



Universität Potsdam
Univ.-Prof. Dr.-Ing. habil. Norbert Gronau
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
und Electronic Government
Universität Potsdam
August-Bebel-Str. 89; 14482 Potsdam
Tel. ++49 331/ 977-3322, Fax -3406
<http://wi.uni-potsdam.de>
E-Mail: ngronau@wi.uni-potsdam.de

Arbeitsbericht WI - 2005 - 05

Gronau, Norbert

Marktüberblick: Anwendungen und Systeme für das Wissensmanagement

Zitierhinweis: Gronau, Norbert: Marktüberblick: Anwendungen und Systeme für das Wissensmanagement. *Industrie Management*, 1, 2005; 53-59.

Marktüberblick: Anwendungen und Systeme für das Wissensmanagement

Norbert Gronau, Universität Potsdam



Univ.-Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau ist Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government an der Universität Potsdam. Unter seiner Leitung erforschen über 20 Mitarbeiter Wege zur Steigerung von Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit in den Arbeitsgruppen Unternehmensarchitekturen und Wissensmanagement.

Diese Marktstudie vermittelt einen Überblick über Software, die zur Unterstützung von Wissensmanagement eingesetzt werden kann und berücksichtigt dabei die Spannweite von spezialisierten Suchmaschinen bis zu umfassenden integrierten Wissensmanagementsystemen. Die untersuchte Software bietet sowohl Unterstützung bei Community-orientierten Wissensmanagementansätzen als auch bei Information Retrieval. Die Einsatzmöglichkeiten sind genauso unterschiedlich wie die heterogenen Anforderungen von Unternehmen und Organisationen, die diese an Wissensmanagement stellen. Eine direkte Vergleichbarkeit aller untersuchten Softwareprodukte ist daher nicht sinnvoll.

Um einen aussagekräftigen Vergleich einzelner Produkte zu er-

möglichen, wurden daher Kategorien gebildet, denen die einzelnen Produkte zugeordnet sind. Bei der Auswahl bzw. Bildung der einzelnen Kategorien wurden die unterschiedlichen Aspekte und Schwerpunkte von Wissensmanagement berücksichtigt. Hierzu gehören neben technischen Anforderungen auch soziokulturelle Aspekte, die zum Beispiel durch Tool-gestützte Diskussionsforen erfüllt werden können.

Als Wissen wird die Gesamtheit aller Kenntnisse und Fähigkeiten verstanden, die Individuen zur Problemlösung einsetzen. Voraussetzungen hierfür sind Daten und Informationen, die nicht mit Wissen zu verwechseln sind, da Wissen im Gegensatz zu Informationen immer personengebunden ist.

Kategorien von Wissensmanagementsystemen

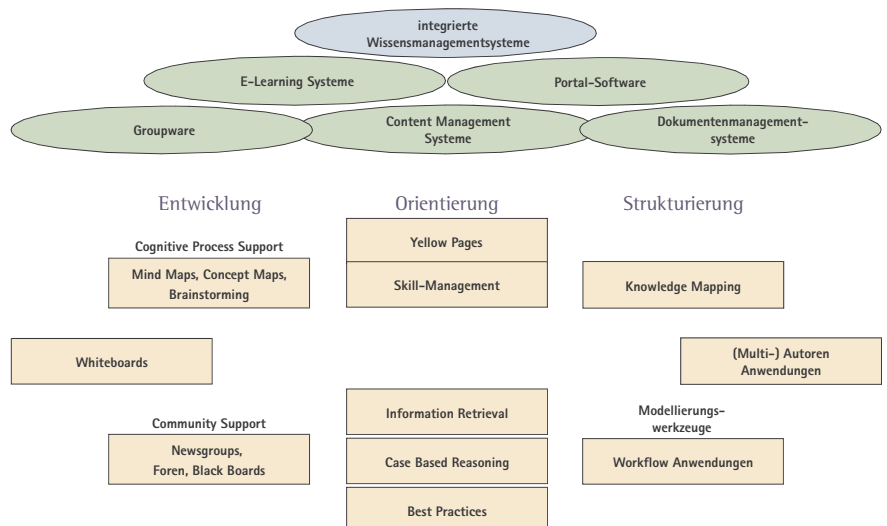
Angebote Wissensmanagement-Lösungen sind in ihrem Funktionsumfang und ihrer Komplexität sehr heterogen. Eine zunehmend größer werdende Anzahl von Systemanbietern ordnen zudem ihre Produkte der Kategorie Wissensmanagementsysteme zu.

