

Oliver Lehnert

## Jeder Mitarbeiter wird zum Wissensmanager

Am 24. Juni verliehen das Fachmagazin **wissensmanagement** und das **Institut für Knowledge Management e. V.** im Rahmen der **IKB 2003, Jahrestagung für Knowledge Management und Business Intelligence**, zum zweiten Mal einen **Best Practice Award** für das beste produktiv arbeitende Wissensmanagement-System. Der zweite Preis ging in diesem Jahr – nach einer äußerst knappen Abstimmung über die Plätze 1 und 2 – an die **ThyssenKrupp AG**, deren Projekt die Jury durch die Komplexität der Aufgabenstellung, die methodische Herangehensweise und eine innovative technische Umsetzung überzeugte.

### Die ThyssenKrupp Base – ein konzernweites Informationssystem

Moderne Unternehmen müssen sich in immer kürzer werdenden Zeiträumen verändernden Rahmenbedingungen anpassen, um am Markt bestehen zu können. Doch je größer und komplexer eine Organisation wird, desto schwerer ist es, diese Dynamik zu beherrschen. Denn die für ein Unternehmen so wichtigen Informationen über sich selbst veralten immer schneller. Die Erfahrung zeigt, dass beispielsweise gedruckte Verzeichnisse über die Unternehmensstruktur, die Adressdaten sowie Produkte und Leistungen kaum mehr aktuell zu halten und durch eine zentrale Stelle nur schwer redaktionell zu betreuen sind. Ein Problem, dem die ThyssenKrupp AG auf ungewöhnliche Weise begegnet ist: In der konzernweiten Lösung ThyssenKrupp Base macht sie jeden Mitarbeiter zum Wissensmanager.

Vordringliche Motive der ThyssenKrupp Base sind die Optimierung bestehender Geschäftsprozesse, eine höhere Flexi-

lität des Unternehmens durch die (Ver-)Teilung von Verantwortung und eine deutliche Verbesserung der Außen- und Innendarstellung des Konzerns durch erhöhte Unternehmenstransparenz sowie Aktualität der Daten. Die Lösung besteht in einem elektronischen Medium, einer Datenbank, die dezentral von den einzelnen Konzernbereichen und -unternehmen mit aktuellen Informationen und Fakten gefüttert werden kann. Die ThyssenKrupp Base steht allen Konzernmitarbeitern seit Mitte letzten Jahres im Intranet als aktuelles Informationssystem zu geschäftsrelevanten Daten (Konzernstrukturen, Regionen, Niederlassungen, Werke, Ansprechpartner, Produkte und Leistungen) in den Sprachen Deutsch und Englisch zur Verfügung. Mit ausgewählten Inhalten ist sie seit Mai diesen Jahres auch für den konzernexternen Adressatenkreis im Internet zu erreichen.

Realisiert wurde das Projekt von einem interdisziplinären Team aus Ver-

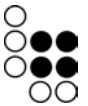
### Kurz gefasst:

- Als Baustein einer konzernweiten Wissensmanagement-Strategie setzt die ThyssenKrupp AG ein Informationssystem zur zielgruppenspezifischen Bereitstellung von Konzerninformationen ein.
- Die ThyssenKrupp Base bündelt Informationen über die komplexe Struktur, die Adressdaten, Produkte und Leistungen des Konzerns und macht diese für interne wie auch externe Nutzer über semantische Netze intuitiv durchsuchbar.
- Die Pflege der Daten erfolgt dezentral, um stets aktuelle Informationen sowie die Integration der Konzernmitarbeiter vor Ort zu gewährleisten.

tretern verschiedener Zentralbereiche der ThyssenKrupp AG (u. a. aus den Zentralbereichen Kommunikation, Informationsmanagement, Auslandsorganisationen, Konzernrechnungswesen und Recht sowie dem Vorstandsbüro) und der beteiligten Dienstleister (GFT Systems GmbH, Ilmenau, als projektverantwortliches Team, intelligent views GmbH, Darmstadt, als Technologielieferant sowie Triaton GmbH, Krefeld, als Betriebspartner für IT-Services).

The screenshot displays the 'ThyssenKrupp base' web application. At the top, there's a navigation bar with 'Unternehmen' and 'ThyssenKrupp base' logos. Below it, a search bar and navigation links are visible. The main content area shows search results for 'ThyssenKrupp Gerlach GmbH'. On the left, a sidebar titled 'Unternehmenssuche definieren' allows filtering by 'Konzernstruktur' (Steel, Automotive, Elevator, etc.) and 'Standort' (Africa, Asia, etc.). The main panel displays 'Adressdaten' (ThyssenKrupp Gerlach GmbH, Neue Industriestraße, Homburg (Saar), 66424, Deutschland) and 'Kontaktinformationen' (Telefon: +49 06841 107-0, Telefax: +49 06841 107-299). A 'Weitere Infos' sidebar on the right offers links to 'Allgemein', 'Unternehmensbeschreibung', 'Konzernstruktur', etc. A footer note explains how to navigate between pages.

Die ThyssenKrupp Base macht Detailinformationen zu den Bereichen und Unternehmen des Konzerns unter einer zentralen Oberfläche zugänglich.



