

TECHNOLOGIEN UND SERVICES FÜR KNOWLEDGE MANAGEMENT-PROJEKT

## USU baut Wissensportal für die Konzern-Qualitätssicherung bei der Volkswagen AG

### + Ausgangslage und Zielsetzung

*Der Volkswagen-Konzern, größter Automobilhersteller Europas nutzt für die konzernweite Qualitätssicherung im Rahmen eines umfassenden Wissensmanagement-Projektes die Beratungskompetenz der USU AG sowie das Navigations und Recherchewerkzeug USU KnowledgeMiner.*

Auf Initiative von Dr. Bernd Pischetsrieder, heute Vorstandsvorsitzender und zum Zeitpunkt der Auftragserteilung unter anderem Vorstand für das Ressort Qualitätssicherung des Volkswagen Konzerns, wurde Mitte 2000 das Projekt „WissensManagement in der Qualitätssicherung“ aufgesetzt. Ziel war es, das qualitätsrelevante Wissen transparent und für die Mitarbeiter schnell zugänglich zu machen, um so eine effiziente Nutzung des Wissens zu erreichen. Der immaterielle Anteil an der Wertschöpfung in der Automobilindustrie wächst rasant. So werden z.B. 90% aller Fahrzeuginnovationen durch Elektronik erzeugt und hiervon wiederum 80% durch Software. Eine Plattform, die den Aufbau von Unternehmenswissen unterstützen sollte, war das in der Konzern-Qualitätssicherung entstehende Wissensportal, zugänglich über das VW Intranet.

Dieses Portal sollte zunächst dem Ressort Qualitätssicherung als übergreifende Informationsquelle dienen, bot aber in späteren Ausbaustufen auch die Erweiterbarkeit für andere Bereiche des Konzerns. Um Anwendernähe und Akzeptanz sicherzustellen, waren neben dem IT-Projekt eine Kommunikationsgruppe sowie ein

übergreifendes Veränderungsmanagement Kernelemente des Gesamtprojekts. Unterstützt durch entsprechende Schulungen und Qualifikationsmaßnahmen wurde die Einführung des EDV-Systems so professionell als Bestandteil einer neuen Vorgehensweise eingeführt. Architektur und Infrastruktur dieses Wissensportals wurde in Partnerschaft mit Werkzeugen von Oracle entworfen und realisiert, die den durchgängigen Zugang von der Datenbank bis zum Webserver sicherstellten. Zentrales Element des Wissensportals ist der USU KnowledgeMiner, eine Metasuchmaschine, die mit Hilfe von Topic Maps dem Rechercheur eine intelligente Recherchefunktionalität bietet. Durch den Einsatz des USU KnowledgeMiner im QS Wissensportal soll gewährleistet werden, Informationen im Bereich Konzern-Qualitätssicherung sowohl strukturiert als auch unstrukturiert suchen zu können. Anwender sollen in der Lage sein, ohne explizites Recherche-Know How und ohne Kenntnisse über die Ablagestruktur des vorhandenen Datenbestands effizient die Informationen zu finden, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen.

### + Realisierung

Im ersten Halbjahr 2001 wurden in enger Zusammenarbeit des auftraggebenden Fachbereichs mit Beratern der USU AG zunächst Themen identifiziert, die inhaltlich über das Portal abgedeckt werden sollen. Diese Themen wurden dann in Interviews mit den Fachverantwortlichen genauer analysiert, Informationsflüsse visualisiert und auch Optimierungsmöglichkeiten aufgedeckt. Die so entstandenen Analysedokumente dienten als Grundlage für die Erarbeitung der Spezifikation des QS Wissensportals, das in mehreren Stufen schrittweise zur voll nutzbaren Arbeits- und Kommu-



Golf - das Volksauto

nikationsplattform für QS Mitarbeiter ausgebaut wurde. Für die Realisierung wurde von Volkswagen neben der USU AG als starkes Standbein des neuen Systems die Firma Oracle und damit ein weltweit operierender Partner gewonnen. Den Anfang macht dabei die Recherchefunktionalität des USU KnowledgeMiners, der den Zugang zu umfangreichen Wissensquellen bei einfacher Bedienung ermöglicht. Damit löst er ein Kernproblem des Großunternehmens. Die Menge der über EDV verfügbaren Informationen aus unterschiedlichsten Systemen wächst mit zunehmender Geschwindigkeit, gleichzeitig wächst aber auch das Problem, schnell den Überblick zu spezifischen Fragestellungen oder über komplexe Zusammenhänge zu bekommen. Der herkömmliche Weg würde hier das zeitaufwendige Abfragen der Einzelsysteme bedeuten. Die Recherchefunktionalität des QS Wissensportals dagegen liefert für eine durchgeführte Suche Informationen aller angeschlossenen EDV Systeme. Daneben wird im Zusammenspiel mit der Erweiterung des Wissensportals als übergreifende Datenquelle auch die Integration der zugrundeliegenden EDV Systeme vorangetrieben. Über die vereinheitlichten Schnittstellen des Application Servers zu bestehenden Systemen soll eine intensive Verzahnung der Systeme vorangetrieben werden.



Produktionsstraße für den neuen Käfer

Die Anwender des Wissensportals werden über das Portal auf eine steigende Zahl dieser Systeme auch operativen Zugriff erhalten, d.h. sie können diese Systeme nutzen, ohne sich erneut anmelden zu müssen. Seit Anfang 2002 ist die zweite Realisierungsstufe produktiv im Einsatz und steht rund 350 Anwendern zur Verfügung. Die Nächste ging im dritten Quartal 2002 online und unterstützt aktuell rund 1.000 Anwender. Mit der Endausbaustufe sollen ca. 10.000 Benutzer adressiert werden.

#### + Ergebnis

Die Konzern-Qualitätssicherung der VOLKSWAGEN AG verfügt mit dem QS Wissensportal und dem USU KnowledgeMiner als Recherchetool über einen vereinheitlichten Zugang zu verschiedensten Informationssystemen des Unternehmens. Dieser Zugang kann im Vorfeld der Produktion oder im Fehlerabstellprozess zur Nutzung vorhandener Erfahrungen und damit zur Effizienzsteigerung genutzt werden. Damit werden Labortests durch die umfangreichen praktischen Erfahrungen, die aus der Reklamationsabwicklung bzw. Serviceleistungen entstehen, zu einem unschätzbaren Wissenspool erweitert. Mit dem weiteren Ausbau wird sich ergänzend zur Recherche auch das Berichtswesen immer stärker dieses umfassenden Informationszugriffs bedienen. „Aufgrund der Fachkompetenz des Unternehmens sowie der Qualität und Funktionsweise des Produktes USU KnowledgeMiner hat sich Volkswagen für USU als Projektpartner entschieden“ so Hans Peter Baumann, Leiter IT-Qualitätssicherung Volkswagen AG.