

# GENIA

*Generationsübergreifender Dialog für  
berufliche Orientierung & Entwicklung*

**Birgitt Wählisch**

**Erfahrungstransfer und  
Wissensmanagement - Möglichkeiten und  
Grenzen elektronischer Hilfen**

---

**Das Projekt GENIA**

wird durchgeführt von Unique GmbH in Kooperation mit ERGOLOG.  
Überarbeitete Version – Februar 2011

Nähere Informationen zum Projekt unter: <http://www.genia-berlin.de>

# Inhalt

Einleitung _____	2
Begriffsdefinition Wissen - Wissensmanagement _____	4
Erfahrungstransfer _____	5
Zum Verhältnis von EDV und Wissensmanagement _____	6
Software für Wissensmanagement _____	7
Hinweise für die Auswahl von Software für den Wissenstransfer _____	22
Glossar - EDV und Wissensmanagement _____	24
Kurzes Glossar zur elektronischen Suche _____	26

## ***Einleitung***

Unter dem Stichwort Wissensmanagement findet man sowohl in der Literatur als auch in der praktischen Umsetzung eine Vielfalt von unterschiedlichen Begrifflichkeiten und Herangehensweisen. „Wissen managen“ stellt sich zunächst als ein schwer durchschaubares Konglomerat unterschiedlicher Prozesse dar. Ein besonderes Problem ist die Praktikabilität von verschiedenen Ansätzen in kleinen und mittleren Unternehmen. Da die Vielfalt überfordert, lassen viele Betriebe ganz die Finger von der Einführung von Wissensmanagement und von umfänglichen technischen Lösungen.

**Aber - in jedem auch noch so kleinen Unternehmen wird Wissensmanagement betrieben, egal ob bewusst oder nicht.**

Überall ist eine Fülle von verschiedenen Informationen vorhanden, die das Unternehmenswissen und damit die Besonderheit eines jeden Unternehmens ausmachen:

- In den Köpfen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- In Akten (Papierform),
- In Form von Produkten,
- In Dateien (elektronisch),

In fast jedem Unternehmen werden dafür die vorhandenen elektronischen Speicher- und Verteilmöglichkeiten im Rahmen der existierenden EDV-Systeme genutzt. Oft ohne wirkliches Konzept, d.h. mehr oder weniger zufällig. Das Problem besteht immer wieder darin, zur Entscheidungsfindung relevante Informationen zu finden, zu kombinieren und zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu kommunizieren. Beim Ausscheiden von Mitarbeitern stellt sich immer wieder die Frage, welches Wissen mit ihrem Weggang unwiederbringlich das Unternehmen verlässt.

Bei dem bewussten Umgang mit Wissen geht es nicht um mehr Informationen sondern um die Qualität beim Auffinden relevanter Informationen, es geht um das Festhalten von verstecktem Unternehmenswissen aber auch um die Selektion von Überflüssigem. Jedes Unternehmen beschäftigt sich mit diesen Fragen und das bereits lange bevor das Trendthema Wissensmanagement in aller Munde war. Inzwischen entscheiden wissensgebundene Dienstleistungen, also Forschung, Entwicklung, Design, Marketing, Logistik, Support, zunehmend über den Erfolg von Unternehmen.

Im Folgenden sollen einige Grundlagen zusammengefasst und die einzelnen Möglichkeiten elektronischer Unterstützung auf ihre Umsetzbarkeit unter der Zielstellung des Erfahrungstransfers zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betrachtet werden.

## **Begriffsdefinition Wissen - Wissensmanagement**

Daten	⇒	Wissen
Information		
unstrukturiert		strukturiert
Isoliert		verankert
kontext-unabhängig		kontext-abhängig
Geringe Verhaltenssteuerung		Hohe Verhaltenssteuerung
Zeichen		Kognitive Handlungsmuster

*Nach Prof. Gilbert Probst/ Kai Romhardt, Universität Genf Lehrstuhl für Organisation und Management*

Wissen ist nicht die Ansammlung von Daten (Informationen) sondern:

*„Wissen bezeichnet eine bedeutungsvolle Vernetzung von Informationen.“*

*( Prof. Peter Reimann, Katja Müller, Phillip Starkloff, Kognitiv kompatibel? Wissensmanagement: Brückenschlag zwischen Technik und Psyche, ct 4/2000, S.275)*

Erst durch die individuelle Bewertung wird Information zu Wissen. Dabei ist die Gewinnung von Wissen als ein Prozess zu betrachten.

*„Wissen bezeichnet das Netz aus Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten, die jemand zum Lösen einer Aufgabe einsetzt“ (Dieter Herbst, Erfolgsfaktor Wissensmanagement, Cornelsen Verlag, Berlin 2000, S.9)*

### **Das bedeutet: Wissensmanagement ist kein Informationsmanagement!**

Generell kann unterschieden werden zwischen:

- Implizitem Wissen – das Wissen, das eine Person aufgrund ihrer Erfahrung hat und damit an die Person gebunden ist.
- Explizitem Wissen – das ausgesprochene, formulierte, dokumentierte Wissen.

Eine wichtige Frage innerhalb des Wissensmanagements in Unternehmen ist, inwieweit sich implizites Wissen in explizites wandeln lässt. Das Unternehmenswissen muss explizit vorliegen, um für die Gesamtheit nutzbar zu sein. Dabei ist eine Besonderheit des Faktors Wissen besonders interessant:

*„Wissen >verbraucht> sich nicht, sondern vermehrt sich bei Benutzung. Darin unterscheidet es sich grundsätzlich von beispielweise Rohstoffen und Energie.“*

*( Volker Heyse/ John Erpenbeck: Kompetenztraining. 64 Informations- und Trainingsprogramme. Stuttgart 2004, S. 532)*

Wissensmanagement umfasst:

- *Identifikation – Wo sind Informationen?*
- *Akquisition – Wie komme ich an sie?*
- *Strukturierung – Welche Form sollen sie haben?*
- *Entwicklung – Wie stimulare ich neue Ideen?*
- *Speicherung – Wo lege ich Informationen ab?*
- *Verteilung – Wie bringe ich sie zum Anwender?*

*(Nach: Prof. Peter Reimann, Katja Müller, Phillip Starkloff Kognitiv kompatibel? Wissensmanagement: Brückenschlag zwischen Technik und Psyche, ct 4/2000, S.275)*

Wissensmanagement befasst sich mit dem Wissen über Wissen, erstellt Regeln wie mit Wissen professionell umzugehen ist und schafft Möglichkeiten eines strukturierten Wissensaustausches. Wissensmanagement ist ein dynamischer Prozess. Der bewusste Umgang mit Wissen stellt eine Querschnittsaufgabe für alle Bereiche und Mitarbeiter dar.

