

VON SABINE EISENMANN

Suchmaschinen sind eine tolle Sache. Man gibt einen Namen oder einen Begriff in ein Feld ein und mit nur einem Mausklick findet der Computer sofort im Internet die gewünschten Angaben und Zusammenhänge. Soweit die Theorie. In der Praxis sieht es anders aus. Unzählige Ergebnisse werden angezeigt, oft sind die Informationen weder hilfreich noch sinnvoll, schlimmstenfalls widersprechen sie sich sogar. Besonders kurios wird es, wenn mehrere Suchbegriffe miteinander kombiniert werden. Dann spuckt die Suchmaschine eine wahre Flut an verknüpften Merkwürdigkeiten aus, so dass sich der Nutzer an seinem Rechner schon häuslich einrichten muss, bis er sämtliche Ergebnisse nach den gewünschten Informationen durchforstet hat. Beim Online-Shopping offenbart der gut gemeinte Hinweis: „Wer sich für dieses Produkt entschieden hat, kaufte auch...“ entweder tragische Schicksale oder ein zweifelhaftes Gesellschaftsbild. Was sind das für Menschen, die sich neben einem Reiskocher auch ostschwedische Lyrik, eine Punkrock-CD und einen Felgenreiniger kaufen?

„Hinter diesen Angaben steckt selten ein System“, beruhigt Klaus Reichenberger (44), Geschäftsführer von Intelligent Views in Darmstadt. Er hat mit seinen Kollegen der Willkür des Datenschungels den Kampf angesagt.

Denn was im privaten Gebrauch allenfalls nervt und verwundert, ist im Geschäftsalltag eines Unternehmens ein Zeitfresser, der den Wissensaustausch ausbremst, Kapazitäten vergeudet, Potenziale verschenkt und vor allem Geld kostet. Sehr viel Geld. „Böse Studien sprechen von Millionen von Euro, die jährlich völlig um-

sonst investiert werden, weil der Wissensaustausch in Unternehmen nicht optimal funktioniert“, sagt Klaus Reichenberger. Doch Hilfe naht. K-Infinity ist die Abkürzung für Knowledge-Infinity, was soviel wie grenzenloses Wissen bedeutet. So heißt auch die Standard-Software, mit der die Informatiker, Sprachwissenschaftler, Grafik-Designer, Ingenieure und Kommunikationswirte von Intelligent Views Unternehmensdaten zu einem sinnvollen Ganzen verknüpfen und einen einheitlichen intelligenten Zugang



„Wir sind wie kleine Trüffelschweine“

Claudia Baumer und Klaus Reichenberger  
FOTOS: ALEXANDER HEIMANN

### Surftipp

von Claudia Baumer

[www.tchibo.de](http://www.tchibo.de)



schweine, die Daten finden und zu etwas ganz Wertvollem zusammenfügen.“ Die Software arbeite wie ein Verbandskästchen, das dort repariere, wo noch etwas repariert werden kann. Denn so groß und verstreut das Datenchaos sein mag – es sei kaum möglich, dass vor allem große Firmen ihr Datennetz ganz neu aufbauen. „Ein großer Teil, der für ein Wissensnetz nötig ist, liegt ja schon da, in Datenbanken und in Ordnern“, sagt Baumer. Ganz wichtig und nicht zu unterschätzen beim Sortieren des Datensalats sei der menschliche Faktor. Denn wer gibt schon gerne zu, dass er über Jahre eine schlechte Ablage geführt hat? Mitarbeiter der IT-Abteilungen seien häufig erst skeptisch, dann begeistert, ist Reichenbergers Erfahrung. Er erinnert sich noch gut daran, wie groß noch vor zehn Jahren der Widerstand von Unternehmen war, Einblicke in ihre Datenbanken zu gewähren. „Das hat sich total geändert.“ Die Datenflut in der virtuellen Welt sei mittlerweile so riesig und unüberschaubar, dass es in Ordnung sei, sich Hilfe zu holen.

### Spin-off eines Fraunhofer-Projekts

Schon bei der Gründung von Intelligent Views im Jahr 1997 als Spin-off eines Fraunhofer-Projekts, sei Reichenberger sicher gewesen, dass er mit Wissensmanagementlösungen auf wachsenden Bedarf stoße. Aber als sich der Dudenverlag wenige Jahre später hilfesuchend an die Darmstädter Wissensmodellierer wandte, sei dies wie ein Ritterschlag für das damals noch junge Unternehmen gewesen, sagt Reichenberger. „Unser semantisches Netz hat den Duden revolutioniert“, freut er sich. Viele große Kunden kamen inzwischen hinzu, darunter die Lufthansa AG, SAP und die Messe Frankfurt. Für die Software, deren Kosten laut Reichenberger im fünfstelligen Bereich liegen, gibt es individuelle Updates, Schulungen und Support vor Ort. Bei der Frage nach einem Traumkunden fällt Claudia Baumer sofort der Kaffeeröster Tchibo ein. Als bekennender Fan sei es für sie unerklärlich, warum das Unternehmen die Kundendaten in seinem Online-Shop nicht zu einem Kundenprofil verknüpft. „Wenn ich einen individuellen Newsletter bekomme, würde ich viel mehr dort kaufen. So ist alles viel zu versteckt, das könnte man viel besser machen.“ Dass nach wie vor der Mensch die Grenzen von Wissensnetzen festlegt, findet Reichenberger gut. Das motiviere auch dazu, vorhandene Wissensnetze weiter zu pflegen. Reichenberger sieht es als Win-win-Situation: „Wer intelligenten Output haben möchte, muss auch irgendwann einen intelligenten Input liefern.“

## Intelligent Views – Mit semantischen Netzen bringen die Darmstädter IT-Spezialisten Ordnung in den Datenschungel – Wissen verschwindet nicht, Geld und Zeit werden gespart

zu Daten und Informationen in einem Unternehmen herstellen.

