

Ein intelligentes Informationsmanagementsystem als Basis für Workflow- und Wissensmanagement im Unternehmensnetz

*Ilja Albrecht*¹

Knowledge-Management ist eines der buzzwords derzeit. Alle (vom Kommunikationsspezialisten bis zum Softwareanbieter) sprechen von implizitem Wissen, der Notwendigkeit, Expertise und Arbeitsabläufe zu weitervermittelbarem Gedankengut zu machen. Kaum jemand aber bedenkt dabei, daß dieser Prozess bei der Informationsfindung und -speicherung beginnt und daß bereits hier die Weichen für ein späteres intelligentes Wissensmanagement-System gestellt werden. Pixelpark IMD stellt vor, wie ein solches System aussehen kann. Corporate Information Storage Ein Unternehmen bildet sich auch in seinem Umgang mit Information und Wissen ab. Neben der Themenvielfalt gilt es, Informationsbedürfnisse und Bedürfnissituationen zu ergründen und nicht zuletzt, ein Umfeld zu schaffen, das die ideale Basis für Kollaboration bietet. Ein System muss dann seine User und deren Inhalte kennen. Wie aber gelangt man an ein solches System? Ein entscheidender Schritt ist getan wenn ein digitales Ablagesystem zwei Voraussetzungen erfüllt:

- es muss intuitiv bedienbar sein und viel thematische Hilfe leisten Informationen sollten thematisch gebündelt und redaktionell aufbereitet angeboten werden, Suchmaschinen mit Clustern und Agents sollen Retrieval erleichtern.
- man muss vielfältig kommunizieren und partizipieren können Agents sollten den Kontakt zu anderen Usern ermöglichen, Wissen repräsentieren und darstellen können und es sollten Dokumente kommentiert sowie kollaborativ erstellt werden können.

Eine redaktionelle Aufbereitung des Materials mit Einbindung der Retrieval-Tools bieten die richtige Basis für einen Informationsmarktplatz. Wissen muss auch im Unternehmen verkauft werden, selbst wenn es kostenlos ist. Der eigentliche strategische Wert aber ist ein anderer, denn hier entsteht das kollektive Unternehmenswissen ? Naehrboden und idealer Testmarkt für die Produkte der naechsten Generation, wenn zu den Applikationen die Information stoest. Ein

¹ Institute for Media Development - Pixelpark GmbH, Reuchlinstr. 10-11, 10553 Berlin, 030/43981-413, albrecht@pixelpark.com, <http://www.pixelpark.com>

weiterer Aspekt ist die Organisation in Gestalt eines Portals. Nicht nur kann man unternehmensintern einen Basar mit News, Studienarchiven, Kompetenz-Centern und Suchmaschine international einrichten, sondern ebenso Arbeitsplaetze, Foren und Demonstrationsraeume einbinden ? ueber all dem aber besteht die Moeglichkeit, diesen Informationsbasar auf das Extranet auszudehnen und sogar Kunden und Branchenmitglieder mit in den Informations- und Wissensbildungsprozess einzubinden, indem man den eigenen Extranetauftritt zu einem Branchenportal mit hohem Zulauf macht. Ein solcher Mix macht den Unterschied nicht nur zu anderen Unternehmen, sondern vor allem zu einer verschwindenden Abhaengigkeitsform zwischen Business und Consumer deutlich: An der Schwelle zum Informationszeitalter stehen beide vor der Situation der Neudefinition der eigenen Ziele und Kompetenzen. Gerade im Informationszeitalter ist das Finden gleicher Informationsbeduerfnisse, neuer Geschaeftsbeziehungen und der gemeinsame Aufbau neuer Sichtweisen und Inhalte eine sinngebende Antwort auf die Frage, wo und wie in Zeiten eines ökonmisch schnellen und multimedial beeinflussten Wandels eine konsistente und innovative Wirtschaftskommunikation stattfinden soll. Ueber die Vortragenden: Mit dem >Institute for Media Development< hat Pixelpark ein eigenes Institut eroeffnet, in das der bisherige Forschungsbereich des Unternehmens vollstaendig aufgeht. Ziel ist die Staerkung der Aktivitaeten entlang der Forschungs- und Entwicklungs-Wertschoepfungskette. Die 23 Mitarbeiter des IMD decken von zielorientierter Basisforschung bis zur Produktentwicklung von Medien- und Kommunikations- technologien alle wichtigen F&E-Bereiche ab. Sie entwickeln unter anderem innovative Loesungen fuer E-Commerce und Anwendungen fuer Breitbandsysteme, erforschen das Konsumentenverhalten in digitalen Netzen, analysieren komplexe Kommunikationsprozesse und konzipieren Knowledge-Management-Systeme auf internationaler Ebene.

Schlüsselwörter: Informationsmanagement, intelligente Agenten, Intranets, Portale