

Angewandtes Knowledge Management

Der lange Weg von der Wissensgenerierung zur Wiederverwendung

Gerd Reuter, Capgemini Deutschland GmbH

Darmstadt, 15. November 2007

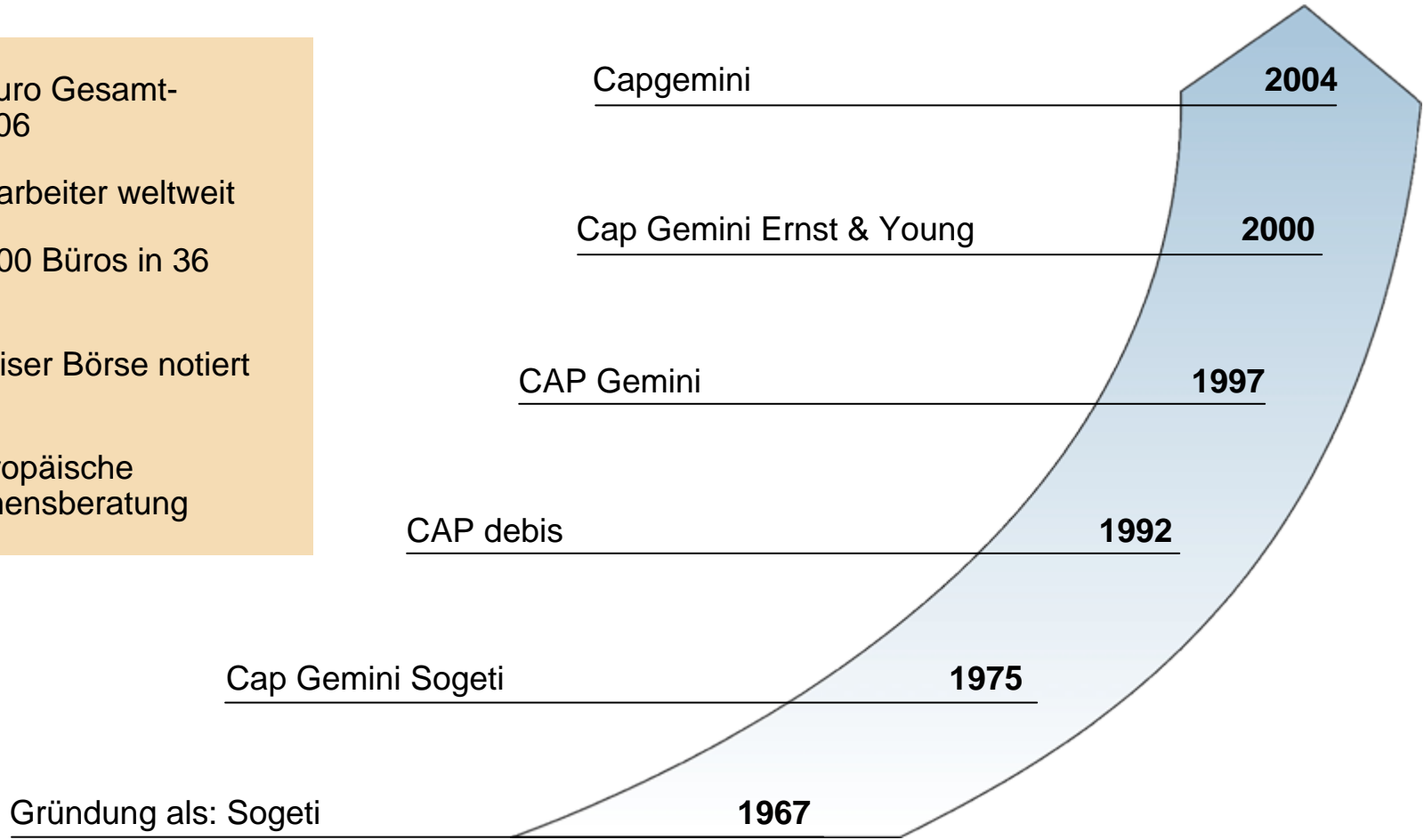
AGENDA

- **Capgemini**
- Advanced Classical Knowledge Management
- The New Knowledge Management

Capgemini ist eines der weltweit größten Unternehmen für Beratung, Informationstechnologie und Outsourcing

