

IT-Werkzeuge für Wissensmanagement (WM)

Prof. Dr. Dr. Heribert Popp
Fachhochschule Deggendorf
Fachbereich Betriebswirtschaft

- FH Deggendorf stellt sich vor
- Methodische Hilfsmittel für WM
- Anwendungsbeispiele für WM
- IT-Architektur für WM-Systeme
- Wissensmanagement und E-Learning

Vorname.nachname@fh-deggendorf.de
Fachbereich

Datum
www.fh-deggendorf.de



Der Campus

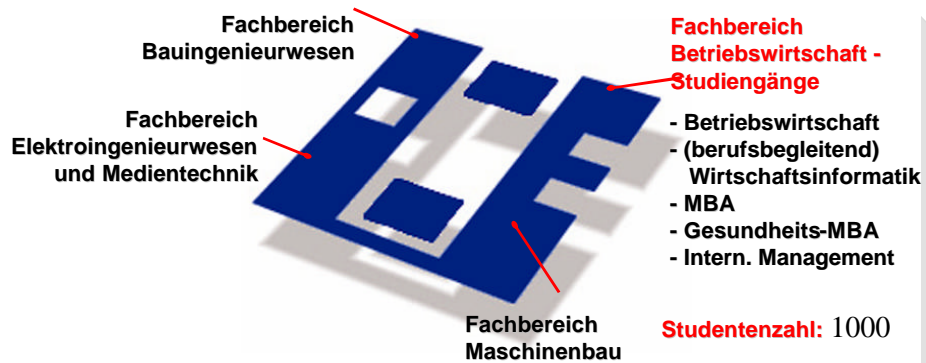


Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

Seite 2
9.3.04
www.fh-deggendorf.de



Fachbereich Betriebswirtschaft an der FH Deggendorf (www.fh-deggendorf.de)

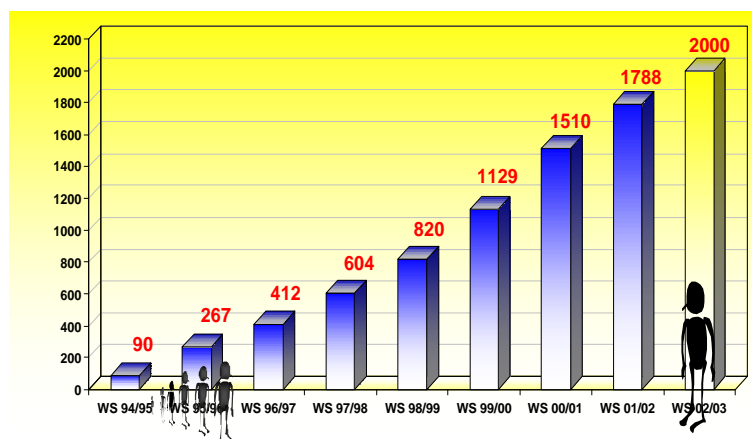


Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

Seite 3
9.3.04
www.fh-deggendorf.de



Studentenzahlen an der Fachhochschule Deggendorf seit Beginn des Lehrbetriebs



Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

Seite 4
9.3.04
www.fh-deggendorf.de



Success Story des Fachbereichs Betriebswirtschaft, FH Deggendorf



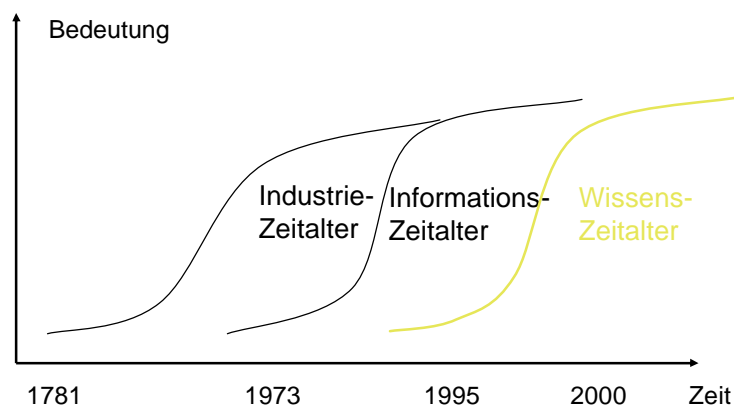
@ 1999-2003 im CHE-Hochschulranking Spitzengruppe in Deutschland mit Bestbewertungen bei Gesamturteil Studierende, Betreuung und Studienorganisation

