

MIRA

CONSULTING GMBH

WISSENSMANAGEMENT

LANGZEITARCHIVIERUNG

TEXTERKENNUNG

Anwendungsbericht
Karl Kufner KG

COMIBALting



Wissensmanagement: Mira Suite und DocHouse sorgen für mehr Durchblick in kleinen und mittelständischen Unternehmen

„Wenn Ihr Unternehmen wüßte, was es alles weiß“ - hätten viele Unternehmen einen echten Wissens- und damit auch Wettbewerbsvorsprung. Doch leider sieht die Realität oft ganz anders aus. Daten und Informationen liegen in digitaler Form, auf Papier oder sonstigen Datenträgern dezentral und oftmals hoffnungslos verstreut an den unterschiedlichsten Stellen im Betrieb und immer dann, wenn eine bestimmte Information kurzfristig benötigt wird, beginnt die Suche. Dabei sind der Aufbau und die stetige Verbesserung von Wissensnetzwerken für Unternehmen von strategischer Bedeutung, denn täglich strömt eine riesige Menge an neuen Daten, Fakten und Neuerungen auf den Menschen ein. In gleicher Weise sammelt jeder fortwährend durch Erfahrungen, lernt und reflektiert neue Kenntnisse und Wissen. Die Aufgabe, dieses Wissen und die daraus resultierenden Informationen gezielt zu kommunizieren, ist eine wesentliche Grundlage für den Unternehmenserfolg in einer zunehmend globalisierten Wirtschaftswelt und der Erfolg im internationalen Wettbewerb wird auch in hohem Maße davon abhängen, wie intensiv das vorhandene Wissen im Unternehmen transparent gemacht werden kann. Wissensnetzwerke bilden eine Basis, um Wissen zu generieren, miteinander zu teilen und zu nutzen. Dieses umfangreiche Wissen gilt es zu strukturieren und dem Unternehmen verfügbar zu machen. Hierbei kann eine bedarfsgerechte Wissensmanagement-Lösung dem Unternehmen viel Zeit und Geld sparen.

Die Aufgabe

Am Beispiel der Karl Kufner KG, einem mittelständischen Hersteller von Filtern und Sieben mit Sitz in Baden-Württemberg, soll aufgezeigt werden, wie durch den Aufbau eines Wissensnetzwerkes alle relevanten Geschäftsdaten erfasst, strukturiert und bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt werden. Wie in vielen anderen Betrieben hatte sich auch bei der Karl Kufner KG im Laufe der Zeit eine gewaltige Menge an digitalen Daten im Umfang von ca.

80 GB angehäuft, die historisch bedingt unterschiedlich strukturiert im Unternehmen vorhanden waren. Dezentrale Verzeichnisstrukturen, verschiedene Begriffe für ein und das Selbe in verschiedenen Abteilungen, sind nur zwei Punkte, die ein gezieltes Suchen nach Informationen erschweren. Ein systematisches und bereichsübergreifendes Wissensmanagement war bis dato nicht vorhanden. Wissen transparent zu machen und den Pool an Wissen durch laufende Aktualisierung quantitativ und auch qualitativ deutlich zu verbessern, um so auch die Motivation der Mitarbeiter und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen stand somit auf der Wunschliste der strategischen und organisatorischen Ausrichtung ganz oben. Um ein zentrales Informationsmanagement einzuführen hatte sich die Karl Kufner KG für die auf Lotus Notes basierende Lösung DocHouse entschieden. Mit DocHouse können weiche Informationen wie z.B. E-Mails, Briefe, Faxe, Besprechungsprotokolle und Forschungsberichte zentral verwaltet werden und stehen am so genannten „Single Point of Information“ zur Verfügung. Dies bedeutet, dass all diese Informationen mit einer Adresse oder einem Kontakt verknüpft werden und somit jedem Mitarbeiter im Unternehmen auf Knopfdruck aus der Adressdatenbank heraus zur Verfügung stehen. Weitere Zuordnungspunkte für die Dokumente bilden Ordnerstrukturen, Kategorien und Projektstrukturen. Informationen, die direkt in DocHouse erzeugt werden, werden hier sofort zugeordnet. Allerdings müssen auch bestehende Dokumente und Dateien Stück für Stück mit integriert werden.

Bisher wurden Daten und Dokumente, die in DocHouse einzustellen waren, von Hand verschlagwortet und den entsprechenden Kategorien und Rubriken zugeordnet. Dies war sehr kosten- und auch zeitintensiv und verhinderte auch die notwendige Transparenz im Hinblick auf vorhandene Erfahrungen und Kompetenzen. Die Schaffung sogenannter Metadaten wie Schlagworte, Synonyme, Zusammenfassungen oder auch Ratings, die dem vorhandenen Content erst zu echtem Mehrwert verhelfen, mußte also automatisiert werden.