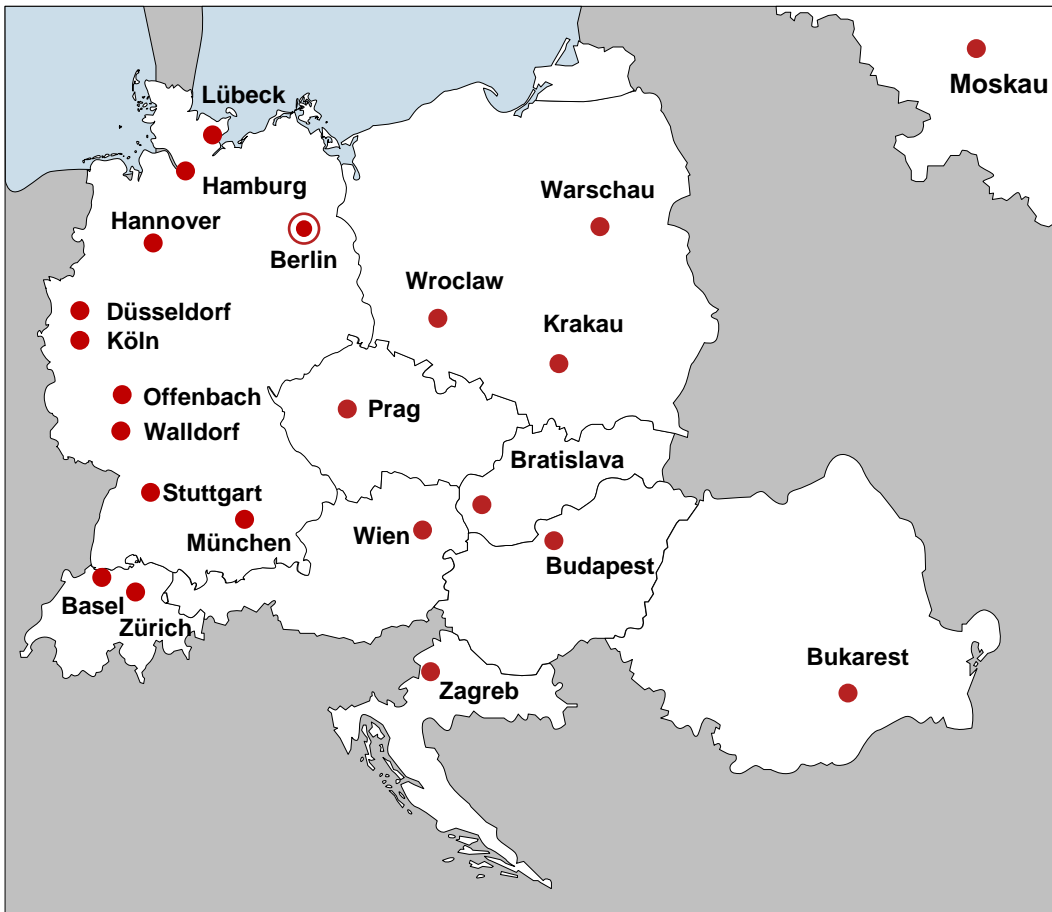
Daten und Fakten

- 7,7 Mrd. Euro Gesamtumsatz 2006
- 68.000 Mitarbeiter weltweit
- Mehr als 300 Büros in 36 Ländern
- An der Pariser Börse notiert (CAC 40)
- Größte europäische Unternehmensberatung



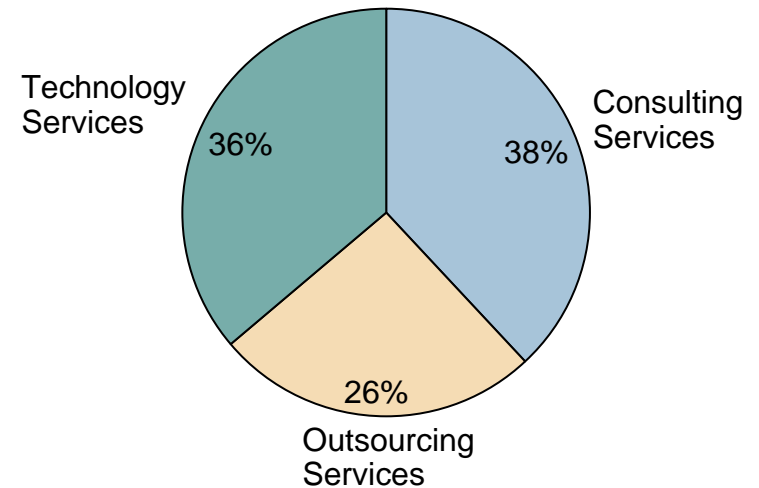
Rund 4.700 Berater an 22 Standorten unterstützen unsere Kunden in Zentral- und Osteuropa

Zahlen und Fakten 2006 – Zentral- und Osteuropa



Rahmendaten Zentral- und Osteuropa 2006

- Rund 4.700 Berater
- 22 Standorte in 10 europäischen Ländern
- Rund 550 Millionen Euro Umsatz, aufgeteilt in drei unterschiedliche fachliche Ausrichtungen



Unsere drei eng vernetzten Disziplinen ermöglichen es, unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen zu liefern – zuverlässig und profitabel