## ***Erfahrungstransfer***

Wissensmanagement kann mit unterschiedlichen Zielstellungen eingeführt werden. Ein wichtiges Feld ist der Erfahrungstransfer zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Unternehmens. Besonderes Gewicht erhält diese Aufgabe bei der Fluktuation von Personal aufgrund von Alter, Personalabbau oder Mobilitätsprozessen. Um den Verlust von Mitarbeiterwissen möglichst gering zu halten, bedarf es eines bewusst gelenkten Erfahrungstransfers. Erfahrungen sind noch stärker als Wissen an die einzelnen Individuen gebunden:

*„Erfahrung, - Die Wissensgewinnung auf Grund eigener Beobachtung; reflexiv begleitete Veränderung des Wissensbestandes durch Wahrnehmungs- bzw. Empfindungserlebnisse, in Abgrenzung zu bloßer Übernahme fremder Erfahrung und rein passivem Hinnehmen; häufig als entscheidendes Bildungsmittel angesehen.... Erfahrung heißt auch das Ergebnis eigener Beobachtung, der Bestand an verfügbarem Wissen. ...“ ( Faktum Lexikoninstitut (Hg.) Lexikon der Psychologie, 1995 Bertelsmann Lexikon Verlag Gütersloh/München, S.90)*

Das Thema Erfahrungstransfer ist nicht an Unternehmensgrößen gebunden. In wissensintensiven Kleinbetrieben kann bereits der Weggang einer Mitarbeiterin, große Wissenslücken reißen. Ausscheidende Mitarbeiter nehmen ihren Erfahrungsschatz über Prozesse, Kunden, Projekte mit. Erfahrungen müssen unter Umständen völlig neu gewonnen werden. Das bedeutet heute einen Zeitverlust, der einen klaren Wettbewerbsnachteil für Unternehmen darstellt.

In kleinen und mittleren Unternehmen bieten sich als Methoden der Wissensentwicklung und des Erfahrungstransfers vor allem der Einsatz von Kreativitätstechniken an (*vgl. Projekt Thinktool – qualitatives Knowledge Management, Nexus Berlin 2001*)

- Brainstorming
- Brainwriting
- Morphologie
- Analogie Methoden

In größeren Unternehmen wird mit Szenariotechniken, Think Tanks, Erfahrungsaustausch mit Künstlern und Geisteswissenschaftlern und mit Lernlaboren experimentiert.

## ***Zum Verhältnis von EDV und Wissensmanagement***

Die Informationsgesellschaft leidet nicht an einem Mangel sondern an der Fülle an Informationen. Es existieren bereits ungeheure Datenarchive, sofern nicht elektronisch, dann in jedem Fall in Form von Akten, mit deren Auswertung in Entscheidungsprozessen Menschen überfordert sind. Aufgrund der Fülle wird Information nicht zu Wissen. Die Entwicklung von Papier zum digitalen Zugriff geht in

allen Branchen und Bereichen weiter, auch wenn wir vom papierlosen Büro immer noch weit entfernt sind. In vielen Unternehmen ist über Intranet oder andere lokale Netzwerke inzwischen ein unternehmensweiter flexibler Zugriff auf die verschiedensten Daten möglich. Durch die Entwicklungen von Social Communitys ist auch der virtuelle Austausch zwischen den Menschen längst zur Normalität geworden. Aber wie wird aus diesen Informationen wirklich Wissen?

### **Die Software stellt für das Wissensmanagement nur ein Werkzeug.**

Um erfolgreich Wissen zu managen ist eine ausgewogene Balance zwischen Technologie und Unternehmenskultur notwendig. Die alleinige Konzentration auf EDV-Lösungen genügt nicht, wenn nicht gleichzeitig das Personal als der entscheidende Faktor motiviert, einbezogen und auch in den realen Kommunikationsprozessen zum Wissensaustausch unterstützt wird. Kein Wissensmanagement kann Wissen generieren, aber in einer Kombination aus realen und elektronisch ablaufenden Prozessen kann Wissen aufgedeckt, erworben, festgehalten/gespeichert, verteilt, bewertet und neu kombiniert werden. Bei der Kommunikation zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erweisen sich informelle Netzwerke nach wie vor als wichtig für die Weitergabe von Wissen. Der einfachste Weg, gerade in kleinen Unternehmen, ist das Gespräch. Großes Problem bei informellen, bilateralen Gesprächsprozessen ist der Mangel an Nachhaltigkeit. Bei Personalwechsel geht das, was nur mündlich überliefert worden ist, verloren. Elektronische Kommunikationsmittel sind inzwischen für den Austausch selbstverständlich geworden und in vielen Bereichen täglich genutzte Instrumente. Bei der Gestaltung von Kommunikationsprozessen unter dem Thema Wissensmanagement geht es wiederum um eine Kombination real und elektronisch ablaufender Prozesse.

### ***Software für Wissensmanagement***

Unter dem Stichwort „Software für Wissensmanagement“ wird eine Vielzahl sehr unterschiedlicher Produkte subsumiert. Elektronische Systeme für das Wissensmanagement sind äußerst vielgestaltig. Von reinen Archivsystemen bis hin zu Ansätzen künstlicher Intelligenz reicht das auf dem Markt unter diesem Stichwort angebotene Spektrum. Die Vielfalt der Begriffe ergibt kein einheitliches Bild zu den Einsatzmöglichkeiten.

*Nach Prof. Kampfmeyer umfasst Knowledge Management im wesentlichen fünf Funktionen:*

- *Weiterleiten und Verbinden von Wissen,*
- *Erfassen, Ordnen und Klassifizieren,*
- *Filtern, Personifizieren und Interpretieren ,*
- *Unterstützung von Entscheidungsprozessen,*
- *Messen und Kontrollieren.*

*„Viele der Aspekte des Knowledge Management werden bereits durch vorhandene Lösungen – zumindest teilweise – abgedeckt. Erfassung, Verwaltung, Verteilung und andere Komponenten gehören zum Standardlieferumfang moderner DMS-Lösungen. Wo es jedoch häufig noch fehlt, sind neue Erschließungsstrategien, die dem Anwender helfen, die richtige zu gewinnen.“ (In: Dr. Ulrich Kampffmeyer, Wissen effizienter managen, PROJECT CONSULT Unternehmensberatung Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH, November 2002)*

Die Produkte sind zu einem großen Teil nicht nur auf Wissensmanagementprozesse zugeschnitten, sondern stellen Software für die verschiedensten betrieblichen Aufgabenstellungen zur Verfügung. So ist Kommunikation Bestandteil des Wissensmanagements, aber nicht darauf zu reduzieren. Insofern sind Kommunikationswerkzeuge auch (aber nicht nur) für Knowledge Management Prozesse einsetzbar.