@ Die ersten akademischen Absolventen Deutschlands, die ca. 50 % virtuell studiert haben

@ Bayerisches Fernsehen strahlt alle Werktag von 22.15-22.45 Uhr (Wiederholung Sa. 11.15-13.45 Uhr) Vorlesungen in BR-Alpha aus: Mo. Volkswirtschaftslehre, Di. Marketing/Personal, Mi. Datenkommunikation, Do. E-Business (FH Ansbach, Prof. Mai), Fr. Geschäftsprozesse

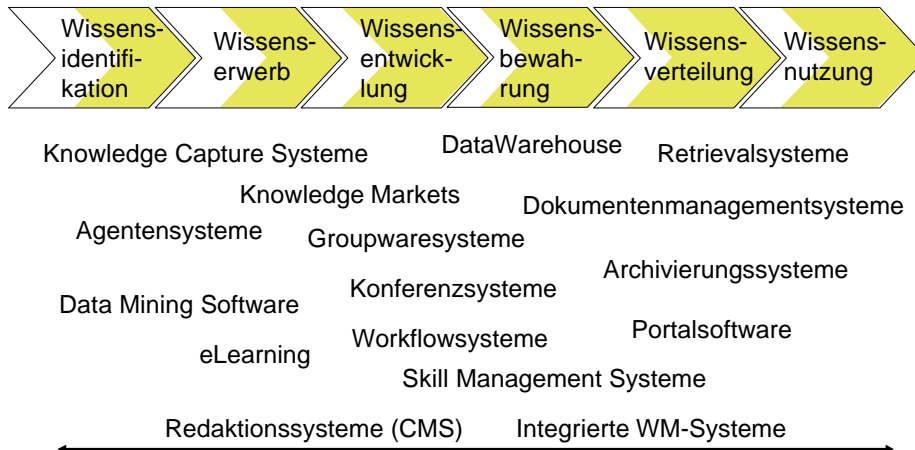


Vom Industrie- zum Informations- und Wissenszeitalter



Werkzeuge für ein IT-gestütztes Wissensmanagement

Wissensbausteine (nach Probst 97)



Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

Seite 7
9.3.04
www.fh-deggendorf.de



Methodische Hilfsmittel

- Wissenskarten
- Intranet
- Case-Based-Reasoning
- Issue-Based-Information Systems (IBIS)
- Know-how-Datenbanken
- FAQ
- Answer Garden
- Selektive Informationsverteilung und Frühwarnsysteme

Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

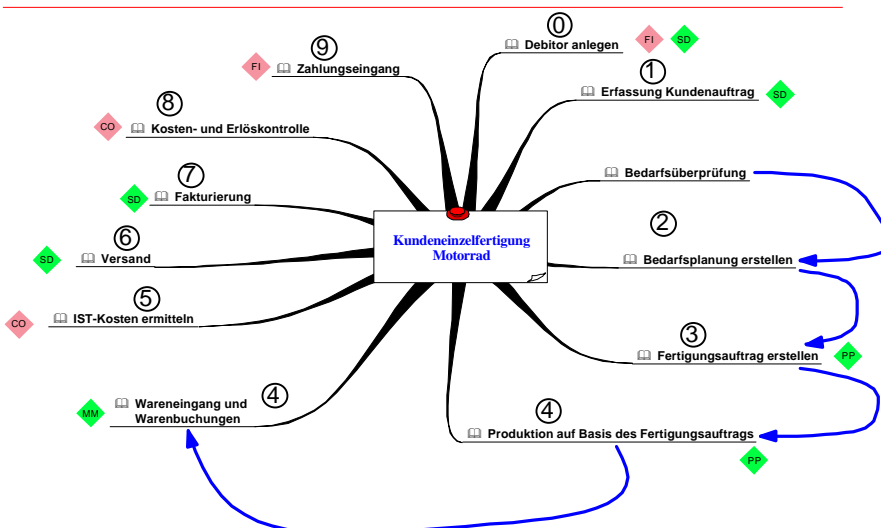
Seite 8
9.3.04
www.fh-deggendorf.de

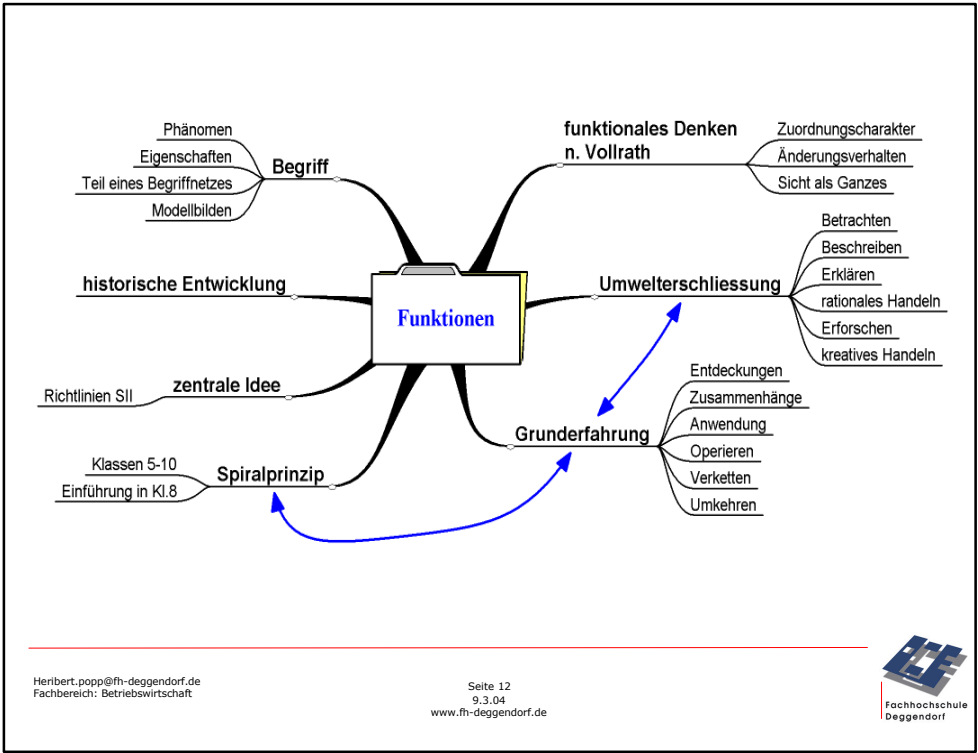
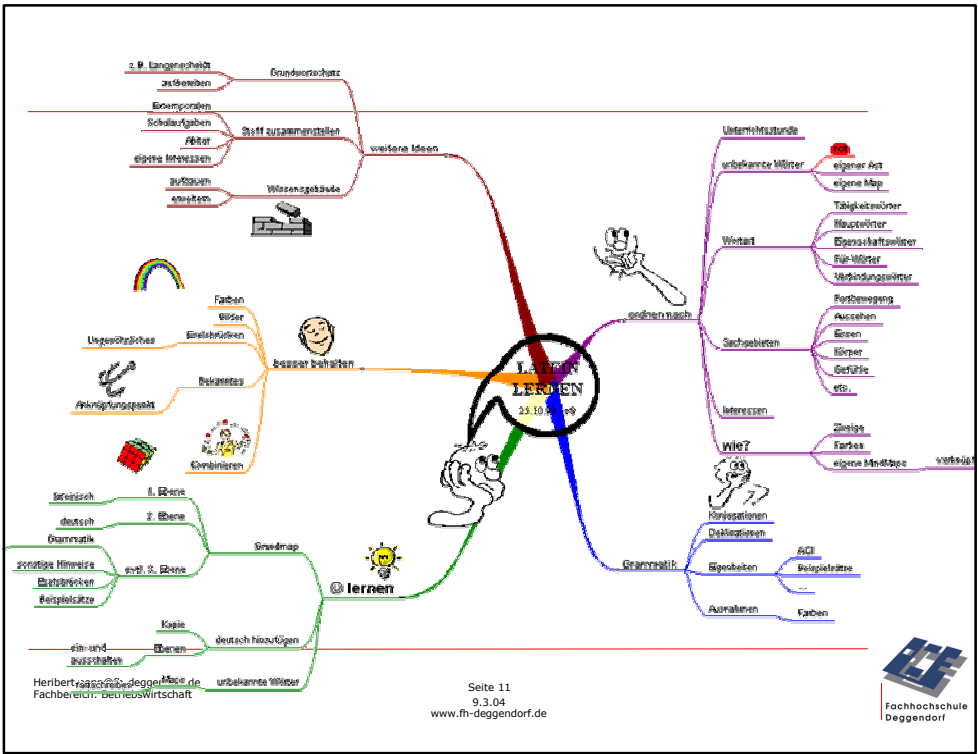