Auf Basis verschiedener Quellen [1-3] wurden die folgenden Aufgabeklassen erarbeitet. Eine ausführliche Darstellung ist in [4] enthalten.

Ideen-Orientierung

Als Ideen-Orientierung bezeichnen die Autoren die Aspekte, die der Wissensentwicklung dienen. Hierzu gehö-

Bild 1: Anwendungen und Systeme für das Wissensmanagement.



Kontakt:

Universität Potsdam
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
August-Bebel-Str. 89
14482 Potsdam
Tel.: 0331 / 977-3322
E-mail: ngronau@rz.uni-potsdam.de

ren u.a. Kreativtechniken wie das Mind Mapping oder Concept Mapping.

Communication-/Community-Orientierung

Bei der Communication-/Community-Orientierung steht die Wissensteilung und -verteilung im Vordergrund. Neben der Kommunikation zwischen Wissensträgern, die zum Beispiel mit Hilfe von E-Mails, Instant Messaging oder auch als direkte Gespräche stattfinden können, spielen hier Knowledge Communities eine große Rolle, denen in Form von (elektronischen) Diskussionsforen eine geeignete Plattform geboten werden kann.

Discovery

Discovery-Aspekte benennen unterschiedlichen Möglichkeiten der Suche und sind sowohl bei der Wissensidentifikation wie zum Beispiel in Form von Yellow Pages, als auch bei der Wissensnutzung zu berücksichtigen. Sie sind ein elementarer Teil des Wissensmanagements.

Experience Base

Die Experience Base dient der Wissensbewahrung, da in ihr die Erfahrungen der Wissensträger, zum Beispiel in Form von Best Practices oder Lessons Learned gespeichert sind.

Visualisierung, Präsentation und Publikation

Bei der Publikation steht die Wissensverteilung im Vordergrund, während die Visualisierung und Präsentation vorrangig die Wissensnutzung fördern soll, da hier strukturierende Hilfen angeboten werden können.

Modellierung

Die Modellierung insbesondere von Prozessen ist bei verschiedenen Bausteinen des Wissensmanagements relevant. Angefangen von der Definition der Wissensziele, über die Wissensidentifikation und Wissensverteilung, bis hin zur Wissensnutzung ist der Einsatz von Modellierungsmethoden und -werkzeugen sinnvoll.

Dokumenten-Orientierung

Dokumente sind in der Regel der wichtigste Speicher für Informationen, die wiederum eine Grundlage von Wissen bilden. Somit dienen Dokumente der Wissensbewahrung und stellen einen relevanten Blickwinkel auf das Wissensmanagement dar.

Computer Supported Collaborative Work (CSCW)

CSCW beschreibt die Möglichkeiten zur Zusammenarbeit von Personen. Im Vergleich zur Communication-/Community-Orientierung ist beim CSCW die Wissens(ver-)teilung häufig in Bezug auf die Aufgabe konkretisiert und gegebenenfalls auch formalisiert.

Computer Supported Collaborative Learning (CSCL)

CSCL überträgt die Ansätze des CSCW in den Bereich des Lehrens und Lernens und dient somit der Umsetzung von definierten Wissenszielen.

Diesen Aufgabenklassen wurden dann Produktkategorien zugeordnet, die sich in Anwendungen und Systeme unterteilen lassen. Die Anwendungen decken