Software für Wissensmanagement ist in diesem Sinne in Unternehmen bereits vorhanden und im Einsatz. Die Möglichkeiten der vorhandenen EDV müssen deshalb zunächst hinsichtlich der neuen Aufgabenstellungen geprüft werden. Zum Teil reichen andere Konzeptionen für Ablage und Abfrage, für Verteilung von Nachrichten oder Einsatz der elektronischen Kommunikationsinstrumente, um das Wissensmanagement im Unternehmen zu verbessern. Kleinere Tools, wie z.B. Suchwerkzeuge, können die vorhandene EDV-Infrastruktur sinnvoll ergänzen. Viele Unternehmen stehen noch auf der Stufe des Informationsmanagements, d.h. die Interpretation vorhandener Datenbasen wird vernachlässigt. Hier kann z.B. durch neue Konzeptionen des Kommunizierens von Bewertungen Abhilfe geschaffen werden. Die Möglichkeiten der Bildung von virtuellen Communities mit der viele Menschen in ihrer Freizeit bereits Erfahrungen gesammelt haben, bieten hier neue Chancen der Zusammenarbeit.

Der Trend auf dem Markt geht schon seit längerem zu integrierten Gesamtlösungen, d.h. Systemen, die fast alle unterschiedlichen Bereiche miteinander verknüpfen, so dass einige hier gesondert vorgestellte Lösungen in der Praxis auch als Gesamtpakete (z.B. Dokumentenmanagement mit Work Flow) verfügbar sind. Ziel integrierter unternehmensweiter Gesamtlösungen ist es, den gesamten Lebenszyklus eines Dokuments zu unterstützen, von Entstehung, Erstellung, Erfassung, Archivierung, verschiedener Darstellung - Kontrolle, Steuerung der Infoverteilung, Weiterleitung, Bearbeitungsmöglichkeiten etc. Für kleinere Unternehmen sind diese Lösungen häufig überdimensioniert. Aber: Einsatz elektronischer Mittel für das Wissensmanagement bedeutet nicht zwangsläufig den Erwerb großer komplexer Systeme. Im Folgenden soll versucht werden, verschiedene Produkte im Hinblick auf ihren Einsatz für Prozesse des Erfahrungstransfers im Unternehmen zu beleuchten. Besonderes Augenmerk soll deshalb besonders auf die Eignung für kleine und mittlere Unternehmen unter dem Aspekt Erfahrungstransfer gelegt werden. Beim Erfahrungstransfer geht es erst in zweiter Linie um Datenerfassung oder um neue, elektronisch gestützte Möglichkeiten der Informationskombination. Im Vordergrund steht dabei die Förderung von Kommunikationsprozessen zwischen den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen eines Unternehmens.

Die folgende Zusammenstellung beruht im Wesentlichen auf der Analyse von Produkten, die unter den genannten Überschriften auf dem Markt vertrieben bzw. als Open Source verfügbar sind. Es handelt sich also um eine Markterkundung und weniger, um eine theoretische Arbeit zu Softwaresystemen. Es wird bewusst durchgängig auf die genaue Benennung der Produkte verzichtet! Das Fazit wurde aufgrund von praktischen Erfahrungen bei der Beratung vor allem kleiner Unternehmen unterschiedlicher Branchen abgeleitet.

## **1. Archivierungssoftware / Dokumentenmanagementsysteme**

Klar abzugrenzen sind Archivierung und Dokumentenmanagement nicht voneinander, deshalb wird beides in einem Abschnitt zusammen gefasst. Meist handelt es sich um Middleware, eine Softwarelösung zwischen Betriebssystem und Anwendungen.

Archivierungssysteme verwalten und erleichtern den Zugriff auf Dokumente aus unterschiedlichen Quellen. Der Zugang kann dabei über Suchmaschinen, Assistenten

oder grafisches Navigieren in Ablagesystemen erfolgen. Zum Teil gibt es Möglichkeiten des strukturierten „Stöberns“ in großen Beständen.

Um von der Ablage eines Dokuments zu Wissen zu kommen, sind Metadaten und Attribute notwendig, die Dokumente kategorisieren und mit Zusatzinformationen versehen. Informationen müssen strukturiert und miteinander in einen Kontext gebracht werden.

Dokumentenmanagementsysteme erfassen die **dokumentenorientierten** Informationen effizienter. Sie verbessern die Verwaltung von computergenerierten Daten. Orientiert sind die Systeme am Lebenszyklus eines Dokuments vom Erstellen, über das Verarbeiten (Weiterleiten/ Verändern/ Prozesse auslösen) bis zum endgültigen Archivieren. Die Software verwaltet auch Zugriffe, erlaubt also geregelten Zugriff auf verschiedene Versionen eines Dokuments. Sie erleichtert das Wiederauffinden von Dokumenten. Geregelt wird der Prozess durch eine interne Datenbank mit Indizes/Verweisen. Beim Speichern wird nach Verfasser/Kategorie/Attributen gefragt.

Der Funktionsumfang unterscheidet sich bei den Angeboten zum Teil erheblich. So gibt es klassische Dokumentenmanagementsysteme, die in erster Linie konzentriert sind auf: das Verwalten von Dateien in Netzwerken mit Versionsmanagement, das Ein- und Auschecken, den Zugriffsschutz und die Bildung von Verbunddokumenten. Organisatorische Gesichtspunkte spielen bei diesen klassischen Systemen keine Rolle. Integrierte DMS bieten hingegen umfangreiche Lösungen für die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus eines Dokuments, bis hin zu Workflow-Lösungen.

Die Umgebungen von SAP oder Exchange werden in den Unternehmen auch für das Dokumentenmanagement genutzt. Vielfach ist Dokumentenmanagement also nur ein Bestandteil übergreifender Systeme. Einfache Möglichkeiten des Dokumentenmanagements bietet natürlich selbst der Windows- Explorer. Hier fehlen aber z.B. Möglichkeiten, um Dokumente klassifizieren zu können, um auch ähnliche Daten voneinander zu unterscheiden, anhand differenzierter Informationen besser zu verwalten und zu finden.

## **FAZIT**

Wo Informationen abgelegt werden, wer, was, wie lesen oder verändern darf und wie etwas wieder gefunden werden kann, das sind Fragen, die so alt sind wie die Büroarbeit. Sie stellen sich im Hinblick auf die digitale Speicherung von Informationen von neuem. Die Beschäftigung mit der Thematik ist keine Frage der Unternehmensgröße. Selbst in Kleinstunternehmen müssen Mitarbeiter/innen zum Wiederfinden von Informationen befähigt werden. Je größer und je wissensintensiver das Unternehmen, desto höher die Komplexität.

Mit der Regelung der elektronischen Ablage im klassischen Sinne wird ein (wichtiger) Beitrag zum Informationsmanagement geleistet. Das Ablegen und Auffinden verschiedenster Informationen in einem strukturierten System ist der erste Baustein für elektronisch gestütztes Wissensmanagement. Zusatzinformationen, z.B. über die Autorenschaft, schaffen zusätzliche Möglichkeiten des Erfahrungstransfers. Bei Dokumenten ist nicht in jedem Fall klar, welcher Mitarbeiter sich gerade mit diesem Vorgang befasst hat. Die Transparenz schafft für Nachfragen direktere Möglichkeiten der Ansprache.