Erscheinungsformen von Wissenskarten




Wissenskarten – Mind Maps





Intranet

- **Internes Datennetzwerk** auf der Basis von **Internettechnologien (TCP/IP-Protokolle)**; 
- bietet den **Mitarbeitern** Informationen in Form von Web-Seiten (**HTML, XML**);
- stellt die gleichen **Dienste wie das Internet** bereit, z.B. eMail (SMTP) und File-Transfer (FTP)
- wird ebenso über **Browser** bedient;
- ist nur **logisch** ein unternehmens**internes** Netzwerk;
- **physikalisch** kann dieses *weltumspannend* sein, solange der Zugang nur den eigenen Mitarbeitern ermöglicht ist.



Bsp



Inhalte eines Intranets

- Foren
- Schwarzes Brett
- Informationsdienste (Newsgruppen)
- Übersichten und Datentabellen
- Checklisten
- Terminkalender (Gruppen, Sachgebiete etc.)
- Datei- und Dokumentenverwaltung
- Sitzungs- und Protokollverwaltung
- Ressourcenverwaltungen
- (FAQ)
- Know-how-Datenbank



Case-Based Reasoning (CBR) - Fallbasiertes Schließen

- **Fall = Erfahrung beim Lösen eines Problems.**
- **Erfahrung betrifft Problemstellung und erarbeitete Lösung.**
- **Erfahrung wird ergänzt durch Erklärungen, wichtige Teile des Lösungsweges usw..**

Vorgehen:

- **Fallbasis = Menge von gut gelösten Fällen**
- **Konkretes Problem wird in Fall umgewandelt**
- **Mittels Ähnlichkeitsmaßen in Fallbasis nach den ähnlichsten gelösten Fall suchen**

Verwendung einer Lösung :

- **wird unverändert übernommen = fallbasiertes Retrieval**
- **wird geeignet adaptiert = fallbasiertes Schließen.**

Diagnosebeispiel für CBR

Anfrage

- Rücklicht arbeitet nicht
- Audi 80
- Baujahr: 1989
- Batterie: 12.6 V
- Zustand der Birnen: OK