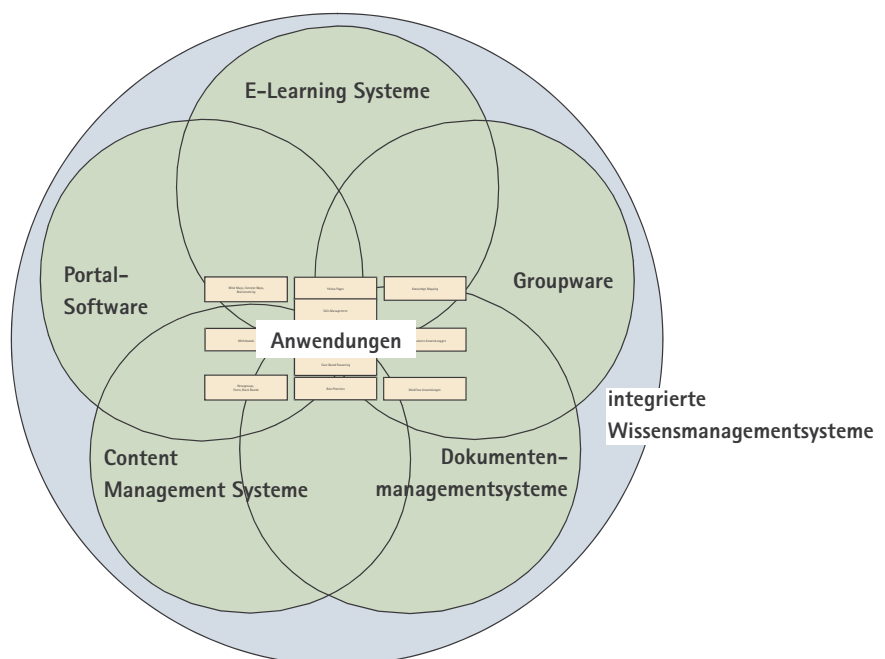
innerhalb des Wissensmanagements die Aspekte Entwicklung von Wissen sowie Orientierung in Wissenbeständen und Strukturierung ab (Bild 1).

Zur Unterstützung des Wissensmanagements können unterschiedliche Systeme zum Einsatz kommen. Hierbei sind insbesondere solche zu berücksichtigen, die schon in den Unternehmen und Organisationen verwendet werden. Häufig ist jedoch eine trennscharfe Abgrenzung der am Markt befindlichen Systeme und deren Zuordnung in eine Kategorie kaum möglich. Integrierte Wissensmanagementsysteme sollten jedoch einen möglichst großen Teil der relevanten Funktionen abdecken (Bild 2).

Cognitive Process Support

Hauptaspekt dieser Kategorie ist die Unterstützung von Kreativitätstechniken. Insbesondere Funktionen zur Strukturierung von Ideen sollten hier bereitgestellt werden. Darüber hinaus sollten kollaborative Aspekte, wie zum Beispiel Sitzungsunterstützung, beachtet werden. Zu den hier betrachteten

Bild 2: Abgrenzung und Überschneidung von Tools für das Wissensmanagement



Anbieter: Produkt	Benutzerverwaltung und Sicherheit	Kommunikation	Inhaltsbezogene Anforderungen	Suche	Visualisierung	Modellierung von Prozessen	Ideenorientierung	Skill Management / Yellow Page	E-Learning
H.U.T. GmbH: DCC Mindmap	●	●	●	●	●	○	●	●	●
Mindjet GmbH: MindManager	○	○	●	●	●	○	●	○	○
Carsten Kolenda, eminec.com: eminec MYmap	○	●	○	○	○	●	●	○	○

Kreativtechniken zählen Mind Maps und Concept Maps.

Brainstorming wird eher als Konzept verstanden, dessen Tool-Unterstützung hier nicht weiter untersucht wurde, da kein Anbieter explizit klassisches Brainstorming unterstützt. Die Anforderungen an ein solches Tool bestehen in erster Linie aus einer unkomplizierten Eingabe der Schlagworte und der Möglichkeit, diese der Gruppe anzuzeigen. Daher ist der Einsatz zum Beispiel einer Text- oder Tabellenverarbeitung in Verbindung mit einem Datenprojektor ausreichend.

Concept Maps stellen semantische Netze dar und sind daher geeignet, die Generierung und Dokumentation von Ideen strukturiert zu unterstützen und komplexe Gedanken darzustellen. Somit sind sie auch für die Diskussion innerhalb einer Gruppe ein hilfreiches Instrument. Darüber hinaus können Concept Maps auch verwendet werden, um Wissenslandkarten abzubilden. Auch für diesen Bereich konnten keine deutschsprachigen Tools ermittelt werden, die ausschließlich für die Erstellung und die Verwaltung von Concept Maps entwickelt wurden.

