

Prozessorientiertes Wissensmanagement mit CognoVision®

Dr. Stephan Müller, Dr. Rudi Herterich

DHC Dr. Herterich & Consultants GmbH, Landwehrplatz 6-7, 66111 Saarbrücken
mueeller@dhc-gmbh.com

Abstract. Wissensmanagement ist eine der Schlüsselaufgaben für Unternehmen die im globalen Wettbewerb bestehen wollen. Basis für die Analyse und Modellierung des Wissens sind die im Unternehmen ablaufenden Prozesse. Diese Vorgehensweise wird von dem Softwarewerkzeug CognoVision® unterstützt. Durch die Integration eines Modellierungstools wird die Möglichkeit geboten, Modelle in Wissensnetze zu integrieren. Mit CognoVision können Geschäftsprozesse modelliert und unternehmensweit publiziert werden. Sie können einfach in das Wissensnetz integriert und als Strukturierungselemente für das Wissensnetz verwendet werden. Mit CognoVision kann das Wissen im Unternehmen ausgehend von den Geschäftsprozessen modelliert und strukturiert werden.

1 Motivation

Die Erkenntnis, dass das Wissen der Mitarbeiter das wertvollste Gut eines Unternehmens ist, hat sich langsam durchgesetzt. Dieses Wissen muss von erfolgsorientierten Unternehmen gewinnbringend angelegt werden. Genau das ist das Ziel von Knowledge Management. Das heisst, das vorhandene Wissen muss erfasst, gepflegt und zugänglich sein.

Wissen ist mehr als Daten. Wissen entsteht aus Daten durch Beziehungen zwischen den Daten. Wissen muss für ein erfolgreiches Retrieval strukturiert werden. Das heisst erfolgreiches Wissensmanagement, darf nicht ausschliesslich aus der Erfassung von Daten bestehen, die mit einem Index versehen werden, um ein mehr oder weniger effizientes Retrieval möglich zu machen. Erfolgreiches Wissensmanagement muss Daten durch hinzufügen von Beziehungen und Strukturen in Wissen transformieren. Die Strukturen und Beziehungen müssen aus Informationen und Daten ein Wissensnetz schaffen, in dem der Anwender sinnvoll navigieren kann.

Eine erfolgreiche Einführung von Knowledge Management in einem Unternehmen macht den Einsatz von Softwarewerkzeugen zur Modellierung, zur Archivierung, zur Verteilung und zum Retrieval von Wissen notwendig. Existierende Softwarewerkzeuge zum Wissensmanagement unterstützen die Analyse und Modellierung von Wissen in der Regel nicht oder nur unzureichend.

Die Abläufe in einem Unternehmen sind Prozesse. Ziel der Geschäftsprozessmodellierung ist es, die existierenden Prozesse zu erfassen, zu beschreiben und zu verstehen, um Optimierungspotential zu identifizieren. Dazu

werden Softwarewerkzeuge zur Modellierung von Geschäftsprozessen verwendet, wie beispielsweise das ARIS Toolset® oder Visio®. Die Archivierung, die Verteilung und das Retrieval der bei der Modellierung erzeugten Information wird von Modellierungstools in der Regel nicht unterstützt.

2 Ansatz von CognoVision®

Der Ansatz von CognoVision® ist die Integration der prozessorientierten Vorgehensweise in das Wissensmanagement. Das soll einerseits methodisch bei der Analyse und Modellierung des vorhandenen Wissens aber auch durch das verwendete Softwaretool unterstützt werden.

3 Prozessorientierte Modellierung von Wissen

Bei der Erfassung des Wissens in einem Unternehmen ist die Frage „Welches Wissen kann ich bei Ihnen wo finden?“ in der Regel unproduktiv. Die befragten Mitarbeiter fühlen sich bedroht. Sie befürchten mit der Preisgabe ihres Wissens auch ihren Arbeitsplatz zu verlieren. Aber auch kooperative Mitarbeiter sind sich oft nicht bewusst, über welches Wissen sie verfügen oder wo sie auf Wissen zugreifen.

Der Methodische Ansatz von CognoVision® besteht darin, über die Prozesse zum Wissen vorzudringen. Man fragt den Mitarbeiter:

- Was tun Sie?
- Welches Wissen benötigen Sie für diese Arbeitsschritte?
- Wo finden Sie dieses Wissen?
- Wie kann man ihnen helfen, schneller zu diesem Wissen zu kommen?

Dieser Ansatz führt schneller und erfolgreicher zum im Unternehmen vorhandenen und benötigten Wissen. Der Mitarbeiter erkennt, welches Wissen er bei seiner Arbeit nutzt. Er kann beschreiben, wo er Probleme bei der Beschaffung von Wissen hat.

Daher geht der methodische Ansatz von CognoVision® von der Analyse der Prozesse in einem Unternehmen aus. Diese Prozesse werden modelliert und sollen dazu dienen das Wissen zu strukturieren. Das in den einzelnen Arbeitsschritten benötigte beziehungsweise erzeugte Wissen wird mit den Prozessschritten in Beziehung gesetzt. Damit werden die Prozesse verwendet, um das Wissen zu strukturieren und um Beziehungen zwischen Wissen zu ermitteln. Dieser Ansatz wird zur Zeit im Rahmen des von der EU geförderten DECOR-Projektes von der DHC und ihren Projektpartnern weiterentwickelt und in drei Pilotprojekten validiert.