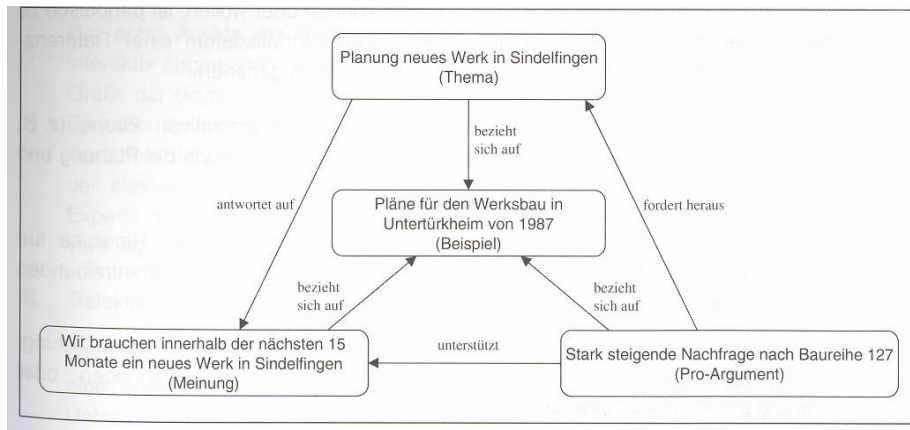
Fall: Problem

- Vorderlicht arbeitet nicht
- VW Golf II, 1.6 L
- Baujahr 1993
- Batterie 13.6 V
- Zustand der Birnen: OK
- Schalterzustand: OK

Fall: Lösung

- **Diagnose: Sicherung vorne defekt**
- **Reparatur: Ersetze Sicherung vorne**

Beispiel Argumentationsnetz (IBIS)



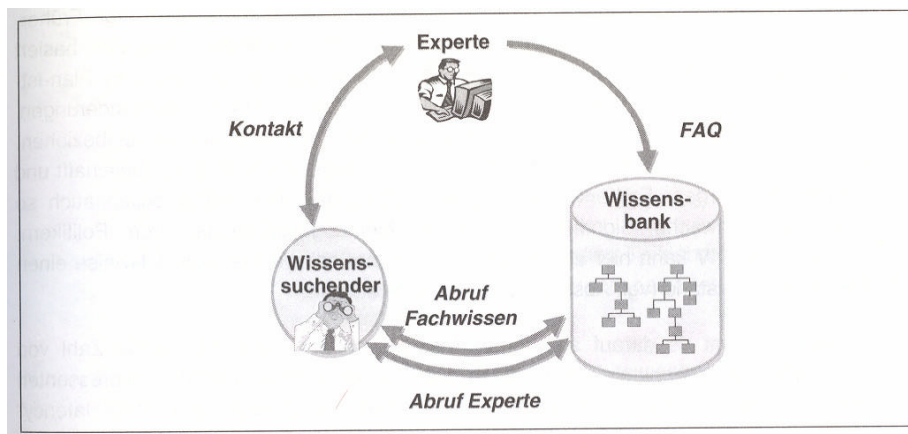
Know-how-Datenbank

- Geordnete Sammlung von Anwendungslösungen
- Meist bei Investitionsgüterherstellern mit auftragsindividuellen Produkten in großer Variantenzahl
- Module zur Erfassung, Klassifikation und zum Retrieval der Anwendungsbeschreibungen
- Vertriebsmitarbeiter/Konstrukteur erfasst die Daten dezentral, wenn für einen Kunden die ersten Muster entwickelt und freigegeben werden (Angebot)
- Angestellte in Forschung, Entwicklung, Fertigung und Vertrieb können bei einem konkreten Anwendungsfall in der Datenbank recherchieren, um bereits vorhandene oder ähnliche Problemlösungen ausfindig zu machen
- Bei international operierenden Unternehmen wird das Anwendungswissen nicht mehr zu stark zersplittert
- Beispiel: **Siemens Business Services GmbH & Co. OHG**
Hier beschreibt man, warum ein Projekt erfolgreich verlief oder auch nicht, mit welchen Risiken zu rechnen war und wie man diesen begegnete oder welche Referenzkunden gewonnen wurden