Die in diesem Bereich untersuchten Produkte können Nutzern dabei helfen, mit Hilfe der Mind Mapping-Methode Wissen zu „generieren“. Dies geschieht - der Aufgabe angemessen - mit Hil-

fe grafischer Editoren, die u.a. durch Suchfunktionen sowie Import- und Export-Funktionen ergänzt werden. Die Anwendungen können durch den angebotenen Cognitive Process Support daher häufig bestehende oder geplante Wissensmanagement-Lösungen sinnvoll um fehlende Funktionen ergänzen.

Community Support

Da Wissen personengebunden ist, reichen Tools für die strukturierte Do-

kumentenablage und leistungsfähige Suchfunktionen nicht aus, um Wissensmanagement umfassend durch Anwendungen und Systeme zu unterstützen. Vielmehr sind auch soziokulturelle Aspekte des Wissensmanagement zu beachten. Das Hauptaugenmerk liegt hier auf so genannten Knowledge Communities, deren Bildung und Entwicklung gefördert werden soll. Diese Communities verbindet in der Regel ein gemeinsames Interesse oder eine Aufgaben-/Problemstellung, mit der sich die Teilnehmer zum Beispiel in ihrem betrieblichen Umfeld auseinander setzen. Beispiele sind u. a. Engineering-Communities [5, 6]. Die Anwender können sich dabei an verschiedenen Orten aufhalten und werden zum Beispiel über das Internet miteinander verbunden. Es kann dabei unterschieden werden zwischen Newsgroups und Foren sowie Blackboards

Newsgroups und (Diskussions-) Foren bieten einer Gruppe von Anwendern die Möglichkeit, sich asynchron auszutauschen. Dabei kann es sich um offene oder geschlossene Gruppen handeln, die sich dezentral konstituieren oder aber zentral eingerichtet werden. Die Diskussion kann dann gleichberechtigt oder moderiert/geleitet verlaufen.

Anbieter: Produkt	Benutzerverwaltung und Sicherheit	Kommunikation	Inhaltsbezogene Anforderungen	Suche	Visualisierung	Modellierung von Prozessen	Ideenorientierung	Skill Management / Yellow Page	E-Learning
factline Webservices GmbH: factline Community Server	●	●	○	●	●	○	○	○	○
Foroso Communications: Foroso Meeting Center/ Foroso Training Center	●	●	○	○	○	○	○	○	○
K4 Knowledge Logistics GmbH: K4 Living Community	○	○	○	○	○	○	○	○	○
someone GmbH: someone Community Software	●	●	●	○	●	○	●	●	●

Anbieter: Produkt	Benutzerverwaltung und Sicherheit	Kommunikation	Inhaltsbezogene Anforderungen	Suche	Visualisierung	Modellierung von Prozessen	Ideenorientierung	Skill Management / Yellow Page	E-Learning
ExecuTRACK Software: ETWeb Enterprise	●	●	●	●	○	○	○	●	○
HR Solutions GmbH: HRS SMS	●	○	●	●	○	○	○	○	○
Skillview	●	○	○	○	●	○	○	●	○
INOLUTION Innovative Solution AG: Kompetenz-Kompass und Compro+	○	○	○	○	○	●	○	●	○

Als Blackboard wird eine gemeinsame elektronische Arbeitsfläche für mehrere Anwender bezeichnet. Dabei handelt es sich nicht zwingend um Diskussionsforen, sondern allgemein um asynchrone Kommunikationsmittel, wobei Blackboards meist auf eine geringere Anzahl von Nutzern ausgerichtet sind als Foren.

Im Bereich der Community-orientierten Software reicht die Palette von spezialisierten Foren (die auch in verschiedenen Open Source-Versionen erhältlich sind) bis zu umfassenderen Systemen, die neben dem reinen Community Support zum Beispiel auch Publishing-Funktionen und solche für die Verwaltung von Dokumenten anbieten.

Skill Management

Skill Management als Instrument des Wissensmanagements beschäftigt sich auf verschiedenen Ebenen mit dem Wissen in den Köpfen der Mitarbeiter. Untersuchungsgegenstand des Skill Managements sind Qualifikationen und Fähigkeiten, die für ein Unternehmen von Interesse sind. Dazu werden meist EDV-gestützt Profile mit Kennwerten der Mitarbeiter verwaltet, die dann sowohl im operativen Geschäft als auch bei der Aufstellung der Unternehmensstrategie Anwendung finden. Haupt-

einsatzgebiete des Skill Managements sind die Expertensuche, die Personalbeschaffung, die Personalentwicklung und das Projektmanagement.

