsatz von Wissensmanagement in Wirtschaft und Verwaltung (KnowTech 2004), München, 18.-19. Oktober 2004.

FUCHS-KITTOWSKI, FRANK; STAHN, PETER; WALTER, ROLF (2003): *Wissensmanagement und E-Collaboration - Ein Framework für Communities, Teams und Netze zur Unterstützung kooperativer Wissensarbeit?* In: KnowTech 2003. 5. Konferenz zu Knowledge Engineering & Management, München, 20.-21. Oktober 2003.

FUCHS-KITTOWSKI, FRANK; REUTER, PATRICK (2002): *E-Collaboration für wissensintensive Dienstleistungen*. In: IM Information Management & Consulting 4/2002 (17.Jg.), S. 64-71.

5 Ansprechpartner

Frank Fuchs-Kittowski

Fraunhofer-Institut für Software- und Systemtechnik ISST

Mollstr. 1

10178 Berlin

Telefon: +49 (0) 30/2 43 06 - 3 26

E-Mail: Frank.Fuchs-Kittowski@isst.fraunhofer.de