Vor diesem Hintergrund wurde durch ein Projektteam ein strategisches Gesamtkonzept unter Berücksichtigung aller internen und externen Parameter erarbeitet.

Sehr schnell kristallisierte sich heraus, dass eine Anwendung benötigt wird, die durch aufeinander abgestimmte und kombinierbare Komponenten ein Höchstmaß an Flexibilität ermöglicht und darüber hinaus durch Benutzerfreundlichkeit, leichte Implementierung und Modifizierung punktet. Ferner sollte das Corporate Design voll berücksichtigt werden können und die Implementierung des Systems in einer kurzen Zeit möglich sein, ohne dass dadurch das Tagesgeschäft beeinträchtigt würde. Ferner muss die Akzeptanz von Seiten der Beteiligten gewährleistet sein, da ein solches Projekt mit der Motivation der Beteiligten steht und fällt. Deshalb wurde großer Wert auf eine Lösung gelegt, die zur Mitarbeit motiviert und auch gut vorbereitete Schulungsmaßnahmen und die intensive Betreuung in den ersten Monaten nach der Einführung bietet. Als Ziele wurden festgelegt:

- Hohe Akzeptanz und Benutzerfreundlichkeit
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Optimale Recherchemöglichkeiten
- Optimaler Zugriff von Mitarbeitern auf ihre Informationen (im Volltext)
- Systemgesteuerte Organisation der Informationen
- Beschleunigung des Zugriffs zu wichtigen Informationen durch Datenbankeinsatz via Webtechnologie
- Zentralisierung der Datenarchivierung
- Erweiterung des Informationsangebots für firmenrelevante Daten
- Die Anpassung der Informationsstrategie an die technischen Neuerungen.

Kurz gesagt, alle relevanten Informationen, die Karl Kufner KG betreffend, transparent zu machen und durch laufende Aktualisierung qualitativ und auch quantitativ deutlich zu verbessern.

In einem ersten Schritt auf dem Weg zu einem modernen Wissensmanagement-System galt es, die vorhandenen Daten mit der kompletten bestehenden Verzeichnisstruktur zu übernehmen und in DocHouse abzubilden. Die Umsetzung lag hierbei in den Händen der RM Informationstechnologie GmbH mit Sitz in Dotternhausen, die als langjähriger LotusNotes/DocHouse Partner über das notwendige Know how und Erfahrung verfügt. Mit „MIRA SUITE“ aus dem Hause MIRA Consulting GmbH wurde die optimale Wissensmanagement-Software in Relation zu den bestehenden Lotus Notes/DocHouse Applikationen und den spezifischen Gegebenheiten der Karl Kufner KG gefunden. Die Software des Unternehmens mit Sitz in Balingen ist einfach zu bedienen, Browser basierend und damit arbeitsplatzunabhängig einsetzbar. Der Schulungsaufwand ist gering und es besteht die Möglichkeit, die Software als ASP-Lösung kostengünstig zu nutzen. Ein weiterer großer Vorteil ist die mögliche Kompatibilität mit bestehenden Informations-, Dokumenten- und Kommunikationssystemen, sowie die problemlose Anbindung von neuen gescannten oder zur Verfügung gestellten Volltexten und Bildern zu den bereits in der DocHouse Datenbank erfassten Informationen. Die Erfüllung dieser Kriterien war dann auch in diesem Falle maßgeblich für den Zuschlag des Auftraggebers.

Die Umsetzung

Die Realisierung der dazu erforderlichen Schnittstelle lag wieder in Händen der RM Informationstechnologie GmbH. Die Anbindung der in Lotus Notes/DocHouse gepflegten Datensätze war mit dieser individuell erstellten Interface-Lösung ebenso möglich, wie das Aufrufen von Volltexten durch den Benutzer. Ferner bietet MIRA Suite mit dem Modul "MIRA CR" die Möglichkeit, bereits existierende digitale Daten aus der vorhandenen Datenbank mit analogen Daten aus dem Archiv per CR zu verbinden.

Das Modul Mira-Index übernimmt danach den Indizierungsprozess der Daten. Basierend auf den vorgegebenen Parametern werden die Ergebnisse mit Volltext, kontrollierten Stichwörtern und den am häufigsten vorkommenden Begriffen als XML-Datei abgelegt, über bestehende Schnittstellen in die Datenbank geladen und das Originaldokument mit allen Metadaten und Dokumentenverknüpfungen bereitgestellt. Die in der Datenbank gepflegten Thesaurusinformationen dienen als Basis für das System, um den zu erkennen- den Text automatisch mit den Thesaurusbegriffen, basierend auf der heuristischen Methode, abzugleichen und die berechneten Begriffe als Deskriptoren zu erkennen. Die Kombination der Vorteile des vorhandenen Datenbank-Systems mit der Flexibilität der MIRA Suite ermöglichte auch eine leichte Implementierung und Modifizierung der Software bei vollständiger Berücksichtigung des Corporate Designs.

