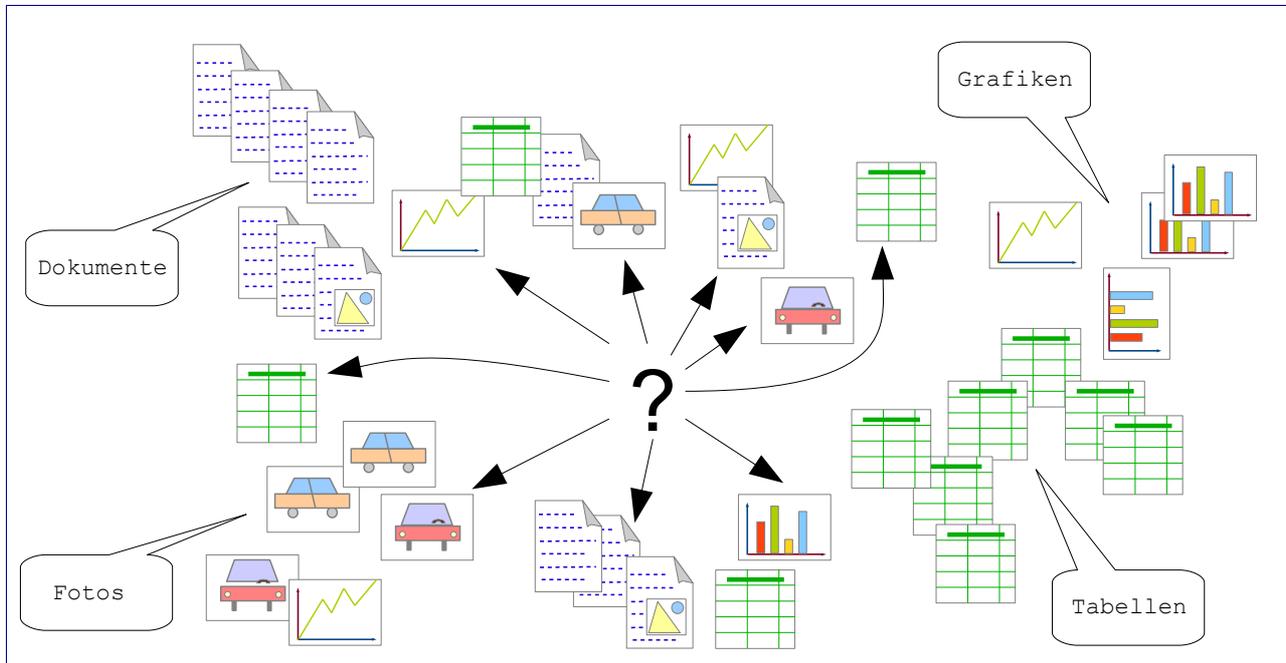


1 Knowledge Management: Die Herausforderung

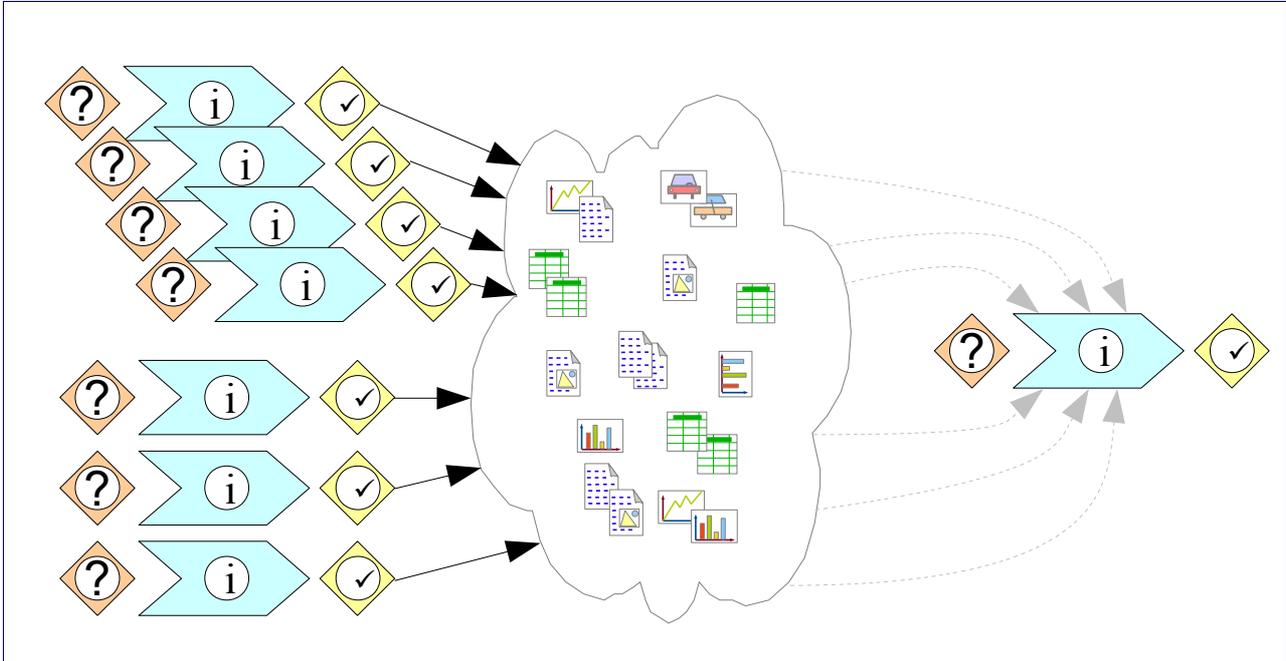


Für moderne Unternehmen ist eine gute **Wissensverwertung ausschlaggebend für den Unternehmenserfolg**.

- Entsprechend den spezifischen Anforderungen jedes Unternehmens werden Informationen erhoben (z.B. durch Marktanalysen, Produktvergleiche usw.) und gekauft (z.B. Gutachten, Datenblätter, Testberichte usw.)
- Allzu oft geschieht es jedoch, dass aufwendig erhobene oder teuer gekaufte Informationen später nicht oder nur schwer wiederzufinden sind und damit als **unternehmensinternes Wissen** verloren gehen.
 - Dies ist dann der Fall, wenn wertvolle Informationen in Excel-Dateien, lokalen (Access-) Datenbanken oder in Papierform in Regalen oder Schubladen landen.
 - Aber auch die prinzipiell zentral verfügbare Ablage im Unternehmensintranet ist noch keine Garantie dafür, dass Informationen auffindbar sind, wenn sie gebraucht werden, denn meist fehlt es an geeigneten **Strukturen und Zugriffstechniken**.
 - Die Erfahrung zeigt, dass die eigenen Informationsquellen in vielen Unternehmen kaum genutzt werden, weil sie nach Erfahrung der Mitarbeiter zu unbequem zu bedienen sind und man glaubt, mithilfe von *google* usw. leichter ans Ziel zu kommen.
 - Mitunter führt das sogar dazu, dass ein und dieselben Informationen mehrmals erhoben werden müssen.
- Die Herausforderung ist daher: **Wie können wichtige Informationen dauerhaft als unternehmensinternes Wissen erhalten und verfügbar gemacht werden?**

➔ Dieser Herausforderung hat sich menta gestellt und mit Jasper® für Partner wie Daimler, Siemens und BMW die Lösung für das Knowledge Management entwickelt.