2. Sieger Best Practice Award

Praxis Wissensmanagement

**Intuitive Suche über semantische Wissensnetze**

Insel- wie auch Gesamtlösungen zum Erfassen und Verwalten geschäftsrelevanter Unternehmensinformationen wurden bislang meist über relationale Datenbanken (oder unübersichtliche Excel-Sheets) realisiert. Hierbei gelangt man jedoch schnell an die technischen Grenzen: Änderungen sind mit hohem Aufwand verbunden und ab einer bestimmten Größenordnung von Datenbeständen werden solche Lösungen außerordentlich starr und unhandlich. Die vielfältigen Informationen der ThyssenKrupp Base sind daher nicht in relationalen Datenbanken, sondern in einem semantischen Netz basierend auf dem Topic-Map-Standard hinterlegt. Das mit dem Produkt K-Infinity von intelligent views realisierte Wissensnetz geht dabei weit über die reine Informationserfassung und verwaltung hinaus: Semantische Wissensnetze bilden intelligente Verknüpfungen zwischen den Informationen ab und bieten zudem den innovativen Ansatz, dass der Auf- und Ausbau einer solchen Wissensbasis überwiegend durch Fachanwender geschieht und keiner spezifischen IT-Experten bedarf. Das bedeutet für ein Unternehmen, firmeninterne Informationen über Ansprechpartner, Produkte, Projekte, Kunden und Lieferanten abbilden zu können, um diese Informationen transparent, greifbar und vor allem schnell nutzbar zu machen.

Bei Suchanfragen über das Wissensnetz werden nicht nur echte Treffer gefunden, d. h. Dateneinträge, in denen der gesuchte Begriff tatsächlich vorkommt, sondern auch Einträge, die über Attribute oder Relationen im Kontext der Information angesiedelt sind. Dabei fordert ein Wissensnetz – im Unterschied zu herkömmlichen Verzeichnisbäumen – vom Nutzer nie, dass er weiß, wo eine Information abgelegt ist. Mittels der immanenten intelligenten Verknüpfungen versteht es, was der Nutzer sucht, und bietet ihm stets die im jeweiligen Kontext richtige und relevante Information an – auch wenn sie dem Nutzer als Baumstruktur gegenüber treten sollte. Das semantische Netz eröffnet gleichsam Wege in diesem Kontext, die über eine visuelle Darstellung des Wissensnetzes auch intuitiv verfolgt werden können. So ist der Suchende in der Lage, sich visuell durch die Welt von ThyssenKrupp zu bewegen und Zusammenhänge zu erkennen.

**Transparenz und Eigenverantwortung**

Die vielfältigen Informationen zu den weltweit tätigen Konzernunternehmen, deren Produkten und Leistungen sind in der ThyssenKrupp Base unter einer einheitlichen Oberfläche gebündelt. Die Pflege der Daten erfolgt jedoch nicht zentral, sondern direkt durch die Kon-

zernmitarbeiter in den verschiedenen Bereichen, Werken und Niederlassungen vor Ort. Denn Aktualität und Validität sind nur dann sicherzustellen, wenn die Information an ihrem Ursprung abgeholt wird. Mit der Einführung des Informationssystems erhielten Pflegebeauftragte der verschiedenen Konzernebenen die Verantwortung für die Pflege der Daten der ihnen untergeordneten Konzernunternehmen. Dies sind z. B. Adress- und Kontaktdaten oder auch Informationen zum Produktportfolio oder zu den Vertriebsprogrammen des jeweiligen Unternehmens. Der Pflegebeauftragte kann diese Verantwortung nun weiterdelegieren, indem er jeweils einen ihm angemessen erscheinenden Freigabe-Workflow definiert. D. h. er legt fest, ob er Änderungen freigeben muss, ob er über Änderungen lediglich informiert werden möchte oder nicht einmal das. Dadurch entstehen wissensbasierte Soll-Ist-Dialoge, die kontinuierlich ablaufen und immer aktuell verfügbare Konzerninformationen gewährleisten.

Damit leistet die ThyssenKrupp Base bei aller Dezentralisierung einen wertvollen Beitrag zur Integration des Gesamtkonzerns. Das Informationssystem wirkt homogenisierend und integrierend; trotzdem behält jeder Bereich die notwendige Autonomie. Die ThyssenKrupp Base stärkt die Marke ThyssenKrupp und fördert durch den hohen Grad an

Seminare 2003	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Wissensmanagement einführen?</b> - <b>Kompaktseminar für Entscheider</b> 15. September 2003 Recklinghausen 13. Oktober 2003 Köln</li> <li>▶ <b>IT-Unterstützung für das Management von Wissen</b> 19. September 2003 Recklinghausen 22. Oktober 2003 München</li> <li>▶ <b>Praktisches Handwerkszeug für Wissensmanagement</b> 13. bis 14. November 2003 Recklinghausen</li> <li>▶ <b>Kopfarbeit - Vom Umgang mit dem eigenen Wissen</b> 29. bis 30. September 2003 Recklinghausen 9. bis 10. Dezember 2003 Köln</li> </ul>	<p>Die Unternehmensberatung Wissenswert ist spezialisiert auf die Beratung rund um das Thema Wissen.</p> <p>Wir bauen mit unseren Kunden das Know-how und die Infrastruktur für ein erfolgreiches Informations-, Patent- und Wissensmanagement auf.</p> <p style="text-align: right;">Wissen Informationen Patente</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>WISSENSWERT</b></p> <p style="text-align: center;"><a href="http://www.wissenswert-wm.de">www.wissenswert-wm.de</a></p> <p style="text-align: right;">Wissen managen</p> <hr/> <p>WISSENSWERT Unternehmensberatung Siegerlandstraße 27 45665 Recklinghausen Fon 02361-9040-273 Fax 02361-9040-274 info@wissenswert-wm.de</p> <p style="text-align: right;">Seminare Beratung Recherche</p>
<p>Informationen zu den Seminaren unter <a href="http://www.wissenswert-wm.de">www.wissenswert-wm.de</a></p>	