Organisatorischer Fokus – Disziplinen

Consulting Services

Transformation Consulting

- Business
- Technology

Process Consulting

- Customer Relationship Mgmt
- Supply Chain Mgmt
- Finance & Employee Transformation

Application Consulting

- Extended Enterprise Application

Technology Services

Architecture Services

- Systems Architecture
- Solution Design

System Integration

- Application Packages
- Development & Integration Services
- Data & Content Services

Infrastructure Services

- Systems Engineering
- Network Engineering
- Security

Outsourcing Services

Infrastructure Mgmt

- Desktop & Distributed Services
- Data Center Services
- Net Infrastructure Services

Application Mgmt

- Support & Fix
- Proaktive Wartung und Optimierung
- Weiterentwicklung und Applikationslebenszyklus







Business Process Mgmt

- Finance and Accounting
- HR

Service Desk und Service Mgmt als standardisierte Schnittstelle zum Anwender

Grundlage unseres weltweiten Kundenmanagements sind die nach Branchen gegliederten Sektoren

Organisatorischer Fokus – Branchen

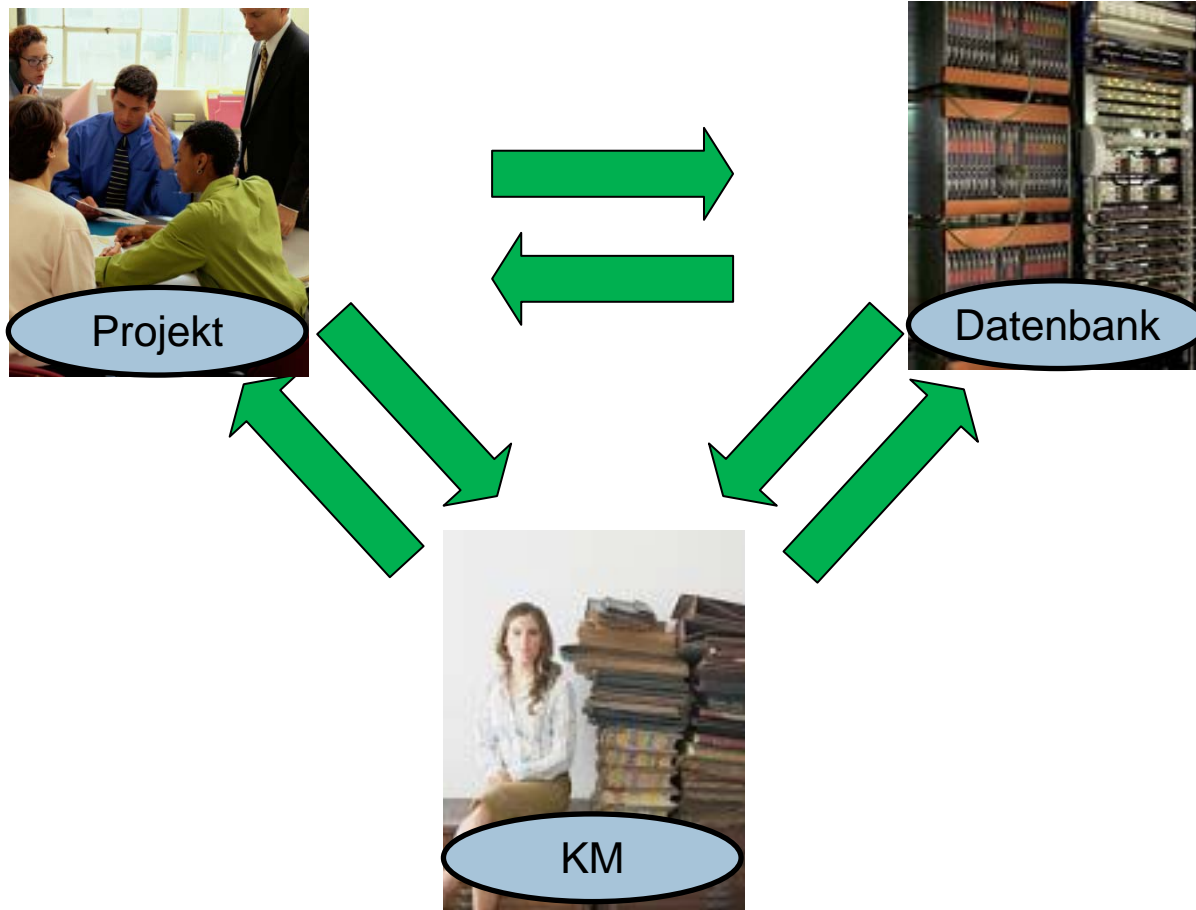
Produkt-Industrien			Service-Industrien		
					