Inwiefern die vorhandenen Ablagesysteme ausreichen (und bereits ausgeschöpft werden) ist im Einzelfall zu prüfen. Einige relevante (weiche) Faktoren bei der Entscheidung für den Einsatz von Dokumentenmanagementsystemen:

- Mitarbeiter/innenzahl
- Standorte
- Grad der digitalen Erfassung von Informationen
- Vielfalt der Informationen und Informationsquellen

Für das Thema Erfahrungstransfer ist entscheidend, ob Mitarbeiterwissen auf elektronischem Wege abrufbar ist. Ob auch „altes“ Wissen archiviert wird und für Entscheidungsprozesse herangezogen werden kann. Durch den Zwang, Autoren, Kategorien etc. einzugeben, werden verbindliche Regeln für die Dokumentenverwaltung auch elektronisch unterstützt.

## 2. Workflow Management

Unter dem Begriff Workflow-Management werden alle Aufgaben zusammengefasst, die für die Modellierung, Simulation, Ausführung und Steuerung eines Arbeitsablaufes anfallen. Zugrunde liegt ein **prozessorientierter** Ansatz. Arbeitsschritte werden automatisiert. Dabei werden Regeln und Maßnahmen aufgestellt, die zur Bearbeitung eines Dokuments notwendig sind. Die Postverteilung nach Klassifikation von Dokumenten ist im Prinzip der Anfang von Workflow. Die Automatisierung gleich bleibender Bearbeitungsabläufe wird auch zu einer Regelung von Informationsflüssen im Unternehmen genutzt. Workflow erleichtert das Geschäftsprozessmanagement und ist damit eng verbunden mit dem Qualitätsmanagement in Unternehmen.

### FAZIT

Bisher haben Workflow Management Systeme aufgrund hoher Kosten in kleinen Unternehmen kaum Einzug gehalten. Bisher sind die Systeme häufig zu unbeweglich. Flexiblere Zuordnung von Arbeitsprozessen ist ohne Fachkenntnisse eines Administrators oft nicht ohne weiteres möglich. Da in kleineren Unternehmen weniger spezialisiert gearbeitet wird, es dort nicht so strikt getrennte Abläufe wie in Großunternehmen gibt, sind viele Workflow Management Systeme auf Großunternehmen beschränkt geblieben.

Auf dem Markt sind inzwischen auch bedienungsfreundlichere, einfachere Tools zu haben. Bei Einsatz im kleineren Unternehmen ist besonders die Frage der Flexibilität und Bedienungsfreundlichkeit zu stellen. Da bei Workflow Prozessen auch der Informationsfluss automatisiert werden kann, sind derartige Systeme auch für den gezielten Wissenstransfer einsetzbar. Work Flow befördert die strukturierte Zusammenarbeit und macht Informationen zum Teil automatisiert verfügbar. Es ist in engem Zusammenhang mit Dokumentenmanagement und mit Groupware zusehen.

## 3. Content Management Systeme (CMS)

Content-Management (CMS) bzw. Redaktionssysteme erleichtern das Erstellen, Verwalten, Aufbereiten, Präsentieren und Aktualisieren von Informationen. Als Prinzip liegt den Systemen die Trennung von Inhalt und Technik zugrunde. In der Regel sind

für die Veröffentlichung eines Beitrags bei den neueren Systemen keine HTML-Kenntnisse mehr erforderlich. Mit diesen Lösungen ist die inhaltliche Pflege von Websites in Intranets und im Internet unabhängig geworden von der Einarbeitung in HTML, Webeditoren etc. CMS umfassen auch eine Verwaltung der Benutzer und der Zugriffsrechte. Die Administration von CMS erfolgt auf verschiedenen Ebenen – Absatz, Seite, Objekt, Folderebene etc. Ein flexibles Konzept ist dabei entscheidend für die Akzeptanz. Zentral verwaltet werden auch die Metainformationen (Autoren/ Stichworte/ Gültigkeiten/ Klassifikationen). Ein Link Management sorgt dafür, dass tote Links vermieden werden. Workflow – im Hintergrund sorgt für das zeit- und ereignisabhängige Publizieren und Entfernen von Dokumenten. CM Funktionen können z.B. auch mit E-Commerce Lösungen verknüpft werden.

## **FAZIT**

Für das Thema Wissensmanagement ist entscheidend, dass mit diesen Systemen eine Hürde bei der Weitergabe von Informationen aufgrund fehlender technischer Vorkenntnisse reduziert wird. Das heißt, dass Inhalte sichten, bewerten und aufbereiten, löst sich von der Expertenrolle und wird für eine größere Zahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Eigenregie ohne Hilfe des Administrators handhabbar. Durch CMS können die Sites des Intranets direkter für den Wissenstransfer genutzt werden. Das Angebot an Content Management Systemen ist umfangreich und umfasst sehr unterschiedliche Preiskategorien. Auf dem Markt haben sich auch einige Open Source CMS etabliert. Unterschiede ergeben sich besonders hinsichtlich:

- des Umfangs der Benutzerverwaltung (z.B. Wie viele Benutzer/innen lassen sich verwalten? Wie detailliert können den Nutzer/innen Rechte zugewiesen werden?)
- der Möglichkeiten der Gestaltung (z.B. Welche Editoren werden unterstützt? Können sowohl statische als auch dynamische Seiten damit generiert werden?)
- Unterstützung durch Workflow (z.B. Gibt es eine Hierarchie bei der Veröffentlichung? Können Seiten zu bestimmten Zeitpunkten automatisch ausgetauscht werden?)

Inzwischen gibt es auch für kleinere Unternehmen erschwingliche bzw. in der Anschaffung kostenlose Software. Bei der Neueinführung von Intranet im Unternehmen ist der Einsatz von vornherein bedenkenswert. Das Aufsetzen auf vorhandene Websites ist ebenfalls möglich.

#### **4. Customer Relationship Management (CRM)**

Unter Customer Relationship Management ist ein ganzheitlicher Ansatz kundenorientierter Unternehmensführung zu verstehen, mit dem Ziel, Kundenbeziehungen zu optimieren. Dazu erfolgen analytische Auswertungen kundenbezogener Daten. Die Kundenbindung kann z.B. durch Identifikation von Cross Selling Potentialen verbessert werden. Die CRM-Software unterstützt das Erfassen und Strukturieren von Kundeninformationen und den Ablauf kundennaher Prozesse. Einsatz finden die CRM-Systeme in Vertrieb, Marketing und Service. Zusammengeführt werden Daten wie Kontaktverwaltung, Vertriebsdaten, Auftragserfassung und Reklamationen. Die Auswertung der Daten verbessert Entscheidungsprozesse, z.B. zur Gestaltung von Maßnahmen der Kundenbindung. Zu berücksichtigen sind hier natürlich Aspekte des Datenschutzes. Auch hier geht der Trend zu integrierten Systemen, die mit den anderen Geschäftsprozessen des Unternehmens verbunden sind.