Frequently Asked Questions (FAQ)

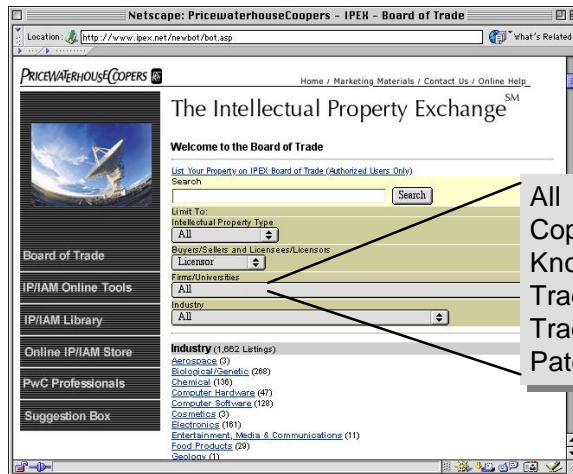
- Auszug aus Studenten FAQ im Intranet FH Deggendorf
- Fragen
 1. Wie kann man sich an den PCs der FH Deggendorf anmelden?
 2. Wie lautet meine Email Adresse an der FH Deggendorf?
 3. Wo findet man die Scripte der Professoren?
 4. Wo finde ich den IT-Kompaktkurs?
 5. Mit welchem Programm kann man sich an Office Paket selbst erlernen?
- Antworten
 1. Die Anmeldung erfolgt mit den ersten Buchstaben des Vornamen + den kompletten Nachnamen. Passwort ist die Matrikelnummer
 2. Die EMail Adresse lautet "Vorname.Nachname@stud.fh-deggendorf.de"
 3. Im K-Laufwerk der FH Deggendorf unter Vorlesungen
 4. Im Internet unter "www.bw.FH-Deggendorf.de"
 5. Mit Tutorwin kann man das Office Paket erlernen