Manufact. Retail & Distribution	Energy, Utilities & Chemicals	Life Sciences	Financial Services Industries	Public Services	Telecom Media & General Services
<ul style="list-style-type: none"> • General Manufact. • Automotive • High Tech • Aerospace & Defense • Consumer Products • Retail • Distribution 	<ul style="list-style-type: none"> • Chemicals • Energy • Utilities, Electricity & Gas • Oil & Gas • Water & Waste • Mining 	<ul style="list-style-type: none"> • Pharma • Medical Devices • Agro Chemicals • Bio-technology 	<ul style="list-style-type: none"> • Investment Banking • Retail Banking • Diversified Financial • Insurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Government • Health 	<ul style="list-style-type: none"> • Telecoms • Media • Entertainment • Business Service • Travel & Transport

AGENDA

- Capgemini
- **Advanced Classical Knowledge Management**
 - **Aufstellung**
 - Inhalte
- The New Knowledge Management

Jedes Projekt generiert Wissen, das anderen ähnlichen Projekten zur Verfügung stehen sollte

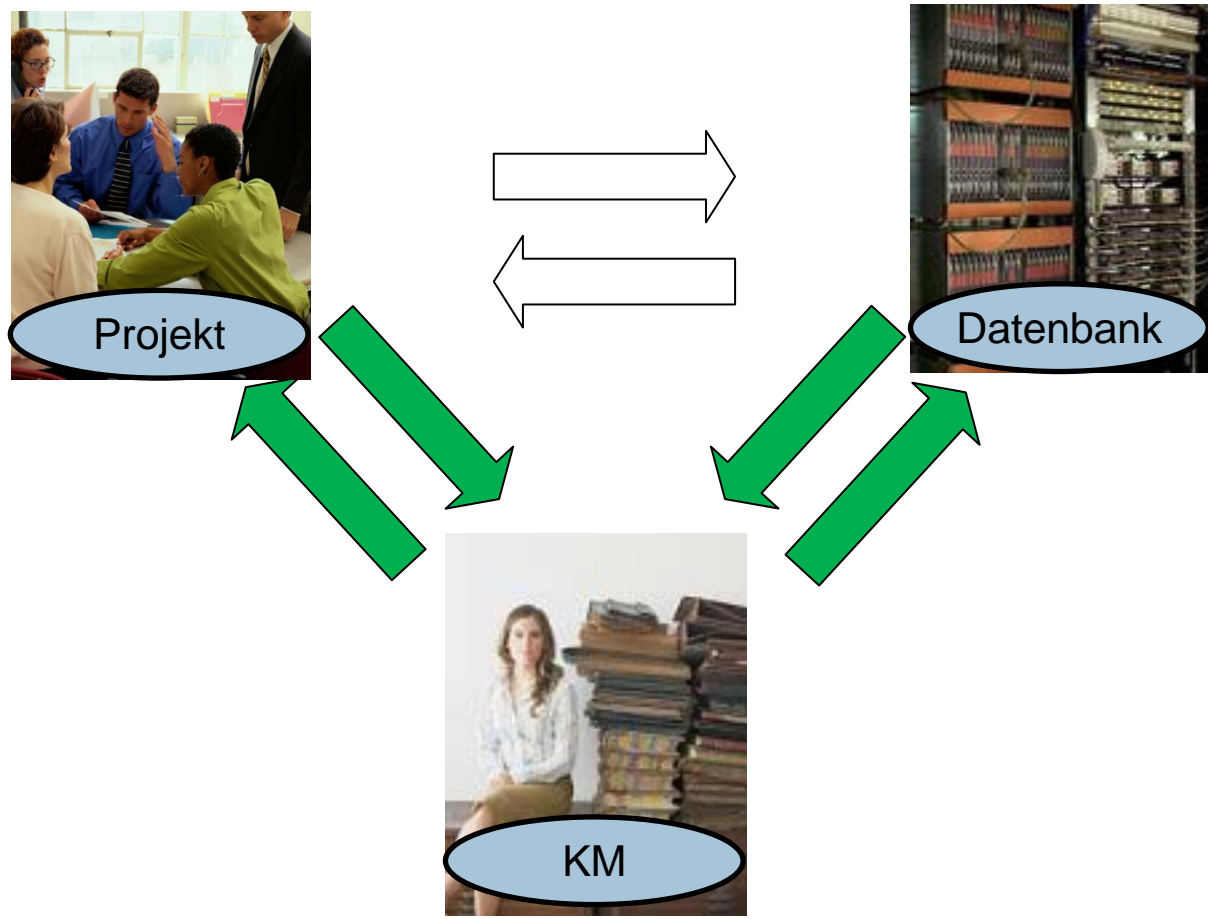
Wissenstransfer



- Welche Daten müssen gespeichert werden
- Welche Anforderungen „stellt die Datenbank“
- Welche Rolle spielt das Knowledge Management