Da Wissen immer personengebunden ist, ist die Unterstützung bei der Erkennung sowie Entwicklung von Potenzialträgern im Unternehmen ein wichtiger Baustein des Wissensmanagements. Die im Rahmen dieser Marktstudie vorgestellten Werkzeuge verdeutlichen die umfangreichen IT-gestützten Möglichkeiten Wissensträger im Unternehmen zu identifizieren, zur Personalentwicklung inklusive Performanz Management beizutragen, durch Laufbahn- und Nachfolgeplanung sowie Weiterbildungsmanagement die Qualifikation und Verbesserung der Fähigkeiten der Mitarbeiter zu ermöglichen und somit die Wissensbasis im Unternehmen gezielt zu verbessern.

Information Retrieval

Die heutzutage im Unternehmensumfeld befindliche große Anzahl an

Anbieter: Produkt	Benutzerverwaltung und Sicherheit	Kommunikation	Inhaltsbezogene Anforderungen	Suche	Visualisierung	Modellierung von Prozessen	Ideenorientierung	Skill Management / Yellow Page	E-Learning
AREXERA Information Technologies GmbH: X-IIP Integrated Information Platform	○	○	○	●	○	○	○	○	○
im-brain GmbH: im-brain knowledge box	○	○	○	●	○	○	○	○	○
infopeople AG: intrence	●	○	○	●	○	○	○	○	○
INOSOFT AG: MailToKnowledge	○	○	●	●	○	○	○	○	○
INOSOFT AG: Prometheus 3000	○	○	●	●	○	○	○	○	○
Ontoprise: SemanticMiner	○	○	●	●	●	○	●	○	○
Ontoprise: OntoOffice	○	●	●	○	●	○	●	○	○
Readware GmbH: Readware IpServer	○	○	○	●	○	○	○	○	○
SER Solution: SERglobalBrain Enterprise Edition	●	○	○	●	●	○	○	○	○
USU AG: USU KnowledgeMiner	○	○	○	●	●	○	○	○	○

elektronischen Dokumenten erfordert eine effektive und effiziente Suche auf großen, auch nicht hochstrukturierten Datenbeständen. Dabei müssen unterschiedliche Informationsquellen (z.B. Dokumente in einem Dokumentenmanagementsystem, Nachrichten in Newsgroups oder Foren, Bilder) berücksichtigt und inhaltlich ähnliche Informationen sowie der subjektiven Relevanz des Suchenden entsprechende Informationen, aber auch Verweise auf Experten gefunden werden. Information Retrieval-Technologien werden zur Indizierung, Suche und Wiedergewinnung von Information aus Texten und anderen unstrukturierten Daten benutzt. Zusätzlich zu der Volltextsuche werden unterschiedliche Technologien benötigt, hierzu zählen zum Beispiel semantische Suchverfahren, statistische Analysen, Natural Language Processing oder individualisierbare Push-Mechanismen.

Die vorgestellten Information Retrieval-Anwendungen ermöglichen das Suchen und Finden von Informationen und Wissensträgern mit Hilfe unterschiedlicher Technologien. So werden neben klassischen Methoden wie der Volltextsuche auch mathematisch-algorithmische Verfahren angewendet, Push-Dienste angeboten oder der Aufbau von Informations- und Wissensnetzen über Topic Maps ermöglicht. Damit dienen die Werkzeuge zur Reduzierung der Informationsflut und sind Voraussetzung für das Teilen und Wiederverwerten von vorhandenen Informationen und Wissen.