2 Die Prozesse der Informationsgewinnung

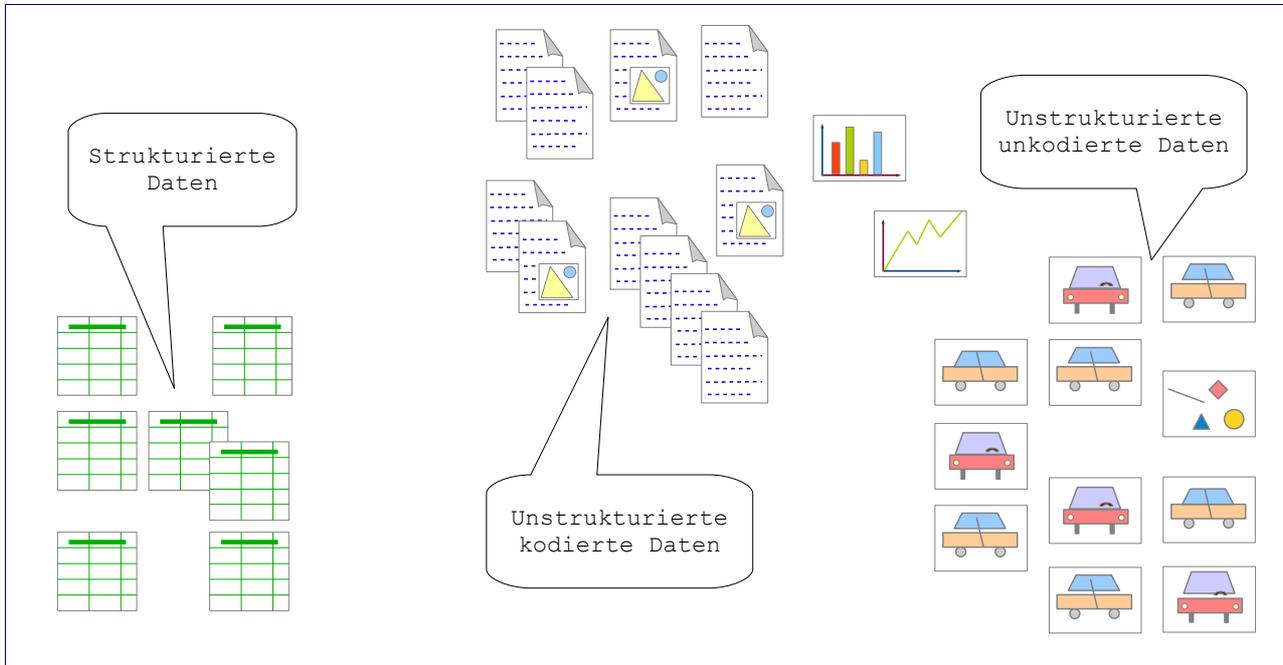


Informationen werden entweder **kontinuierlich** oder **nach aktuellem Bedarf** beschafft.

- **Langfristiger übergeordneter Prozess**
 - In vielen Unternehmen werden bestimmte Informationen **kontinuierlich** gesammelt oder gekauft und (z.B. über Intranetportale) bereitgestellt.
 - Es handelt sich hier um sich regelmäßig wiederholende Einzelprozesse, die immer wieder ähnlich strukturierte Ergebnisse hervorbringen.
 - Der Zweck dieses Prozesses ist die kontinuierliche **Anreicherung des unternehmens-internen Wissens**.
 - Es stellt sich aber die Frage, wie dieses unternehmensinterne Wissen aufbereitet und verfügbar gemacht wird, damit es bei Bedarf auch wirklich genutzt werden kann und genutzt wird.
- **Bedarfsgesteuerte Einzelprozesse**
 - Häufig werden Informationen für einen **aktuellen konkreten Informationsbedarf** (bei Forschung, Entwicklung, Produktion, Marketing o.a.) gezielt ermittelt und unmittelbar verwertet.
 - Jeder dieser Prozesse kann entsprechend den unterschiedlichen Fragestellungen völlig unterschiedlich verlaufen. Inhalt und Struktur der Ergebnisse können jedes Mal anders sein.
 - Da der Zweck dieser Prozesse hauptsächlich die kurzfristige Bereitstellung aktuell benötigter Informationen ist, sind sie nicht in erster Linie auf eine dauerhafte Verfügbarkeit der geschöpften Erkenntnisse ausgerichtet.
 - Die Frage ist aber auch hier, inwieweit **so beschaffte Informationen künftig zur Verfügung** stehen.

➡ Jasper® ist die Lösung für die Aufbereitung und Bereitstellung von unternehmensinternen Informationen im Rahmen des Knowledge Management.