Die Technik

Die grundlegenden Funktionen dieser Wissensmanagement-Lösung und die Anbindung von lokal gespeicherten Dateien mit Volltext und automatischer Indexierung gestaltet sich dann wie folgt:

Über die Standardanzeige der Applikation ist es dem berechtigten Benutzer möglich, Dateien an einen bestehenden Datensatz des Informationssystems anzubinden. Hat der Benutzer sich angemeldet, bekommt er einen Link angezeigt.

Durch den Aufruf des Links werden die Daten des Records in einem Erfassungsformular angezeigt. In einer Eingabebox hat der Benutzer die Möglichkeit, über einen "Durchsuchen"-Button seine lokalen Dateien zu durchsuchen, die gewünschte Datei auszuwählen und in das Eingabefeld einzufügen.

Wird die Eingabe bestätigt, wird das lokale File in das definierte Volume kopiert und der Link in den Record der DocHouse-Datenbank eingetragen.

Zusätzlich wird ein Texterkennungsprozess ausgelöst. Das OCR Programm extrahiert aus der anzubindenden Datei den Volltext, wenn es sich um TIF, PDF oder Microsoft Office Dokumente handelt.

Der Volltext wird basierend auf einer vorgegebenen Stichwortliste oder eines hierarchischen Thesaurus anschließend automatisch indexiert. Zusätzlich werden nach Ausschluss einer Stoppwortliste die am häufigsten verwendeten Begriffe berechnet (frequent words). Der Volltext, die Stichworte und die frequent words werden zusammen mit dem Link in den betreffenden Datensatz geladen.

Elektronische Dokumente, die an die einzelnen Datensätze angehängt werden sollen, lassen sich leicht via E-Mail oder Online-Formular in die Datenbank einbinden. Die Information, welches Dokument zu welchem Datensatz gehört, generiert das System automatisch aus den E-Mails bzw. Online-Formularen.

Das System extrahiert den Volltext der Daten und Dokumente und führt eine automatische Indexierung auf Basis eines definierten Thesaurus durch.

Dem Anwender eröffnet sich damit ein umfangreiches Rechercheangebot, um strukturiert nach relevanten Informationen im gesamten Wissensnetzwerk zu suchen.

Gefundene Informationen können über verschiedene Anzeigeformate dargestellt werden. Selektionsmechanismen ermöglichen es, die Informationen bedarfsgerecht zu filtern und aufzubereiten.

Zur Weiterverarbeitung der Informationen besteht die Möglichkeit, die Daten an die Textverarbeitung der lokalen Arbeitsstation zu senden.

Autorisierte Benutzer können angebundene elektronische Dokumente und Ratinginformationen über einen Link aufrufen, wobei die Aufrufe der einzelnen Dokumente protokolliert werden.

Fazit

Abschließend kann gesagt werden, dass es mit der neu eingeführten Software möglich war, auf Basis der vorhandenen Datensysteme und Strukturen ein modernes Wissensmanagementsystem im Unternehmen zu installieren, welches relevantes Wissen via Internet-Technologie jedem Mitarbeiter ortsunabhängig jederzeit zur Verfügung stellt. In der Praxis hat sich die Lösung sehr schnell bewährt und trägt zu einem erheblich schnelleren und effizienteren Informations- und Wissenstransfer bei. Alle Mitarbeiter greifen auf einen einheitlichen zentralen Wissenspool zu. Ein aufwändiger Abgleich doppelt gehaltener Daten, etwa zwischen einzelnen Standorten, entfällt damit. Die definierten Ziele wurden erreicht und darüber hinaus konnten durch den höheren Grad der digitalen Archivierung die Kosten für Archivierung und auch der Platzbedarf zu Gunsten produktiver Tätigkeiten gesenkt werden.

Weitere Infos unter



MIRA Consulting GmbH
Bruckwiesenstraße 1
D - 72336 Balingen

Telefon: 0 74 33/90 72 31.0
Telefax: 0 74 33/90 72 31.18

E-Mail: info@mira-consulting.net
www.mira-consulting.net



RM Informationstechnologie GmbH
Wasenstr. 20
D – 72359 Dotternhausen

Telefon: 0 74 27/91 44 72
Telefax: 0 74 27/91 47 19

E-Mail: info@rm-infotech.de
www.rm-infotech.de

MIRA

CONSULTING GMBH

MIRA Consulting GmbH
Bruckwiesenstraße 1
D - 72336 Balingen

Telefon: 0 74 33/90 72 31.0
Telefax: 0 74 33/90 72 31.18

E-Mail: info@mira-consulting.net
www.mira-consulting.net

Vorsprung durch
Wissen.