Modellierungswerkzeuge

Herkömmliche Geschäftsprozesse lassen sich mit etablierten Methoden umfassend abbilden und analysieren. Parallel zu Geschäftsprozessen sind zusätzlich Wissensprozesse zu berücksichtigen, die unmittelbar mit den Geschäftsprozessen verbunden, aber im Gegensatz zu diesen nur in geringem Maße strukturiert sind. Diese Wissensflüsse zu erkennen, zu modellieren, zu analysieren und letztendlich zu optimieren, ist das Ziel eines umfassenden

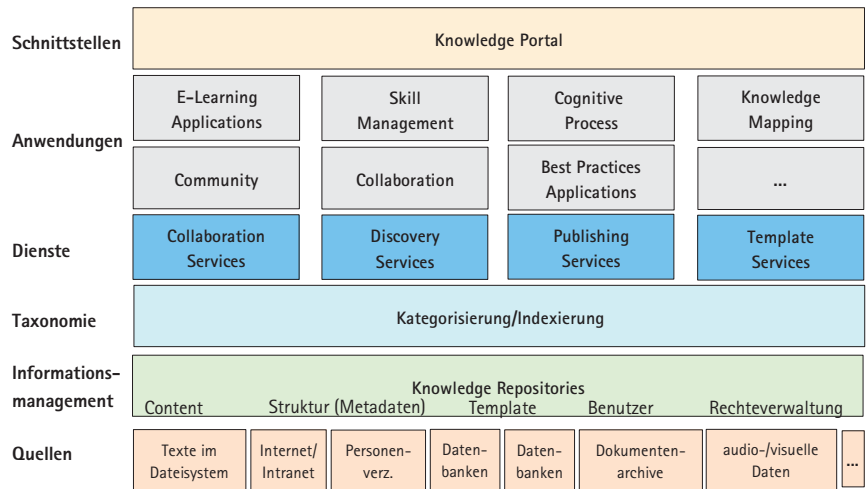


Bild 3: Architektur für ein integriertes Wissensmanagementsystem.

prozessorientierten Wissensmanagementansatzes, da sich das Wissen steuernd und gestaltend auf die Prozesse auswirkt. Das bloße Abbilden von statischem Wissen (in der Regel in expliziter Form als Information) kann einem umfassenden und integrierten Ansatz zum prozessorientierten Wissensmanagement allerdings nur ungenügend Rechnung tragen. Nur die Abstimmung von Geschäftsprozessen mit den Pro-

zessen der Wissensverarbeitung stellt einen effektiven prozessübergreifenden Wissensfluss sicher [7]. Zur Abbildung von Geschäftsprozessen und Wissensflüssen werden professionelle Modellierungswerkzeuge benötigt.

Geschäftsprozesse und insbesondere wissensintensive Prozesse bilden in Unternehmen und Organisationen eine wichtige Grundlage für das Wissensmanagement. Prozesse dienen sowohl auf

Anbieter: Produkt	Benutzerverwaltung und Sicherheit	Kommunikation	Inhaltsbezogene Anforderungen	Suche	Visualisierung	Modellierung von Prozessen	Ideenorientierung	Skill Management / Yellow Page	E-Learning
get process AG: Income Suite	○	●	●	●	●	●	○	○	○
IDS Scheer AG: ARIS	○	○	●	●	●	●	○	○	○
IMS GmbH: Methode der Methode der Kommunikationsdiagnose/ KODA-Toolset	○	○	○	○	●	●	○	○	○
PROMATIS software GmbH: think Collaboration Services!	●	○	●	●	○	●	○	○	○
Universität Potsdam: K-Modeler	○	○	○	○	●	●	○	●	○

strategisch/administrativer Ebene als Voraussetzung zur Identifikation von Wissensträgern und Wissensbedarfen als auch zur Definition von Workflows, die auf operativer Ebene umgesetzt werden. Die Ausrichtung und somit der Funktionsumfang der vorgestellten Tools ist eher heterogen. Daher sollten für den konkreten Einsatz die Anforderungen sehr genau ermittelt werden, um die geeignete Software ermitteln zu können.

Integrierte Wissensmanagementsysteme

Der Erfolg und die Effizienz von Organisationen ist eng mit der Fähigkeit verbunden Informationen und Erfahrungen zu speichern, zu verbreiten, zu nutzen und wiederverwenden zu können. Wissensmanagementsysteme (WMS) sollen für diese Prozesse eine umfassende Unterstützung bieten. „Ein WMS ist ein Informations- und Kommunikationssystem im Sinne eines Anwendungssystems oder einer IKT-Plattform, das Funktionen für den strukturierten und kontextualisierten Umgang mit explizitem und implizitem, organisationsinternem und -externem Wissen kombiniert und integriert. Damit werden Netzwerke von Wissensarbeitern im gesamten Wissenslebenszyklus organisationsweit oder für jenen Teil der Organisation unterstützt, der von einer WM-Initiative fokussiert wird“ [8].