Falsch aufgestelltes Knowledge Management schafft keinen Mehrwert sondern verhindert einen effizienten Informationsfluss

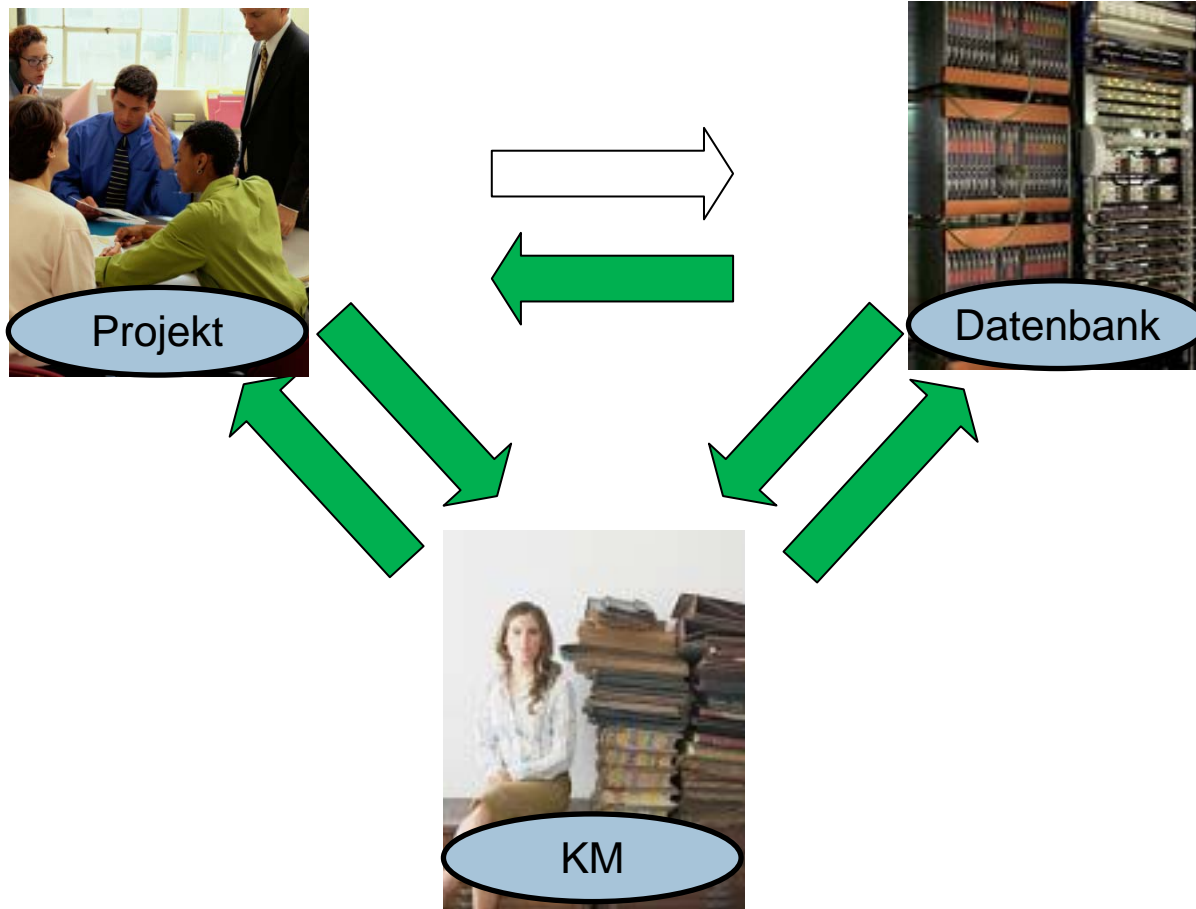
Knowledge Management als DIE zentrale Funktion



- Knowledge Management kann die vereinbarten Formalismen exakt kontrollieren (z. B. Taxonomie)
- Self Service ist nicht möglich
- Knowledge Management bildet das Nadelöhr