Answer Garden



Wissensportale

- Wissen als „Handelsware“ auf dem Knowledge Markt

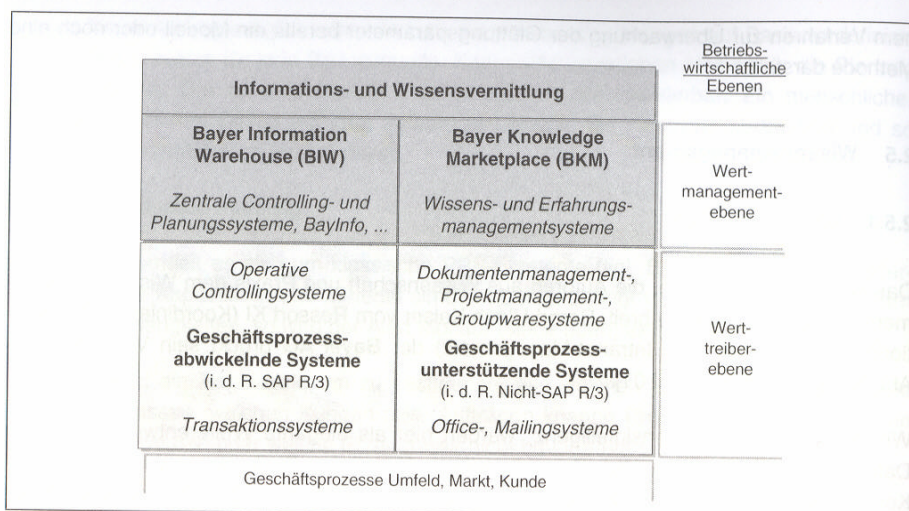


Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

Seite 21
9.3.04
www.fh-deggendorf.de



Positionierung des WM im Bayer-Konzern



Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

Seite 22
9.3.04
www.fh-deggendorf.de



Unternehmen	Projekt	Ziel / Fokus
Audi	@sk!	Wissensmanagement-System für den Customer Care; Verbesserung von Qualität und Effizienz
	KLM	Integration von Insellösungen unter ganzheitliches Konzept; Zentrales, ganzheitliches Wissensmanagement zur Nutzung expliziten und impliziten Wissens in der Wertschöpfung
BMW	Marktplatz des Wissens	Wissensmanagement-System für F&E; Zusammenfassung bestehender Systeme in einem Umbrella-System mit einheitlicher Oberfläche
Daimler Chrysler	SOKRATES	Nutzung von Lern- und Erfahrungsprozessen; Ingangsetzen eines kontinuierlichen Lernprozesses
Porsche	eCMA	Harmonisierung von Infrastruktur und Content, Schaffung einer einheitlichen Wissensbasis
	Haus des Wissens	Kulturaspekt: Vorbereitung der Mitarbeiter, Umgestaltung der Organisationsstrukturen
VW Heribert.popp@fh-deggendorf.de Fachbereich: Betriebswirtschaft	ww.deck	Zielgerichteter, effektiver Wissenstransfer, Vermeidung von Wissensverlusten; Entwicklung eines Anreizpartner-Netzes, Werkzeuge und deren Implementierung

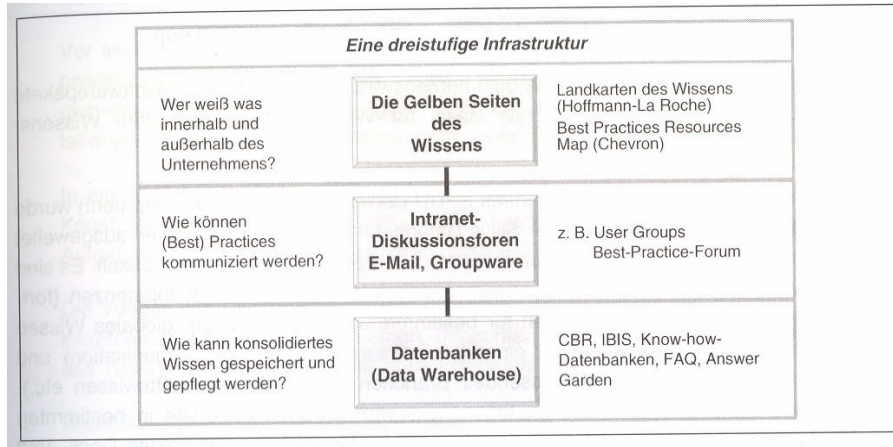


WM bei VW – ww-deck-Projekt

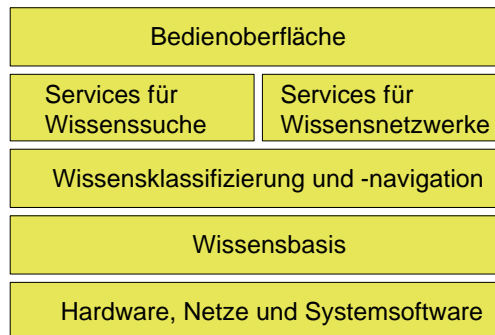
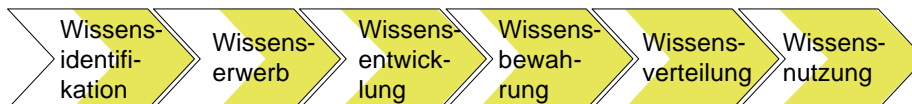
Gefordertes Werkzeugsortiment des ww.deck-Projekts bei VW	
Wissenswegweiser	Navigation zu Experten und Expertenwissen
Wissensbörse	Offene Foren zum Wissensaustausch
Wissensbasis	Strukturierte Wissensdatenbanken
Wissensstafette	Transfer von Expertenwissen zum Nachfolger
Wissensbilanz	Bewertung, Steuerung, Entwicklung von Fachwissen