Das Ziel ist es, explizites Wissen aufzubauen und Experten und weitere Wissensquellen zu identifizieren um die betrieblichen Arbeitsabläufe zu verbessern. Hierzu ist eine Vielzahl von Funktionen unterschiedlicher Systemklassen notwendig. Bild 3 zeigt Beispiele für mögliche Anwendungen und Technologien, wie sie im Rahmen der vorliegenden Studie kategorisiert werden.

Damit Organisationsmitglieder ihre gestellten Aufgaben bestmöglich lösen können, müssen Wissensmanagementsysteme jederzeit und unabhängig von Standorten die relevanten Informationen liefern. Dazu müssen verschiedene Informationsquellen integriert und die Strukturierung und Klassifizierung der

Anbieter: Produkt	Benutzerverwaltung und Sicherheit	Kommunikation	Inhaltsbezogene Anforderungen	Suche	Visualisierung	Modellierung von Prozessen	Ideenorientierung	Skill Management / Yellow Page	E-Learning
altavier Informationssysteme und Consulting GmbH: Knowledge Café	●	●	●	●	●	●	○	○	○
Comma Soft AG: infonea	●	○	●	●	●	●	○	●	○
empolis GmbH: e:kms	●	○	●	●	●	●	○	●	●
Hyperwave AG: Hyperwave IS/6	●	●	●	○	○	●	○	○	●
infoAsset AG: infoAsset Broker	●	●	●	●	●	●	○	●	●
insiders GmbH: mindaccess	○	○	○	●	○	○	○	●	○
intelligent views GmbH: K-Infinity	●	●	●	●	●	●	○	●	●
Open Text GmbH: Livelink	●	●	●	●	○	●	○	●	●
Oracle: eCMA	●	●	●	●	○	●	○	●	●

Informationen möglich sein. WMS benötigen Tools, um ein einfaches Einstellen von Inhalten zu ermöglichen. Dieser Erfassungsvorgang sollte eine Vielzahl von verschiedenen Methoden erlauben, zum Beispiel das Hinzufügen von Dokumenten durch Organisationsmitglieder, das automatische Untersuchen digitaler Dokumente (z.B. E-Mail), aber auch das Indizieren externer Datenquellen (Internet, CD-ROM). Ein weiterer Schwerpunkt betrifft die Verwaltung der Informationen. Das Bewahren dieser erfordert organisatorische Voraussetzungen wie zum Beispiel das Definieren von Wissenszielen, das Schaffen einer einheitlichen Struktur und einer förderlichen Unternehmenskultur. Die Informationstechnologie soll die definierte Struktur und die Prozesse innerhalb der Organisation abbilden können. Groupware-Unterstützung ermöglicht die organisationsweite Zusammenarbeit und fördert somit den Wissensaustausch. Das vorhandene Wissen nutzt aber nur, wenn Transparenz und unkomplizierte Möglichkeiten zur

Nutzung geschaffen werden. Deshalb sind umfangreiche Information-Retrieve-Funktionen und Mechanismen zur Verteilung des Wissens notwendig sowie Funktionen, die die Suchergebnisse übersichtlich darstellen. Da Wissensmanagementsysteme umfangreiches Wissen einer Organisation abbilden, ergeben sich hohe Anforderungen an Sicherheitsmechanismen. Der Zugriffsschutz von außen und eine eindeutige Rechtevergabe innerhalb der Organisation muss sichergestellt sein. Aufgrund der Vielzahl von Informationen und der großen Menge an Wissen, die innerhalb eines Wissensmanagementsystems aufbewahrt werden, entsteht zudem eine hohe Technikabhängigkeit. Daher ist die Hochverfügbarkeit des Systems eine unabdingbare Voraussetzung.