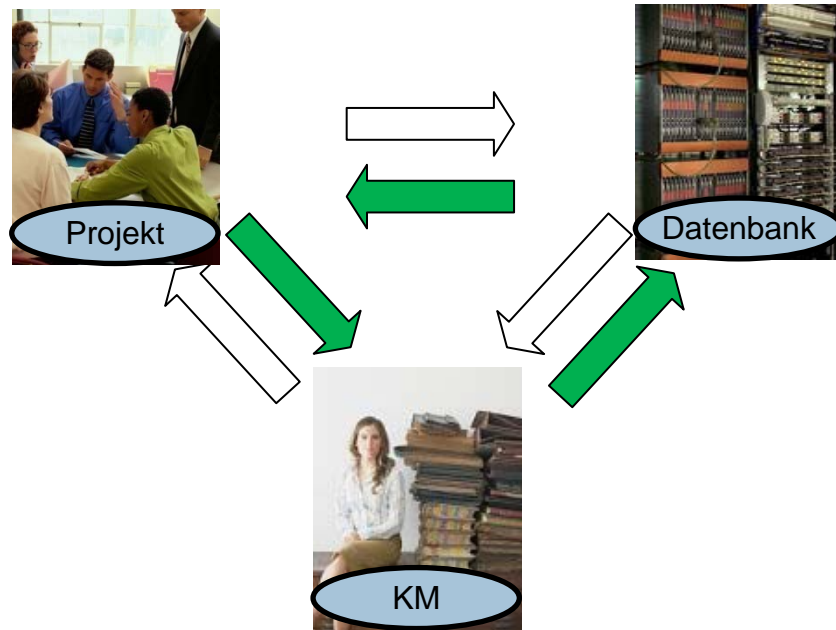
In einem kooperativen Modell übernimmt Knowledge Management die Qualitätssicherung und komplexe Anfragen

Knowledge Management als Mehrwertfunktion

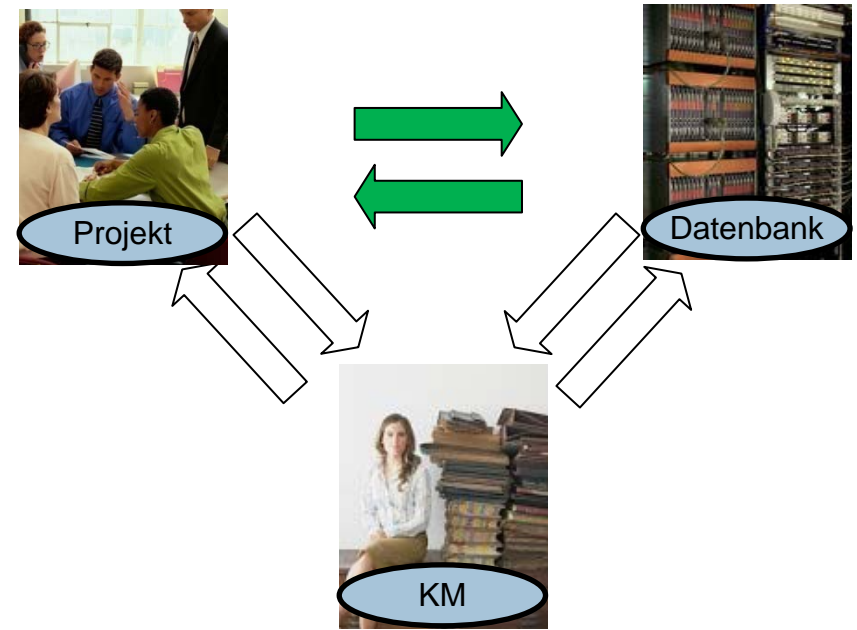


- Knowledge Management kann die vereinbarten Formalismen exakt kontrollieren (z. B. Taxonomie)
- Self Service ist möglich, insbesondere bei „leichten Anfragen“
- Knowledge Management bedient „schwierige Anfragen“

Low Budget und Zero Support sind zwei weitere Varianten in der Aufstellung von Knowledge Management



- Knowledge Management übernimmt das Einstellen der Daten unter Beachtung der vereinbarten Formalismen
- Die Suche geschieht ausschließlich über Self Service



- Einstellen und Suche geschehen ausschließlich über Self Service
- Knowledge Management wird, wenn überhaupt, nur in geringem Umfang eingebunden

Der Knowledge Management Ansatz ist hauptsächlich Personen-bezogen, nicht Dokumenten-bezogen

Knowledge Management Ansatz 2002

	“Drop it“ Zero Support Modell	“Get it“ Kooperatives Modell
Klassifizierung	Hohe Notwendigkeit einer einheitlichen globalen Taxonomie	Notwendigkeit einer einheitlichen globalen Taxonomie
Hauptquelle von Information	Dokument	Menschen
Rolle des Knowledge Managers	(Passiver Administrator)	Proaktiver Experte

Ist dieser Ansatz von 2002 nicht durch optimale (semantische) Suchmaschinen und WEB 2.0 Ansätze inzwischen überholt?