3 Typen von Informationen



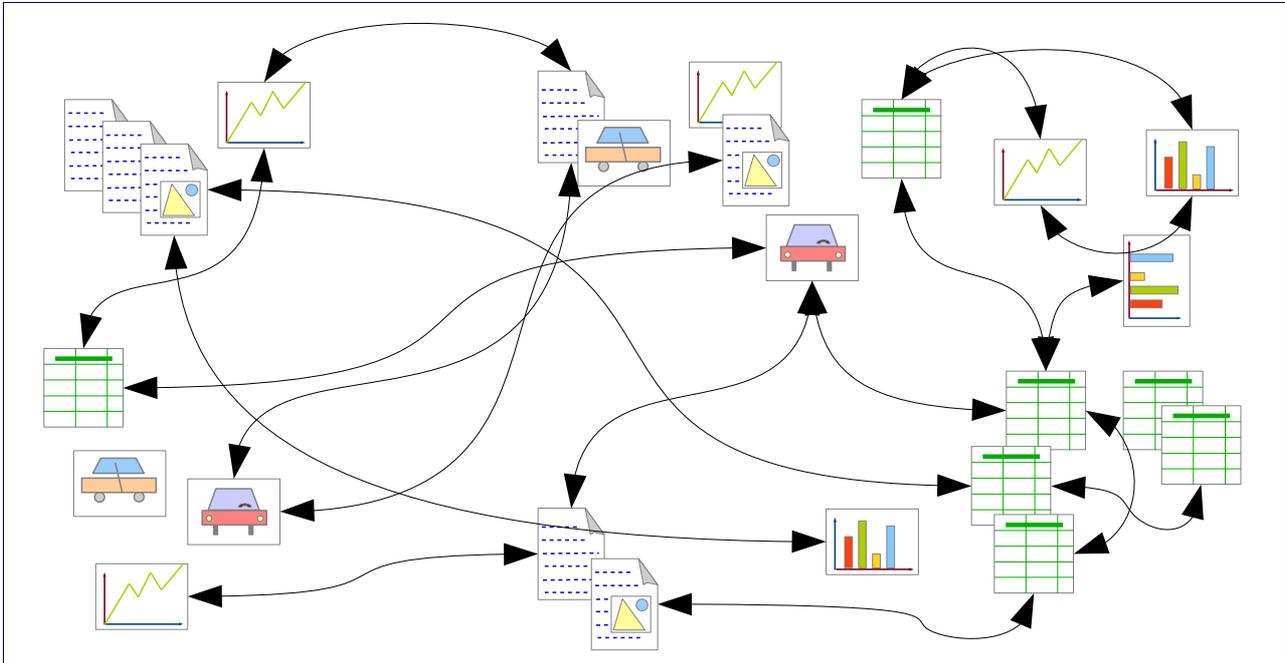
Aus datentechnischer Sicht fallen Informationen prinzipiell in **dreierlei Form** an:

- **Strukturierte Daten**
 - Daten, die tabellarisch erfasst werden können
 - technische Daten
 - Messdaten
 - Stücklisten
 - usw.
- **Unstrukturierte kodierte Daten**
 - Daten, die fortlaufende Texte enthalten
 - Dokumente
 - Berichte
 - Analysen
 - usw.
- **Unstrukturierte unkodierte Daten**
 - Daten, die keine Informationen in Textform enthalten
 - Fotos
 - Grafiken
 - Filme
 - usw.

Diese drei Datentypen stellen unterschiedliche Anforderungen an die **Datenhaltung** und an vorzuziehende **Zugriffstechniken**.

➡ Mit Jasper® können alle drei Datentypen (strukturierte, unstrukturierte kodierte und unkodierte Daten) verwaltet und integriert werden.