In Bezug auf die integrierten Wissensmanagementsysteme besteht natürlich der Wunsch, dass diese den gesamten Funktionsumfang zur Verfügung stellen, der von den Produkten in den einzelnen Kategorien angeboten wird. Es sollte

jedoch zuerst die Frage gestellt werden, welche konkreten Anforderungen in dem Unternehmen oder der Organisation herrschen, bevor eine geeignete Software ausgewählt werden kann. Des Weiteren wird in der Regel schon bestehende Software eingesetzt und es ist zu prüfen, inwiefern diese schon Anforderungen für das Wissensmanagement erfüllt. Eine Weiterverwendung kann hier auch helfen, Akzeptanzprobleme bei den Anwendern zu reduzieren und eventuell die Kosten zu senken. Ferner sollten die angebotenen Funktionen hinsichtlich ihres Umfangs und Qualität geprüft werden. Nicht immer entsprechen die integrierten Funktionen den Erwartungen, die an sie gestellt werden. So könnte die Suchmaschine eines Anbieters, dessen Kerngeschäft die Entwicklung von Information Retrieval Software ist, der Eigenentwicklung eines Anbieters zum Beispiel von Foren oder Content Management Systemen den Anforderungen deutlich besser entsprechen.

Literatur

- [1] Frank, U./Schauer, H.: Software für das Wissensmanagement. wisu - das Wirtschaftsstudium, Ausgabe 5/2001, S. 718
- [2] Maier, R./Klosa, O.W.: Wissensmanagementsysteme-Online-Marktübersicht zum Forschungsbericht. Online: <http://www.escio.uni-essen.de/Download/Klosa,%20Maier%20-%20Wissensmanagementsysteme.pdf>, aufgerufen am 18.09.2003
- [3] Hoffmann, M.: Kriterien für die Auswahl von KM-Basis-Software im Forschungsprojekt Expect Online: <http://iugsun.cs.uni-dortmund.de:2048/pub/bscw.cgi/d221350/21.pdf>, aufgerufen am 27.02.2003
- [4] Gronau, N.; Dilz, S.; Kalisch, A.: Anwendungen und Systeme für das Wissensmanagement: Ein aktueller Überblick. Berlin 2004.
- [5] Gronau, N.: Collaborative Engineering Communities - Architecture and In-

tegration Approaches. In: Khosrow-Pour, M. (Hrsg.): Information Technology and Organizations: Trends, Issues, Challenges and Solutions. Proc. of the 2003 Information Resources Management Association International Conference, Philadelphia, PA, USA, May 18-21, 2003, S. 792-795

- [6] Gronau, N.: Modelling knowledge intensive engineering processes with the Knowledge Modeler Declaration Language KMDL, Proceedings of ICE 2003 Espoo, Finland, 2003
- [7] Remus, U.: Prozeßorientiertes Wissensmanagement. Konzepte und Modellierung, Dissertation, Universität Regensburg 2002
- [8] Maier, R.: Knowledge Management Systems. Information and Communication Technologies for Knowledge Management. Berlin 2002

Schlüsselwörter:

Wissensmanagement, Community, Portal, Suchmaschine, Diskussion

Applications and Systems for Knowledge Management a Market Survey

This market survey gives an overview on software for the support of knowledge management. The survey overlooks the span from specialized search engines to integrated knowledge management systems with a broad range of functions. The investigated software supports community-oriented approaches as well as information retrieval. Usage possibilities are as different as the heterogenous requirements of enterprises and organizations for knowledge management. Therefore a direct comparison between the investigated tools is not useful.

Keywords:

knowledge management, community, portal, search engine, discussion

WISSENSMANAGEMENT EXPERTENWISSEN FÜR DIE PRAXIS



Gronau / Dilz / Kalisch

Anwendungen und Systeme für das Wissensmanagement

Die Marktstudie untersucht die verschiedenen Produktkategorien, die im Umfeld von Wissensmanagement relevant sind und vermittelt einen aktuellen Überblick über die Eignung einzelner Systeme. Basierend auf den relevanten Softwarekategorien wird dargestellt, in welcher Form diese zum betrieblichen Wissensmanagement beitragen können. Darüber hinaus werden über 50 Softwareprodukte vorgestellt sowie ihre Einordnung innerhalb der Softwarekategorien aufgezeigt.

2004. 258 Seiten Broschur,
198 EUR, ISBN 3-936771-13-8

Bestellungen bei jeder

Buchhandlung oder direkt
unter

Tel. (030) 41 93 83 64,
Fax (030) 41 93 83 67,
E-Mail service@gito.de

GITO