4 Softwareunterstützung

CognoVision® ist ein Softwaretool zur:

- Modellierung und Strukturierung eines Wissensnetzes
- Verwaltung von Strukturen und Informationen im Wissensnetz

- Archivierung von Strukturen und Informationen im Wissensnetz
- Strukturierter Zugriff auf Informationen im Wissensnetz
- Retrieval von Informationen im Wissensnetz

Es besteht aus 6 Basiselementen:

- Struktur (Sicht)
- Struktureinheit
- Informationsobjekt
- Verweise (Einzel- und Gruppenverweise)
- Typen
- Attribute

Sichten stellen in **CognoVision**[®] anwendungs-, projekt- und benutzerbezogene Blickrichtungen auf Informationen dar. Als übergeordnete Strukturen geben Sichten dem Anwender die höchste Gliederungsebene an die Hand, um Informationen zu verwalten. Es können beliebig viele Sichten mit themenspezifischen Beziehungen zu unterschiedlichen Schwerpunkten erzeugt werden. Inhaltlich zusammengehörende Wissensgebiete werden sinnvollerweise in einer Sicht zusammengefasst. **Strukturen** ermöglichen die hierarchische, logische und personalisierte Gliederung von Wissen. Strukturen bestehen aus Struktureinheiten.

Informationsobjekte als Basiselemente in **CognoVision**[®] sind logische Hüllen, in denen die eigentlichen Informationen liegen. Dies können, im einfachsten Fall, abgespeicherte Office-Dokumente aus Word, Excel, PowerPoint oder HTML-Dokumente sein, aber auch Multimedia-Dateien

und SAP R/3[®] -Transaktionen oder jede weitere Information aus Anwendungssystemen. Diese Objekte werden im programminternen **Informationspool** oder auf spezifischen Servern im Inter- oder Intranet verwaltet.

Verweise sind Beziehungen zwischen Objekten (Struktureinheiten, Informationsobjekten) in **CognoVision**[®]. Der Anwender kann sowohl Einzelverweise als auch Gruppenverweise definieren. Bei dem Einzelverweis erfolgt immer eine 1:1-Beziehung, bei Gruppenverweisen wird von einem Objekt auf beliebig viele Zielobjekte (1:n) verwiesen.

Für alle Objekte in **CognoVision**[®] können freie **Typen und Attribute** definiert werden. Der Anwender hat die Möglichkeit, Strukturen und Informationen beliebig zu kategorisieren und zu klassifizieren. Er wird in die Lage versetzt, die aus den Anwendungssystemen übernommenen Strukturen und Informationen nach seinen Vorstellungen zu modifizieren und mit erklärenden Attributen zu versehen.

5 Integrierte Modellierungstools

Um die Idee eines prozessorientierten Wissensmanagements auch in das Softwaretool zu integrieren, bietet **CognoVision**[®] die Möglichkeit, Modellierungswerkzeuge anzubinden. Mit **ARIS**[®] erzeugte Modelle können automatisch in **CognoVision** importiert werden. Die Objekte der Modelle werden dabei zu Informationsobjekten in **CognoVision**[®] und können über Verweise mit anderen Elementen des Wissensnetzes verbunden werden.

CognoVision bietet aber auch eine Schnittstelle zu Visio®. Mit dieser Schnittstelle wird Visio als Werkzeug zur methodengestützten Modellierung in CognoVision integriert. In CognoVision können Modellierungsmethoden definiert werden. Die erzeugten Modelle werden direkt in CognoVision® übernommen und dort verwaltet. Die Modelle können einfach in das Wissensnetz integriert werden. Man erhält auf diese Art ein integriertes Tool zur Modellierung und zur Verwaltung von Wissen.

6 Zusammenfassung

Die DHC geht bei der Analyse und Modellierung von Wissen von der Analyse und Modellierung der im Unternehmen ablaufenden Prozesse aus. Dadurch ergibt sich eine prozessorientierte Strukturierung des Wissens. Diese Vorgehensweise wird von dem Softwaretool CognoVision® unterstützt, das durch die Integration von Visio® als Modellierungstool und die Methodenunterstützung die Möglichkeit bietet, Modelle direkt zu verwalten und in das Wissensnetz zu integrieren.

CognoVision® bietet damit die Integration der Geschäftsprozessmodellierung in das Wissensmanagement. Geschäftsprozessmodellierung kann in CognoVision® durchgeführt und die Ergebnisse können unternehmensweit publiziert werden. Die Modelle können schnell und einfach in das Wissensnetz integriert werden und als Strukturierungselemente für das Wissensnetz verwendet werden.

Mit CognoVision® kann das Wissen im Unternehmen ausgehend von den Geschäftsprozessen modelliert und strukturiert werden.