4 Daten – Information – Wissen



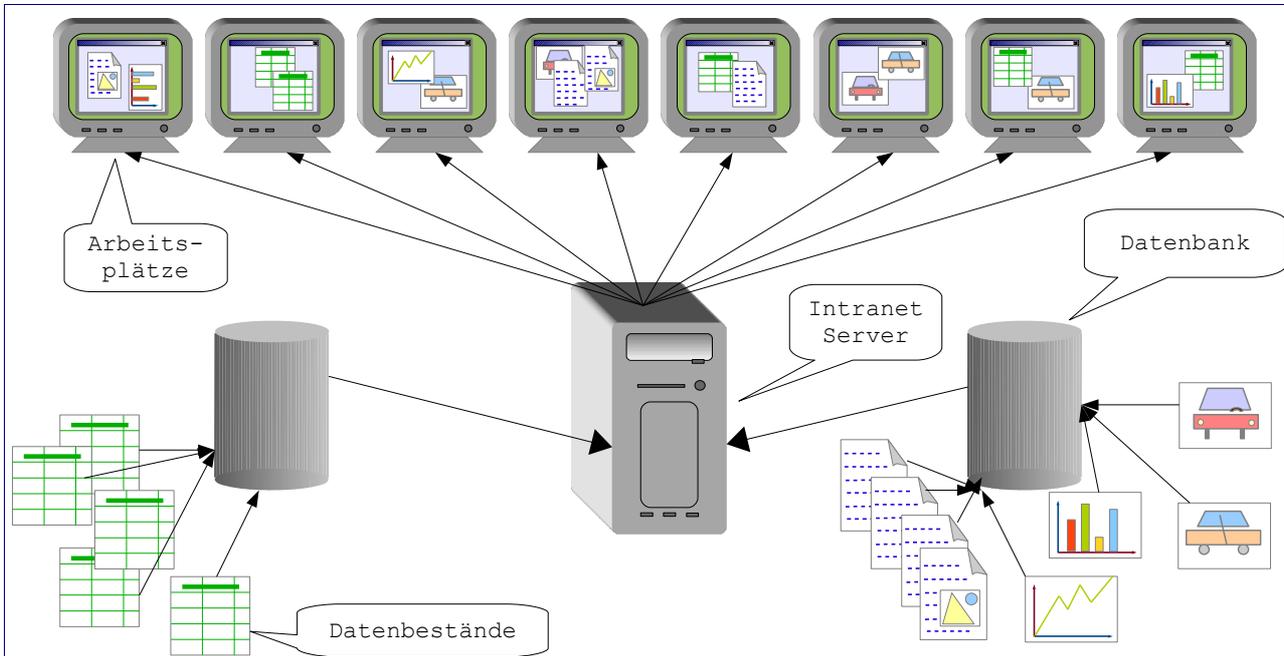
Information ist in Form von Daten speicher- und übertragbar.

- Damit Informationen das unternehmensinterne Wissen bereichern können, müssen sie gespeichert und verfügbar gemacht werden – und zwar in einer zentralen Struktur, auf die unternehmensweit zugegriffen werden kann.
- Da die allermeisten Daten in elektronischer Form vorliegen, bietet sich hierfür das Firmen-**Intranet** an, das auch meist in dieser Weise genutzt wird.
- Oft fehlt es aber an geeigneten **Strukturen für die Datenhaltung** und entsprechenden **Zugriffstechniken**, weshalb viele Informationen kaum auffindbar sind.

Wissen ist vernetzte Information.

- Viele isolierte Informationseinheiten stellen für sich genommen noch kein Wissen dar. Erst in ihrem Zusammenhang, durch ihre **Vernetzung** entsteht Wissen.
- ➔ Jasper® bietet das Instrumentarium, mit dem beliebig strukturierte Informationsmassive in Wissen transformiert werden.