#### **FAZIT:**

Customer Relationship Management Systeme sind im eigentlichen Sinn keine Instrumente für den Erfahrungstransfer zwischen Mitarbeitern. Die klare Zielstellung und Ausrichtung liegt im Bereich der Kunden(Daten), wobei natürlich Mitarbeiterwissen (über die Kunden) einfließt und zusammen geführt wird. Es gibt hinsichtlich des Funktionsumfangs sehr unterschiedliche CRM, die sich entsprechend vom Preis-Leistungs-Verhältnis unterscheiden. Etliche Angebote sind auch auf kleine Unternehmen ausgerichtet. Allerdings sollte der genaue Funktionsumfang der Angebote betrachtet werden, zum Teil verbergen sich hinter klingenden Namen nur Funktionen, die bereits durch die handelsüblichen Office-Anwendungen abgedeckt sind. Es gibt auch spezifische Branchenlösungen z.B. für die Immobilienwirtschaft, die bereits für die typischen Kundengruppen spezifiziert sind. Bei der Auswahl ist u.a. zu berücksichtigen:

- Welcher Funktionsumfang ist notwendig?
- Welche Auswertungen von Kundendaten werden vorgenommen bzw. sollen zukünftig vorgenommen werden?
- Gibt es Außendienstmitarbeiter/-innen, die auf die Daten problemlos zugreifen sollen und müssen?
- Um welchen Kundenumfang geht es?

In kleinen und Kleinstunternehmen ist der erste Schritt zum CRM eine ordentliche Kontaktverwaltung mit den meist vorhandenen Bordmitteln, dessen Datenbestand von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gemeinsam gepflegt wird. Hier besteht oft das erste sehr grundlegende Problem, da jeder „seine“ Kontakte mit Zusatzinformationen pflegt und diese Daten häufig nicht für Marketing oder Personal mit Kundenkontakt zugänglich sind. Dazu sollten als erstes die im Unternehmen vorhandenen Möglichkeiten der Daten-Zusammenführung geprüft werden.

## **5. Data Warehouse**

Ein Data Warehouse ist ein zentrales Datenlager. Hier werden regelmäßig Informationen aus den operativen Systemen gesammelt, konsolidiert, gefiltert und nach Themen geordnet. Das System ermöglicht einem Data Mining Agenten alle Quellen nach relevanten Informationen abzusuchen. Es handelt sich um sehr komplexe Systeme, deren Kernelement eine Datenbank ist. Sie unterstützt zahlreiche Dateiformate. Die Integration von Daten aus unterschiedlichen Datenbeständen ist dabei ein wichtiger Punkt. Anders als relationale Datenbanken (wie z.B. Access) liegen diesen Datenbanken multidimensionale Datenmodelle zugrunde. Über Metadatenverbindungen werden die archivierten Daten mit den Anwendungen verknüpft. Ein Data Warehouse spiegelt die wichtigsten betrieblichen Vorgänge wider und schafft Unterstützung für zahlreiche Entscheidungsprozesse. Die komplexen Systeme ermöglichen eine globale Sicht auf Informationen. Es ist häufig Ausgangsbasis für Data Mining Prozesse.

## **FAZIT**

Für kleinere Unternehmen sind diese Systeme in der Regel überdimensioniert. Bei der Einführung ist mit einem längeren Implementierungsprozess zu rechnen. Von der Zielstellung her sind diese Systeme vor allem zur Entscheidungsunterstützung gedacht. Dabei treten kommunikative Prozesse zwischen Erfahrungsträgern eher in den Hintergrund. Beim Einsatz von Data Mining im Unternehmen sind Funktionsbereiche für den Erfahrungstransfer bei der Festlegung von Themenstellungen einzubeziehen.

## **6. Data Mining**

Data Mining ist ein weiteres Instrument zur Entscheidungsunterstützung. Die Software ermöglicht die automatische Suche nach Zusammenhängen in großen Datenbeständen

(z.B. zur Analyse von Kundenverhalten). Die Abgrenzung zu anderen Bereichen ist schwierig, weil verschiedene Methoden zum Einsatz kommen. Dazu gehören Statistik, neuronale Netze, genetische Algorithmen, Visualisierungstechniken. Bevor Data Mining zum Einsatz kommt, ist in der Regel die Vereinheitlichung der Datensammlung im Data Warehouse erforderlich. Data Mining ist eine anspruchsvolle Methode zur Analyse von großen Datenbeständen. Der Aufwand ist relativ hoch und ohne Data Mining Expertenwissen kaum realisierbar. Ein unmittelbarer Zugriff auf die Informationen für den Endanwender ist dabei nahezu unmöglich. Hingewiesen wird auch hier immer wieder auf die dabei zu berücksichtigenden Anforderungen an den Datenschutz. Achtung! Unter dem Stichwort Data Mining wird zum Teil auch Software vermarktet, die mit der Analyse von Daten nur partiell zu tun hat. Die Lösungen beschränken sich z.B. auf Tools zur Terminplanung und Präsentation beinhalten aber keine darüber hinaus gehende Instrumente zur Datenzusammenführung und Analyse.

#### **FAZIT:**

In der heutigen Form ist Data Mining für den Erfahrungstransfer in kleinen Unternehmen aus unserer Sicht nicht praktikabel. Zwar gibt es auch in diesem Bereich inzwischen Open Source Software, aber der Aufwand zur Einarbeitung, Konfiguration und Implementierung sollte nicht unterschätzt werden. Erst im Bereich mittlerer Unternehmen mit entsprechendem Kundenstamm lohnt die Überlegung. Bei der Anschaffung von Data Mining Software ist unbedingt auf den Funktionsumfang zu achten! Nicht überall wo „Data Mining“ drauf steht ist auch „Data Mining“ drin.

## **7. Groupware**

Unter Groupware versteht man Software, die Kommunikation, Koordination und Kooperation von Mitarbeitern in Unternehmen unterstützen. Dabei steht die gemeinsame Nutzung von Informationsreserven, also die **Kooperation** im Vordergrund. Integriert sind Werkzeuge zur Zusammenarbeit im Team und zur Entscheidungs-unterstützung. Sie ermöglichen im besonderen Maße die Zusammenarbeit unabhängig von Ort und Zeit.

Typische Bestandteile von Groupware Produkten sind:

- Messagingsysteme,
- Adressverwaltung,
- Kalender,

- Schwarze Bretter/Foren,
- Aufgaben-/ Projektmanagement
- Dateimanagement

Zum Teil sind auch Wissensdatenbanken oder Wikis integriert.

Alle Module sind ausgelegt auf die Zusammenarbeit in Teams mit entsprechenden Zugangs-, Verteil- und Freigaberegungen.