Wenn man weiß, dass

- nur 20% des Wissens explizit ist und als Dokument gespeichert werden kann
- der “Drop it” Ansatz
 - leicht nicht mehr suchbare Mengen an Dokumenten generiert
 - dazu tendiert, Quantität höher zu bewerten als Qualität
 - nicht die geeigneten Kontakte identifiziert
 - viel “KM-Zeit” auf Projekten und daher für Berater erfordert, um Datenbank-kompatible Informationen zu generieren
 - extrem hohe Disziplin erfordert, um KM zu ermöglichen

wird die Bevorzugung des “Get it” Ansatzes deutlich

AGENDA

- Capgemini
- **Advanced Classical Knowledge Management**
 - Aufstellung
 - **Inhalte**
- The New Knowledge Management

Der Aufgabenbereich von Knowledge Management muss definiert sein

Mögliche KM Aufgaben

Knowledge Management kümmert sich um

- Firmeninternes Wissen
- Wissen, das auf Projekten gewonnen wird
- die zugehörigen Dokumente
- die dahinter stehenden Personen → Expertennetzwerk
- Expertise in der jeweiligen Industrie/Querschnittsfunktion → Subject Matter Expert

Nicht zu den Knowledge Management Aufgaben gehören

- Verträge
- Personaldaten
- Projektadministration
- Buchhaltung

Die Knowledge Objects müssen definiert und priorisiert werden

Welche Daten müssen gespeichert werden?

Dokumenttypen

- Angebot
- Referenz
- Abschlussbericht
- Methoden/Best Practices
- Trainingsunterlagen
- Publikationen
- ...

Priorisierung

- alle Projekte
- Projekte oberhalb eines definierten Volumens (Budget, Anzahl Mitarbeiter, Dauer)
- Projekte mit besonderer (strategischer) Bedeutung
- ...

Jeder Eintrag in der Datenbank besteht aus drei Basiselementen

Struktur Datenbankeintrag

Dokument
ppt, doc, xls, pdf, zip



Metadaten

Document Title:
 Author/Contact Person:
 Source:
 Date Published: \$ Nov 2007
 Date last reviewed: \$ Nov 2007
 File Attachment:
 Attachment Language:
 Keywords:
 Abstract/Object:

Feedback

Average Rating :  (Users: KM + 69) [Rating details](#)

Benötigt für

Klassisches KM	Ja	Ja	Ja
Semantische Suche	Ja	?	Ja

Im Idealfall lassen sich alle relevanten Informationen aus dem Dokument selbst gewinnen

Informationen aus dem Dokument

- Das Dokument selbst ist als Informationsquelle unverzichtbar
- Volltextsuche ist zur Erschließung des Inhalts notwendig
- Basisdaten lassen sich so gewinnen, z. B. Datum, Autor
- Weitere wichtige Daten wie z. B. Industrie, Querschnittsfunktion, Geographie, Kundenname sind so nicht unbedingt verfügbar



- Auch eine semantische Suche macht eine Taxonomie nicht gänzlich überflüssig
- Taxonomie kann bei der Erstellung von Zusammenhängen hilfreich sein

Kann eine semantische Suche dies leisten?

Definitionsversuch

Eine semantische Suche liefert in einem gegebenen Suchprofil inhaltliche Strukturen und Verknüpfungen, die eine weitere Fokussierung erlauben

„20 statt 200“

Die Suche beginnt bei der Erstellung der Dokumente

oder

Was nicht in der Datenbank abgelegt ist,
kann dort auch nicht gefunden werden

Was in der Datenbank abgelegt ist,
muss dort auch auffindbar sein

AGENDA

- Capgemini
- Advanced Classical Knowledge Management
- **The New Knowledge Management**

WEB 2.0 bedarf einer möglichst präzisen Beschreibung

WEB 2.0 Definitionen

- WEB 2.0 ist keine neue Technologie, sehr wohl aber erst durch den technologischen Fortschritt möglich
- Typische Elemente von WEB 2.0, die hier betrachtet werden sollen, sind
 - Blogs
 - Wikis
 - RSS Feeds
 - Social Networks
- Typische WEB 2.0 Anwendungen sind u.a.
 - You Tube
 - Wikipedia
 - Xing, LinkedIn
 - Amazon
 - Google
 - Second Life



Kann WEB 2.0 das klassische Knowledge Management ersetzen oder es zumindest unterstützen?

WEB 2.0 basiert auf einem stillschweigenden Übereinkommen der Nutzer

Voraussetzungen für WEB 2.0

- Nutzer sind bereit, ihr Wissen zur Verfügung zu stellen
- Die Kontrolle der Richtigkeit ist ein selbstregulierter Prozess
- Über die Inhalte wird (mehr oder minder) demokratisch entschieden
- ...