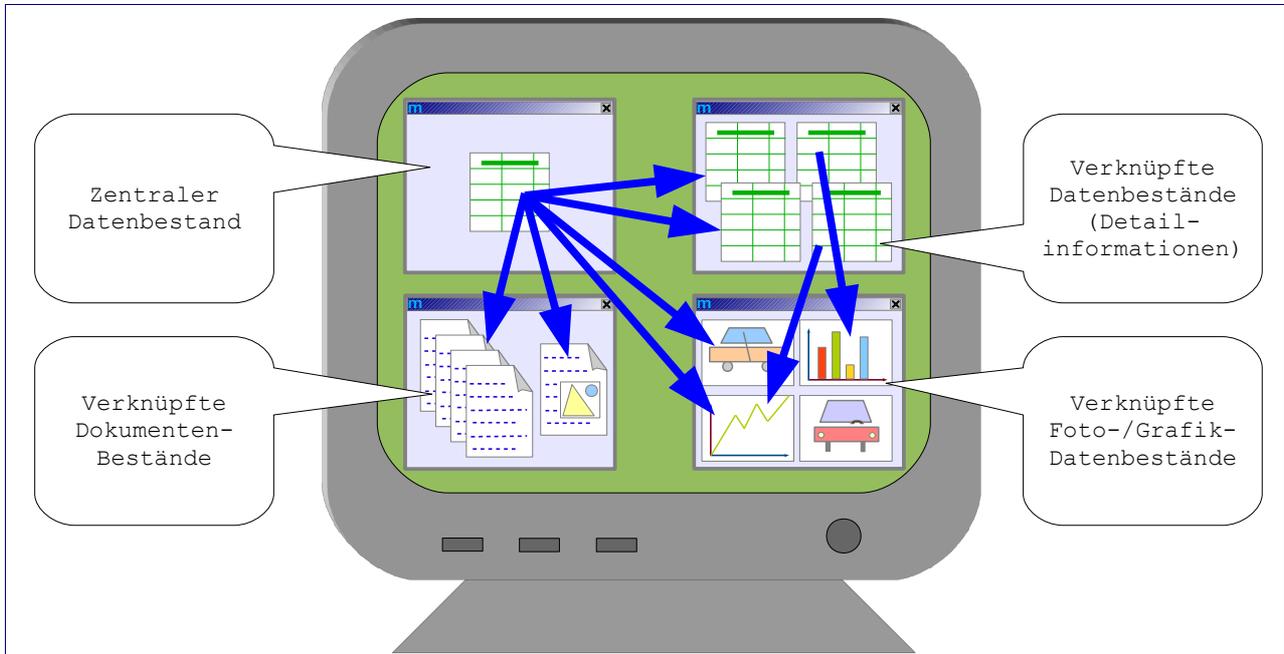
5 Datenintegration



Eine Voraussetzung für die Vernetzung von Informationen ist ihre **datentechnische Integration**.

- Idealerweise werden alle vorhandenen (und künftigen) Datenquellen zu einem **Data-Warehouse** zusammengeführt.
 - Der Datenzugriff sollte weitmöglichst über **eine einzige Oberfläche** mit einheitlichen, für die Benutzer praktikablen Zugriffsstrategien erfolgen.
 - Datenbestände, die nicht in ein zentrales Data-Warehouse eingehen, z.B. weil sie an bestimmte Frontends gebunden sind, können durch **Koppelung** angebunden werden.
 - In diesem Fall kann aus der zentralen Anwendung heraus gekoppelte Information aus einer anderen Anwendung aufgerufen werden.
- ➔ Jasper® ist die Lösung für Data-Warehousing, Business Intelligence und Knowledge Management.
- ➔ menta ist auf den Aufbau von Data-Warehouses und die Entwicklung und Automatisierung der dazugehörigen ETL-Prozesse spezialisiert.

6 Vernetzung von Informationen



Informationen, die inhaltlich mit einander zu tun haben, sollen **gemeinsam präsentiert** werden.

- Ein Benutzer, der z.B. die technischen Daten eines Produkts aufgerufen hat, soll unmittelbar erkennen können, dass es von diesem Produkt auch Fotos gibt und dass Informationen zu diesem Produkt in einigen Dokumenten enthalten sind.

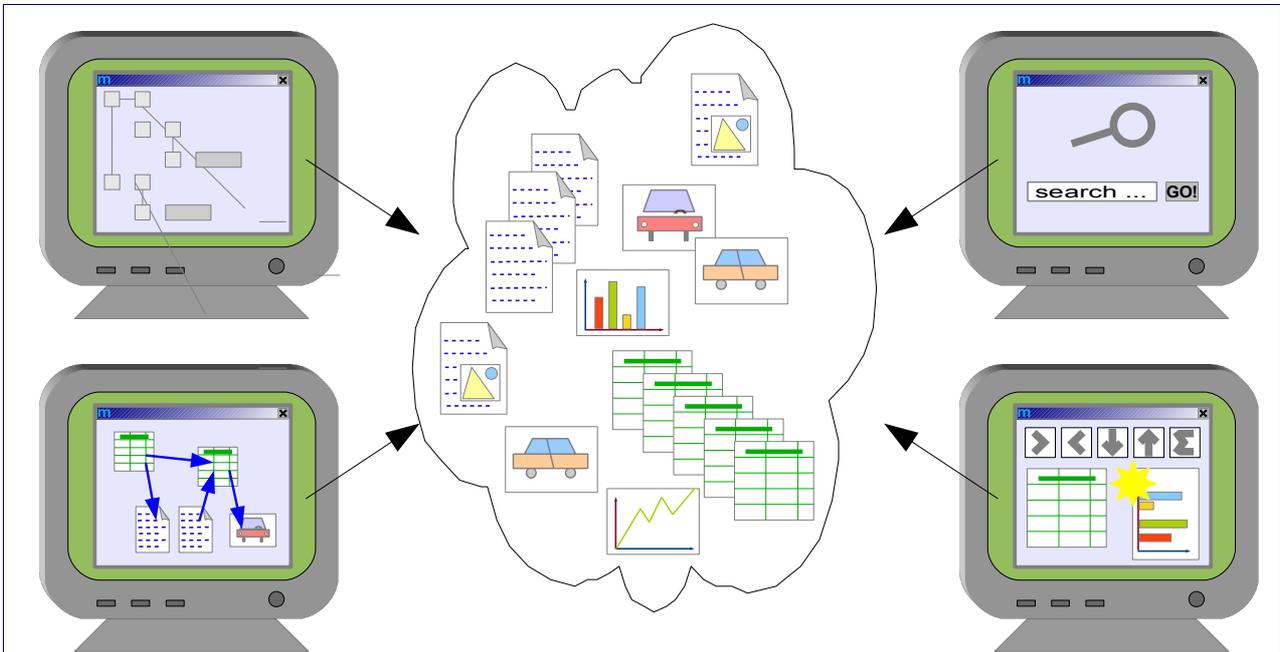
Zusammenhänge, die zwischen Datensätzen, Dokumenten, Fotos usw. bestehen, sollen **sichtbar** gemacht und **nachverfolgbar** werden.