## **FAZIT**

Groupware stellt eine digitale Struktur für Projekt- und Gruppenarbeit her. Mit diesen Instrumenten der Kommunikation und gemeinsamen Aufgabenbearbeitung werden wichtige Funktionen für den Wissenstransfer bereitgestellt, einschließlich der Möglichkeit, die Wissensverteilung in Gruppen/ Unternehmen zu koordinieren.

Ein Teil der Grundfunktionen sind in den Unternehmen oft bereits durch vorhandene Software abgedeckt. Groupware bietet allerdings den Vorteil, die verschiedensten Funktionen miteinander kombinieren und integrieren, sowie die Nutzungsrechte entsprechend verteilen zu können. Inzwischen gibt es z.B. auch Open Source Software, die vom Funktionsumfang und der Handhabbarkeit her auch für kleine Unternehmen oder einzelne Projekte geeignet ist.

Eine Aufgabe besteht bei der Nutzung von Groupware für den Erfahrungstransfer darin, organisatorische Regeln zu erarbeiten und die Mitarbeiter für den Einsatz zu motivieren. Deshalb sollte in diesem Bereich besonders auf einfache Bedienung geachtet werden, um die Verteilung von Informationen, das elektronische Herstellen von Kommunikationsprozessen, nicht an technischen Hürden scheitern zu lassen.

## **8. Intranet**

In vielen Unternehmen bestehen bereits Intranets, unternehmensinterne Netzwerke die auf Grundlage der Internet-Technologie funktionieren und damit auch ähnliche Funktionalitäten (von E-Mail bis Website) bieten. Ein Intranet bietet die Möglichkeit verschiedenste Adressaten mit ganz spezifischen Zugriffsrechten einzubeziehen (auch

Kunden über Internet oder Lieferanten über Extranet). Im Gegensatz zum Internet ist ein Intranet also nicht öffentlich.

Der Zugriff auf Informationen erfolgt zentral über ein Portal, in welches sich verschiedenste Quellen aber auch Workflow Prozesse flexibel einbinden lassen. Bei Nutzung eines Content Management Systems sind das verteilte Einpflegen von Inhalten (Zugriffsrechte) und damit die Erweiterung der Datenbasis möglich. Intranets können als elektronische Nachschlagewerke zum Unternehmenswissen genutzt werden. Sie bieten Möglichkeiten des voneinander Lernens. Durch die Möglichkeit Dokumente nur für einen bestimmten Nutzerkreis zugänglich zu machen, kann das Teilen von Wissen erleichtert und angeregt werden.

#### **FAZIT:**

Ein Intranet ist eine gute Basis zur Implementierung von Wissensmanagement im Unternehmen. Auch kleinere Unternehmen finden auf dem Markt kostengünstige und flexible Systeme. Bei der Konzeption sollte vor allem den Fragen der Strukturierung und der Contenterstellung große Aufmerksamkeit gewidmet werden. Ein Intranet kann nur lebendig für den Erfahrungstransfer genutzt werden, wenn klare Kommunikationsregeln (einschließlich Zugriffsrechte) und Anreize für die Nutzung geschaffen werden.

### **9. Informations-Retrieval-Systeme (IRS)**

Retrievalsysteme ermöglichen eine effiziente Suche in großen Datenmengen. Es handelt sich dabei also um Hilfsmittel zum Wiederauffinden von Daten. Ein Anwendungsgebiet von Retrieval Systemen sind die Internet-Suchmaschinen. Es lassen sich aber auch spezielle Tools z.B. im Intranet integrieren.

Informations-Retrieval-Systeme (IRS) bereiten unstrukturierte Informationen so auf, dass sie mit verschiedenen Suchstrategien und –techniken effizient durchsucht werden können.

Der Funktionsumfang ist auch hinsichtlich der sprachtheoretischen Ansätze, die ihnen jeweils zugrunde liegen, sehr unterschiedlich. Einige mögliche Funktionsvarianten von Retrieval Systemen sind:

- Erstellen von hierarchischen Navigationsmenüs
- Ordnen von Texten in vordefinierte Kategorien
- Automatische Klassifizierung gescannter Dokumente
- Suchmaschine

- Linguistische Textanalysen

#### **FAZIT:**

Das Finden von Informationen in größeren Datenmengen ist für den Wissenstransfer eine Basistechnik. Da die integrierten Suchmöglichkeiten oftmals nicht ausreichen, sind zusätzliche Tools zur Suche in verschiedenen Dateiformaten, mit verschiedenen Suchmöglichkeiten eine sinnvolle und auch für kleinere Unternehmen umsetzbare Ergänzung.

### **10. Skill Management Systeme**

Um Mitarbeiter entsprechend spezifischer Anforderungen zu Projektteams zusammenzusetzen oder Spezialisten für einzelne Aufgaben zu finden, werden Skill Management Systeme eingesetzt. Die Bezeichnung Skill Management bezeichnet dabei kein einheitliches technisches Herangehen, sondern vereinigt unterschiedliche Systeme. Angeboten werden verschiedene Varianten von Datenbanken, die Kenntnisse und Fähigkeiten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach klar strukturierten Kriterien dokumentieren bis hin zu einer persönlichen Mitarbeiter-Homepage im Intranet. Das schafft Möglichkeiten im Personalpool gezielt nach Kompetenzen, konkreten Projekterfahrungen und Referenzen zu suchen.

Hingewiesen werden muss beim Einsatz derartiger Systeme vor allem auf datenschutzrechtliche Bedenken. In keinem Fall sind diese Datensammlungen für interne oder externe Leistungsbeurteilungen heranzuziehen. Das Prinzip unbedingter Freiwilligkeit der Angaben sollte selbstverständlich sein.

#### **FAZIT:**

Inhaltlich ist Skill Management ein klassisches Gebiet des Personalmanagements und des Erfahrungstransfers zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Form der Identifizierung von Experten/Spezialisten im Unternehmen. Softwareseitig handelt es sich beim Skill Management um vorstrukturierte Datenbanksysteme, die für größere Datenbestände konzipiert sind. Für kleinere Unternehmen sind derartige Aufgaben mit vorhandenen Datenbanken und Veröffentlichung im Unternehmensnetzwerk realisierbar.

Diskussionsbedarf ist hier eher im Bereich der Kommunikation, den Umgang mit den Daten zu sehen. Bei der Einführung sind daher vor allem folgende Fragen mit allen Beteiligten zu klären:

- Welche Informationen werden über die Personen veröffentlicht?
- Liegt die Veröffentlichung in der Hand der jeweiligen Person, die die Information eingestellt hat oder können Dritte Ergänzungen einbringen?
- Wer hat Zugriff auf welche Informationen?
- Wie werden die Daten gepflegt, um aktuell zu bleiben?
- Wie wird der Datenschutz gewährleistet?