Die Süddeutsche Zeitung hat bewusst falsche Einträge in Wikipedia vorgenommen

<http://www.sueddeutsche.de/kultur/artikel/631/90541/>

Gefunden wurden u.a.:

1. Auf Nancy Reagans persönlichen Wunsch spielte die schwule Band Village People zum Amtsantritt ihres Mannes im Weißen Haus "YMCA".
(2 Minuten)
2. Markus Söder erwarb auf dem ehemaligen NVA-Luftwaffenstützpunkt Dresden-Köckritz die Fluglizenz für den russischen Kampffjet MiG-21 "Fishbed". Die theoretische Prüfung legte er an der Dresdner-Militärakademie "Friedrich Engels" mit "Sehr gut" ab.
(30 Minuten)
3. In den siebziger Jahren wuchs Orhan Pamuks Freundschaft zu dem Waliser Lyriker Joseph Smith und dem aus Ghana stammenden Dramatiker Simone Uhuru, die ihn darin bestärkten, sich nur noch dem Schreiben zu widmen.
(30 Minuten)
4. 21. Juli 1969: Neil Armstrong betritt um 3 Uhr 56 MEZ als erster Mensch den Mond. (Hinzugefügt:) Er fühlt sich schnell alleine und da es nicht mal was zu trinken gibt, geht er bald wieder.
(36 min.)
Respekt! Die sind schnell. Was Entlegeneres probieren. Aber selbst die von uns erfundenen und nachts im Malawisee ausgesetzt
5. Krabbelbarsche und giftigen Wundaale werden sofort wieder rausgefischt.
(1 Stunde, 9 Minuten)
6. Seit 1985 ist der Komponist Krzysztof Penderecki erster Vorsitzender des Klavierlehrerinnenverbandes Ravensburg.
7. Der Begriff Geschichtsklitterung geht auf Kujau zurück, der vor Gericht zu seiner Verteidigung behauptete, das Papier der Hitlertagebücher sei immerhin klitterfrei gewesen.
(2 Stunden, 4 Minuten)
8. Bekannte Hoax-Beispiele sind die Bonsai-Katzen, der in München diskutierte Umzug der Süddeutschen Zeitung an den äußersten Stadtrand oder unter muslimischen Jugendlichen das verfluchte Rattenmädchen.
(14 Stunden, 59 Minuten)
9. Christian Kracht lebt heute in Luxemburg.
(3 Tage, 7 Stunden, 46 Minuten)

Fünf von 17 falschen Einträgen (29 %) wurden nicht gefunden

<http://www.sueddeutsche.de/kultur/artikel/631/90541/>

Nicht gefunden wurden:

1. die fünf Millionen Besucher, die den Nymphenburger Park angeblich jährlich heimsuchen.
2. Astrid Lindgren veröffentlichte ihre ersten Kindergeschichten in der schwedischen Tageszeitung Dagens Nyheter.
3. Walt Disneys Hund Pluto wurde zum Maskottchen der Interessengruppe, die dem Himmelskörper wieder zum Rang eines Planeten verhelfen will, der ihm im August aberkannt wurde.
4. Der Komponist Krzysztof Penderecki war ein Jahr lang Dozent an der Musikhochschule München.
5. Als berühmte Fälschung: die 1963 in Umlauf gebrachten Fahrpläne des Verkehrsverbands von Wolfsburg, die zu wochenlangen Verspätungen der VW-Schichtarbeiter und zu Entlassungen wegen Unpünktlichkeit führten

Ist das für ein firmeninternes Knowledge Management akzeptabel?

Es gibt prädestinierte Einsatzgebiete für WEB 2.0

WEB 2.0 Lösungen

- Die eingesetzten Content Management Systeme sind in aller Regel weniger leistungsfähig, aber deutlich einfacher zu bedienen als bei konventionellen WEB-Auftritten
- Die verfügbare Technik erlaubt es nahezu jedem, zu Blogs und Wikis beizutragen
- RSS Feeds geben schnell Auskunft über Änderungen der interessierenden Inhalte
- Firmeninterne Verwendung von Blogs und Wikis sind von denen im WWW zu unterscheiden
- Blogs und Wikis müssen betreut werden
- Wikis sind geeignet, wenn
 - das finale Dokument im WEB stehen soll und
 - die Mitarbeit verschiedener Autoren erforderlich/wünschenswert ist und
 - eine hierarchische Struktur (Explorer-View) nicht erforderlich ist
 - ...
- Blogs sind geeignet, wenn
 - es um eng umrissene Themen geht und
 - die Diskussion gegenüber dem finalen Dokument im Vordergrund steht
 - ...

Social Networks sind bereits seit vielen Jahren Gegenstand von Knowledge Management

“Knowledge Management”
means digging into people’s
brain searching for
information



**Wissensmanagement
ist vor allem ein
kulturelles Thema**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Prof. Dr. Gerd Reuter

Chief Knowledge Officer

Capgemini Deutschland GmbH

Carl-Wery-Str. 42, D-81739 München

Telefon: +49 (0) 89 – 9400 0

Fax: + 49 (0) 89 – 9400 –1100

www.capgemini.com