- ➡ Mit Jasper® können beliebige Vernetzungsstrukturen zwischen Datenbeständen modelliert und dargestellt werden.

Damit das erzielt werden kann, müssen die verschiedenen Datenbestände datentechnisch auf einander **gemappt** werden.

- ➡ Jasper® bietet komfortable Funktionalitäten für die Verwaltung von Verknüpfungen (Mappings).

7 Informationen im Zugriff

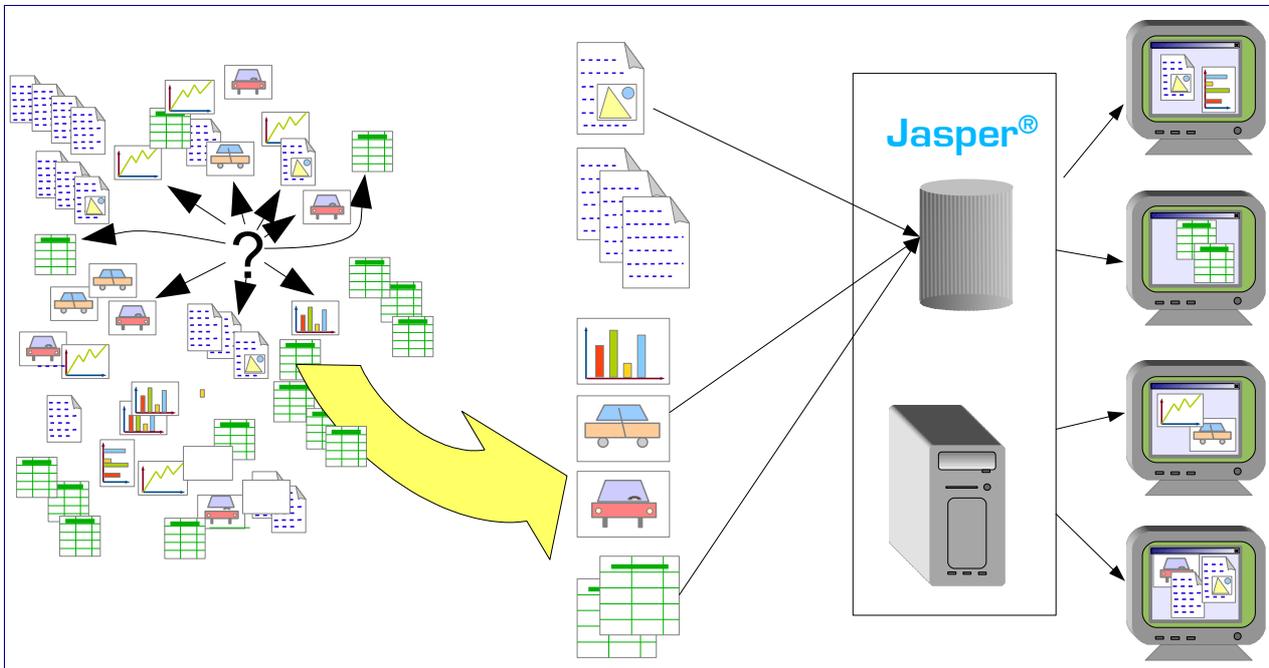


Je nach Fragestellung besteht Bedarf nach unterschiedlichen Wegen zu den Informationen:

- **Strukturierter Zugriff**
 - Wie bei einem Inhaltsverzeichnis, dem systematischen Katalog einer Bibliothek oder einem Online-Linkverzeichnis (Web-Katalog)
 - Diese Zugriffsmethode erfordert eine zur aktuellen Fragestellung passende Ordnungsstruktur der Daten, die der Benutzer kennen und verstanden haben muss.
 - Bei Intranet-Datenbeständen ist diese Methode häufig die einzig verfügbare.
- **Linkverfolgung**
 - Die Recherche kann bei einem beliebigen Treffer zur Fragestellung beginnen, von dem aus den Verknüpfungen zu anderen, assoziierten Informationen gefolgt wird.
 - Diese Zugriffsmethode erlaubt intuitive Vorgehensweisen. Sie ist um so erfolgversprechender je besser die Informationen vernetzt sind.
 - Dem Benutzer muss zumindest ein Einstieg zur Fragestellung bereits geglückt sein.
- **Volltextsuche**
 - Wie aus dem World Wide Web bekannt wird Information anhand frei wählbarer und kombinierbarer Suchwörter (oder Suchmuster) gefunden.
 - Diese Zugriffsmethode erfordert neben der eigentlichen Suchmaschine die systematische Indexierung aller Informationen.
 - Der Benutzer muss seine Suchanfragen sinnvoll stellen (worin die meisten durch den Gebrauch von Suchmaschinen im World Wide Web mehr oder weniger geübt sind).
- **Ad-hoc-Reporting**
 - Bei strukturierten (tabellarisch darstellbaren) Daten können Auswertungen durch Filter- und Sortierfunktionen, Vergleichsansichten, Aggregatfunktionen, grafische Analysewerkzeuge usw. zur Gewinnung von Informationen dienen.

➡ Jasper® bietet alle genannten Techniken und verbindet mächtige Funktionalitäten mit einfacher Bedienbarkeit.

8 Der Weg zu einer Knowledge Base



Der Einstieg in das Knowledge Management ist jederzeit möglich.

Es empfiehlt sich, mit einem wichtigen und zentralen Datenbestand zu beginnen.

Weitere Datenbestände können nach und nach in einem evolutionären Prozess eingebunden werden.

- **Ist-Analyse** der vorhandenen (eigenen und gekauften) Wissensdatenbestände und der bestehenden Informationsgewinnungsprozesse mit besonderem Augenmerk auf die Verwertung der Ergebnisse
 - **Ermittlung des Bedarfs** an Informationen im Informationssystem
 - Planung der künftigen **Datenstruktur** für die zu integrierenden Datenbestände
 - Aufbau des **Data-Warehouse**, ETL der einzubindenden Datenbestände
 - Installation und **Inbetriebnahme** des webbasierten Informationssystems
 - Einrichtung bzw. **Modellierung** der logischen Strukturen und der Abfragen, Internationalisierungsregeln, Benutzerverwaltung usw.; Check-In von Dokumenten und Fotos (ggf. automatisiert).
 - **Go Live!**
- ➔ Das erfahrene Beraterteam von menta kann jeden Schritt beim Aufbau Ihres Knowledge Management kompetent unterstützen.
- ➔ Jasper® unterstützt alle gängigen Datenbanksysteme (Oracle, DB2, PostgreSQL usw.) und fügt sich als reine Java-Anwendung problemlos in jede IT-Infrastruktur ein.
- ➔ Da Jasper® auf Clientseite lediglich einen Standardbrowser erfordert, ist keine Softwareverteilung erforderlich. Auch Schulungsmaßnahmen für die Benutzer erübrigen sich, da die Webanwendung leicht zu bedienen ist und durch Online-Hilfe unterstützt wird.