## **11. Wiki**

Wikipedia, die freie Enzyklopädie im Internet ist eines der größten Wissenstransferprojekte überhaupt. Weltweit stellen hier Menschen ihr Wissen unentgeltlich zur Verfügung. Die Wiki-Software ist so angelegt, dass eine Vielzahl von Autorinnen und Autoren frei an den Beiträgen arbeiten können. Damit sind Wikis für das Zusammentragen von Wissen unterschiedlicher Expertinnen und Experten ein ideales Instrument. Der Vorteil besteht auch in den Möglichkeiten der Nutzung, die von einfach bis fortgeschritten reicht:

- Lesen
- Kommentieren
- Bearbeiten
- Neu erstellen

### **FAZIT:**

Wikis stehen inzwischen u.a. als Bestandteil von Groupware oder als Intranet-Lösung zur Verfügung. Die generelle Strukturierung ist größtenteils vorgegeben und orientiert sich an der freien Enzyklopädie. Die Themen lassen sich aber nach Bedarf gut kategorisieren und damit relativ einfach unternehmensinterne Wissensdatenbanken anlegen. Wikis sind vor allem bei wissensintensiven Dienstleistungen auch für kleine Unternehmen geeignet. Natürlich erfordert auch die Arbeit mit einem Wiki eine gewisse Einarbeitungszeit. Die Hürde liegt nicht in erster Linie im technischen Bereich sondern eher in der entsprechenden Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **12. Blog**

Bei Weblogs, „Web-Tagebüchern“ handelt es sich im Kern um eine regelmäßig aktualisierte Website mit chronologisch sortierten Beiträgen. Blogs bieten für Leserinnen und Leser die Möglichkeit, die Beiträge direkt im Netz ohne zusätzliche Spezialkenntnisse (z.B. HTML) zu kommentieren. Dadurch können lebendige, virtuelle Diskussionen entstehen. Die Beiträge sind aufgrund der Strukturierung von Blogs suchmaschinenfreundlich angelegt. Die grundsätzlich chronologisch geordneten Artikel sind z.B. durch Verschlagwortung leicht auffindbar. Damit eignen sich Weblogs vor allem für den Austausch zu aktuellen Themen. Blogs sind inzwischen z.B. Bestandteil von Groupware oder lassen sich in ein Intranet integrieren. Mit RSS-Feeds lassen sich Blogs beobachten, so dass automatisch über neue Beiträge informiert werden kann.

### **FAZIT:**

Blogs eignen sich auch für den unternehmensinternen Austausch zu aktuellen Themen. Durch die für Web 2.0 Anwendungen typische einfache Bedienung sind die technischen Hürden relativ gering. Da Weblogs von Aktualität leben, ist bei der Anwendung für das Wissenstransfer in Unternehmen vor allem die Verantwortlichkeit für eine kontinuierliche Pflege zu klären. So sollten regelmäßig Neuigkeiten bzw. Beiträge zur Anregung von Diskussionen eingestellt werden.

## **13. Visualisierungswerkzeuge**

Zu den Methoden, die im Wissensmanagement angewendet werden, zählen verschiedene Visualisierungen von Wissensstrukturen wie z.B. Wissenslandkarte oder Wissensmatrix. Dazu existieren verschiedene Werkzeuge, die zu einem Teil auch für andere Aufgabenbereiche einsetzbar sind. So sind Programme für Mind Maps, die zur elektronischen Umsetzung des Mind Mapping entwickelt wurden, auch für das Brainstorming in einer Projektgruppe zum Wissensmanagement einsetzbar.

Andere Visualisierungswerkzeuge sind Programme zur Modellierung von Geschäftsprozessen, Moderations-Grafik, Präsentationssoftware, Kartographiewerkzeuge – (Visualisierung von grafischen Modellen). Gesonderte

Programme existieren auch für die Erstellung von Wissenskarten aus unterschiedlichen Informationsquellen.

### **FAZIT:**

Zunächst sollte überlegt werden, was und wie etwas veranschaulicht werden soll. Vor der Anschaffung von gesonderter Software ist zu prüfen, welche Werkzeuge im Unternehmen bereits vorhanden sind und welche für die Visualisierung eingesetzt werden können. So ist eine einfache Wissensmatrix bereits mit einer Präsentationssoftware (Tabelle und Symbole) darstellbar. Für bestimmte Themensammlungen im Team sind Papier und Stifte nach wie vor der praktikablere und der lebendigere Weg. Erst für das Protokoll sind elektronische Möglichkeiten des Festhaltens zu überlegen. Auch hier gilt: die Software ist nur ein Darstellungswerkzeug.

### ***Hinweise für die Auswahl von Software für den Wissenstransfer***

Die elektronischen Möglichkeiten den Wissenstransfer in Unternehmen zu unterstützen sind vielfältig. Es gibt kein ideales, alle Funktionen flexibel und benutzungsfreundlich vereinendes Wissensmanagementsystem für den Wissenstransfer– sondern eine Vielfalt unterschiedlicher Tools, die mit der vorhandenen EDV-Infrastruktur verbunden werden müssen. Deshalb wurden im Folgenden einige allgemeine Anregungen für die Auswahl zusammengestellt.

1. Wählen Sie die Software problemorientiert aus!  
Überlegen Sie, für welche Problemstellung ihre derzeitige Infrastruktur keine Lösung bietet. Entscheiden Sie sich dann, ob ein Gesamtpaket notwendig und sinnvoll ist oder nur ein Zusatztool die vorhandene Infrastruktur ergänzt.
2. Achten Sie auf einfache Handhabung! Die meisten Funktionen sollten ohne Expertenwissen zu bedienen sein!  
Nur so kann Wissensmanagement auf einer breiten Basis eingeführt werden. Gerade den Mitarbeitern, die die Auseinandersetzung mit neuer Technik als Belastung empfinden, soll der Umgang möglichst leicht gemacht werden. Ideal ist es, wenn neue Software an bereits Bekanntes anknüpft.
3. Entscheidend für den Erfolg sind die Mittel zur Informationssuche und –strukturierung! Nicht die Ablage sondern die Abfrage bildet den Mittelpunkt!

Da sich Menschen in ihren bevorzugten Suchstrategien unterscheiden, sollten unterschiedliche Suchmöglichkeiten und Ordnungskategorien genutzt werden. Häufig scheitert die Akzeptanz von Informationssystemen an ihrer Unübersichtlichkeit. Einige Möglichkeiten der Strukturierung sind: Kategorien, Themenbereiche, hierarchische Navigationsstrukturen, Wissenslandkarten...

4. Suchfunktionen sollten einfach zu handhaben sein!  
Dabei muss transparent sein, in welchen Datenbeständen jeweils gesucht wird.
  