Informationstechnische Infrastruktur unterstützt WM



IT-Architektur für WM-Systeme



Unternehmen schulen Lehrlinge und Mitarbeiter mit -E-Learning

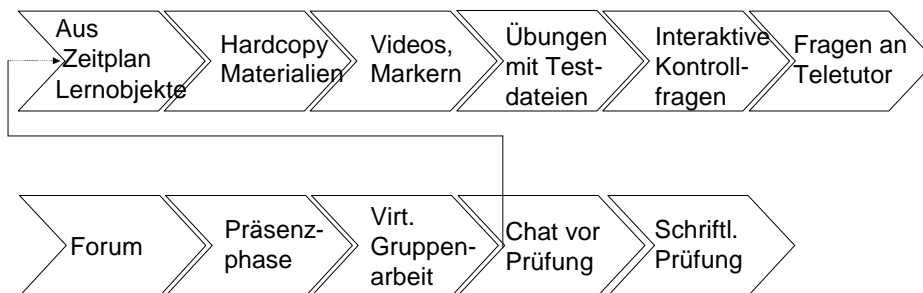
- Unternehmen müssen zukünftig ihre Mitarbeiter immer öfter kurzfristig für spezielle Aufgabenstellungen schulen. Mit Besuchen von klassischen Fort- und Weiterbildungsseminaren lässt sich dieser Bedarf nicht abdecken. (Mummert & Partner-Chef)
- Wer seine Crew weltweit per Mausklick auf den neuesten Stand bringen kann, verschafft sich einen beachtlichen Wettbewerbsvorteil. (Siemens)
- Allianz (Auszubildende)
- Henkel (globale Lernplattform)
- Daimler-Crysler (7000)
- IBM (Online-Akademie für 11.000)
- Azubi-Network von ets

Lernprozess im IT-Kompaktkurs

www.bw.fh-deggendorf.de

Benutzer: gast1,...,gast20

Kennung: fhd



WM und Multi-Channel E-Learning



Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

Seite 29
9.3.04
www.fh-deggendorf.de



Fernsehserie zu Wissensmanagement in BR-Alpha

- 1. **Hinführung zum Wissensmanagement** (Prof. Renninger, FH Amberg-Weiden)
- 2. Grundlagen Wissensmanagement I+II (Prof. Mandl, LMU München)
- 4. Wissensverwaltung und Wissensbewirtschaftung - Knowledge Asset Management (KAM) (Prof. Hoffmann, FH Aschaffenburg)
- 5. IT-Grundlagen zu Wissensmanagement (Wissensbasierte Methoden) (Popp)
- 6. IT-Werkzeuge zu Wissensmanagement I (Popp, Andreas Kohl FA. Cobax)
- 7. **IT-Werkzeuge zu Wissensmanagement II** - Content Management Systeme (Prof. Ponader, FH Deggendorf)
- 8. **IT-Werkzeuge zu Wissensmanagement III** - Wissensportale (Renninger)
- 9. **Einführung von Wissensmanagementsystemen** (Renninger)
- 10. **Wissensmanagement in der Industrie I (KMU)**
- 11. Wissensmanagement in der Industrie II
- 12. Wissensmanagement in der Dienstleistungsbranche I (Beratungsunternehmen) (Dr. Andrea Weierich, Booz Allen...)
- 13. **Wissensmanagement für das lebenslange Lernen** (Popp und Renninger)
- 14. **Wissensmanagement im Internet: Semantic Net** (Prof. Schneeberger, FH Deggendorf)

Heribert.popp@fh-deggendorf.de
Fachbereich: Betriebswirtschaft

Seite 30
9.3.04
www.fh-deggendorf.de