Für diese wegweisende Lösung, die auf dem Aufbau eines semantischen Wissensnetzes basiert, wurde das Darmstädter Unternehmen im vergangenen Jahr mit dem ersten Darmstädter IT-Innovationspreis, gesponsert von der Software AG, ausgezeichnet.

### Die Verzweigung der Kunden ist groß

Die Verzweigung der Kunden, die Hilfe suchen, ist groß. „Denn das Wissen und die Informationen sind ja da“, sagt Reichenberger. Doch längst haben die Mitarbeiter den Überblick über ihr Datenlabyrinth verloren. Ablagesysteme, oft angelegt nach persönlichen Kriterien des jeweiligen Mitarbeiters und passwortgeschützte Datenbanken seien die Feinde des sinnvollen Informationsaustauschs. Vor allem Programme wie Outlook und Excel seien durch Mappen- und Ordnersysteme geradezu prädestiniert dafür, wichtige Infos in verzweigten Baumstrukturen unauffindbar zu machen, sagt Reichenberger. Auch der Umgang mit Begriffen kann den Datenfluss stoppen. „Was nützt es, wenn man das Wort Notebook eingibt, die benötigten Infos aber

unter dem Begriff Laptop abgespeichert sind?“

Wie schnell bestehende Datenbanken und Wissensnetze in einem Unternehmen an ihre Grenzen stoßen wird ebenfalls deutlich, wenn es um Verknüpfungen geht. Für die Erfassung und Datenpflege eines Lagerbestands gibt es eine Auswahl an guter und hilfreicher Firmensoftware, sagt Klaus Reichenberger. Doch die Datenerfassung allein bringt keinen Wettbewerbsvorteil. Der Teufel steckt in der Verwaltung der Information. Wer zum Beispiel ein bestimmtes Ersatzteil liefern kann, ist im Firmennetzwerk schnell ermittelt. Dass der Zulieferer aber schon mehrfach Termine nicht eingehalten hat, das wissen die Kollegen in einer anderen Abteilung des Unternehmens. Beide Infos im Wissensnetz zusammenzuführen, so dass sie in der Datenbank gemeinsam erscheinen, diese Aufgabe übernimmt ein semantisches Netz. Zusätzlich optimiert es Arbeitsprozesse. Projekte und Studien, die in Unternehmen schon doppelt gemacht wurden, weil niemand wusste, dass ein Kollege wusste, dass ein früherer Kollege das auch schon mal gemacht hat. „Es gibt unzählige Beispiele dafür, wie wertvolles Wissen in Köpfen und

Schubladen auf Nimmerwiedersehen verschwindet“, sagt Reichenberger. Beeindruckend ist, wie logisch und eindeutig die Software K-Infinity Daten verarbeitet und zusammenführt. Das Programm erscheint als Symbol auf dem Desktop und wird geöffnet wie ein Internetbrowser. Die Suchmaske und Oberfläche des Programms sind ansprechend gestaltet, Verknüpfungen, zum Beispiel von Mitarbeitern und deren Mitwirkung an Projekten, werden grafisch dargestellt. Der Unterschied zu gängigen Baumstrukturen ist, dass keine Verästelung ins Leere läuft. Alles ist miteinander verbunden, nichts bleibt unentdeckt, nichts ist überflüssig.

Um diesen Idealzustand zu erreichen, ist neben einer intelligenten Software auch viel Handarbeit nötig, sagt Claudia Baumer (44). Die Sprachwissenschaftlerin und Marketing Communication Managerin bei Intelligent Views liebt es, Wissen zu strukturieren, Daten zu ordnen und in sinnvolle Zusammenhänge zu bringen. Etwa zwei bis sechs Monate dauere es, bis die Mitarbeiter von Intelligent Views Schwachstellen entdeckt, Infos eingepflegt und eine individuelle Variante der Standardsoftware K-Infinity erstellt haben. „Wir sind wie kleine Trüffel-



### Unternehmen

#### Auf einen Blick

Intelligent Views GmbH  
Geschäftsführer: Achim Gärtner, Jörg Kleinz, Klaus Reichenberger  
Mitarbeiter: 30  
Branche: Wissensmanagement-Lösungen  
Gründung: 1997 als Spin-Off der Fraunhofer Gesellschaft  
Kunden: Duden Paetec GmbH, Daimler AG, Deutsche Lufthansa AG, SAP AG, Thyssen-Krupp AG.

#### Kontakt

Intelligent Views GmbH  
Julius-Reiber-Straße 17  
64293 Darmstadt  
Telefon 06151 5006 118  
Fax: 06151 5006138  
[www.i-views.de](http://www.i-views.de)

#### Termin

Das Unternehmen intelligent views präsentiert sich am 25. August beim Software-Cluster-Forum im Darmstadtium

[Infobox]