5. Die Software sollte bei der effizienten Datenverwaltung unterstützen!  
Datenmengen sollten strukturiert und reduziert werden, ehe sie überhaupt zum Mitarbeiter gelangen. Mitarbeiter sollen so vor irrelevanten Informationen bewahrt werden. Sinnvoll sind bei Intranets z.B. Tools zum Auffinden toter Links. Redundante Datenhaltung ist weitgehend zu vermeiden.
  
6. Kommunikationstools müssen sich in den Arbeitsablauf der Mitarbeiter einfügen, leicht und ohne Brüche nutzbar sein!  
Wichtig ist die Transparenz über den Zugang zu den jeweiligen Tools, die Speicherung und Weiterleitungsprozesse. Es sollten auch elektronische Möglichkeiten des informellen Austausches definierbar sein.
  
7. Virtuelle Umgebungen müssen moderiert, gepflegt, betreut und mit Regeln versehen werden!  
Dazu sollte die Software möglichst umfassende Unterstützung geben.

**Die eingesetzte Software muss für den Wissenstransfer von allen Personen im Unternehmen akzeptiert werden, um genutzt zu werden! Nutzungsfreundlichkeit muss daher im Vordergrund stehen!**

## ***Glossar - EDV und Wissensmanagement***

### Agent

Automatische, benutzerdefinierte Benachrichtigungsfunktion.

### Artificial Intelligence (AI)

Versuchen die Bedeutung der Inhalte oder Benutzeraktionen zu erkennen und daraus automatisch entsprechende Aktivitäten abzuleiten (Semantische Netzwerke, semantische und linguistische Suchstrategien).

### Blog

„Web-Tagebuch“ – Website, bei der die Beiträge automatisch chronologisch sortiert werden; mit Kommentarfunktion für die Leserinnen und Leser (im Hintergrund – Blogging Software)

### Bulletin-Board-Systeme

ähneln dem klassischen Schwarzen Brett. Benutzer hinterlassen Nachrichten, die von Interessenten gelesen werden.

### Clusteranalyse

statistisches Verfahren, das beliebige Objekte aufgrund von Ähnlichkeiten in Clustern (Gruppen) zusammenfasst.

### Community of Practice

Gruppe von Personen, die Informationen und Erfahrungen zu einem Thema austauschen.

### Computer Based Training (CBT)

Rechnergestütztes Lernen durch Einsatz spezieller Lernsoftware.

### Content

Inhalt einer Website.

### Customer Relationship Management (CRM)

Aufbau, Pflege und Weiterentwicklung der Beziehungen zu den Kunden eines Unternehmens; die Software unterstützt diese Prozesse auf der Basis von Adress- und Kundendatenbanken.

### Data Mining

Entdecken neuer Zusammenhänge, Muster und Trends in großen Datenmengen durch verschiedene statistische und mathematische Verfahren.

### Data Warehouse

Sammlung aller relevanten Unternehmensdaten; Ziel ist die Nutzung von Analyseinstrumenten wie z.B. Data Mining.

### Dokumentenmanagement

Datenbanksysteme zur Organisation gespeicherter Dokumente und ihrer schnellen Auffindbarkeit.

### E-Commerce

Elektronische Abwicklung von Geschäften über das Internet

#### Groupware

Software, die kooperative Arbeit unterstützt.

#### Incentives

Anreizsysteme, Instrumente zur Steuerung des Arbeitsverhaltens von Mitarbeitern; Motivationsförderung.

#### Intranet

Webbasiertes Computernetzwerk, das auf das Unternehmen beschränkt und damit nicht öffentlich zugänglich ist.

#### Newsgroup

Diskussionsforum im Internet oder Intranet.

#### Open Source

Lizenzen für Software, deren Quelltext für Weiterentwicklungen öffentlich zugänglich ist; die Software darf beliebig kopiert, verbreitet, genutzt und weiterentwickelt werden (Open Source Initiative – OSI gibt die Kriterien für die Bewertung von Open Source Lizenzen heraus)

Mit der Verbreitung von Open Source Software sind relativ komplexe Programme wie CMS, Groupware oder Lernplattformen relativ leicht erreichbar.

#### Portal

Eingangstor; Ansatz, um zu einem Thema verschiedene Anbieter im Internet zu verlinken.

#### RSS-Feeds

Informationssystem im Netz; sogenannte FeedReader holen die in einem bestimmten Format hinterlegten neuen Inhalte regelmäßig ab, so dass sich Websites z.B.

Diskussionen im Blog beobachten lassen

RSS ist das Format für die Erstellung eines Feed

#### Retrieval

Wiederfinden von Daten (Retrieval System = Wiedergewinnungssystem).

#### Tag

Schlagwort; z.B. zur Verschlagwortung von Blogbeiträgen

#### Tag Cloud

Visualisierung von Tags nach der Gewichtung z.B. besonders häufige Schlagworte werden in einer größeren Schriftgröße dargestellt

#### Skills

= Fähigkeiten

#### Web 2.0.

kein einheitlich definierter Begriff und keine neue Technologie; subsummiert verschiedene Anwendungen, die Nutzerinnen und Nutzer stärker einbeziehen – vom Expertennetz zum demokratischen „Mitmach“- Netz

#### Wissenslandkarten

Grafische Verzeichnisse von Wissensträgern/ beständen/strukturen bzw. – anwendungen (auch Knowledge Map).

Workflow  
Arbeitsablaufsteuerung durch Software.

Yellow Pages/ Gelbe Seiten  
Präsentation von Mitarbeiter/innen nach Tätigkeitsbereichen, Spezialkenntnissen, Projekten, Publikationen und externen Kontakten.

## ***Kurzes Glossar zur elektronischen Suche***

Algorithmus  
Anleitung, wie etwas zu berechnen ist

Antonym  
= Gegenteil

Boolesche Operatoren  
logische Operatoren zur Verbindung von Schlüsselwörtern zur sinnvollen Abfrage  
– UND (AND), ODER (OR); NICHT (NOT)

Index  
Zentraler Datenbestand einer Suchmaschine

Keyword  
= Schlüsselwort

Phonetische Suche  
Verschlüsselung der Suchanfrage anhand von Buchstabenklassen – ähnlich klingende Buchstaben gehören der gleichen Klasse an; Vergleich anhand phonetischen Code

Phrasensuche  
Suche nach zusammenhängenden Satzteilen

Stammsuche  
Berücksichtigung der Wortbildung, erkennt Wörter in verschiedenen Deklinations- und Konjugationsformen

Synonyme  
= Wörter mit gleicher Bedeutung  
Thesaurus  
umfangreiches, thematisches Wörterbuch, bringt zusammen gehörende Begriffe miteinander in Verbindung

Textstatistik  
Analyse der im Dokument auftretenden Terme (Anzahl und Häufigkeit von Worten)

Volltextindex  
erfasst alle Wörter die in Dokumenten vorkommen und sortiert nach einem bestimmten Algorithmus

Wildcards  
Platzhalter für einzelne Buchstaben oder Zeichenketten