

!! KEY FACTS

Das USU Wissensportal unterstützt und verbessert wissensintensive Aufgaben und Abläufe, wie zum Beispiel

- ! Projektarbeit in großen, verteilten Teams
- ! Auskunfts- und Serviceprozesse
- ! Qualitätsmanagementprozesse

Als zentrales Arbeitsmittel stellt es Wissen und Informationen innerhalb und außerhalb Ihrer Organisation aufgabenspezifisch bereit und unterstützt die Zusammenarbeit und den Wissensaustausch zwischen allen Beteiligten.

USU Wissensportal

Das USU Wissensportal unterstützt Menschen in ihren Arbeitsabläufen gezielt mit Informationen und neuen Möglichkeiten der kollaborativen Wertschöpfung – auch über die Unternehmensgrenzen hinaus. Es ist eine Arbeitsplattform für wissensintensive Prozesse, die allen Beteiligten Informationen aufgabenspezifisch bereitstellt und deren Zusammenarbeit verbessert.

! Herausforderung Zusammenarbeit

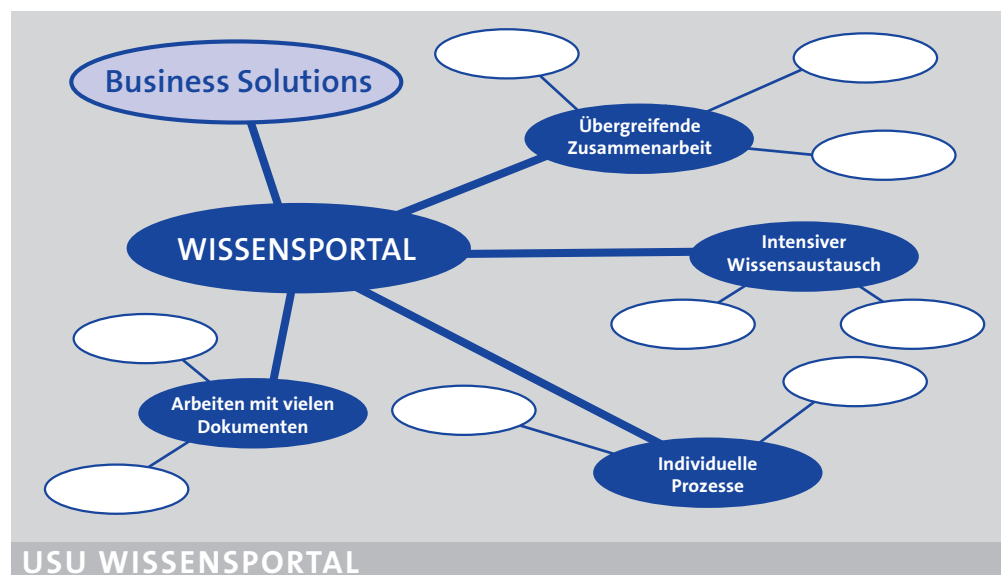
Gibt es in Ihrem Unternehmen viele Informationen, die inkonsistent über zahlreiche heterogene Datenquellen verteilt sind? Gelangen die am Prozess beteiligten Personen – Mitarbeiter, Kunden, Partner – nur mit hohem Aufwand an die benötigten Informationen? Ist deren Zusammen-

arbeit untereinander schwierig? Sind Ihre Prozesse in hohem Maße vom Wissen einzelner Personen abhängig?

! Wissensintensive Prozesse

Das USU Wissensportal unterstützt als zentrales Arbeitsmittel genau diese wissensintensiven Prozesse – zu deren wichtigsten Eigenschaften zählen:

- Übergreifende Zusammenarbeit
- Intensiver kommunikativer und kreativer Wissensaustausch
- Arbeit mit vielen Dokumenten und Informationen
- Unterstützung Ihrer individuellen Prozesse



! **Übergreifende Zusammenarbeit**

Wissensarbeiter tauschen Informationen über Abteilungsgrenzen, Organisationen und Standorte hinweg aus. Persönliche Abstimmungen und Besprechungen sind durch die räumliche Entfernung zeitintensiv, auch der Austausch von Dokumenten gestaltet sich schwierig. Die Zusammenarbeit mit Kunden oder anderen Interessierten scheitert in den meisten Fällen an einer fehlenden Infrastruktur.

Das USU Wissensportal ist die zentrale Stelle für übergreifende Zusammenarbeit. Es stellt verschiedene Werkzeuge zur Kollaboration sowie alle wichtigen Informationen zentral zur Verfügung. Die umfassende Rechteverwaltung sichert den Zugriff ab.

! **Intensiver Wissensaustausch**

Erfolg setzt die Zusammenarbeit und den intensiven Wissensaustausch unter allen Beteiligten voraus. Dazu gehören auch kreative Aufgaben wie die Ideenfindung. Es ist jedoch oft schwierig, an die relevanten Informationen zu gelangen, denn teilweise verfügen nur Einzelne darüber.

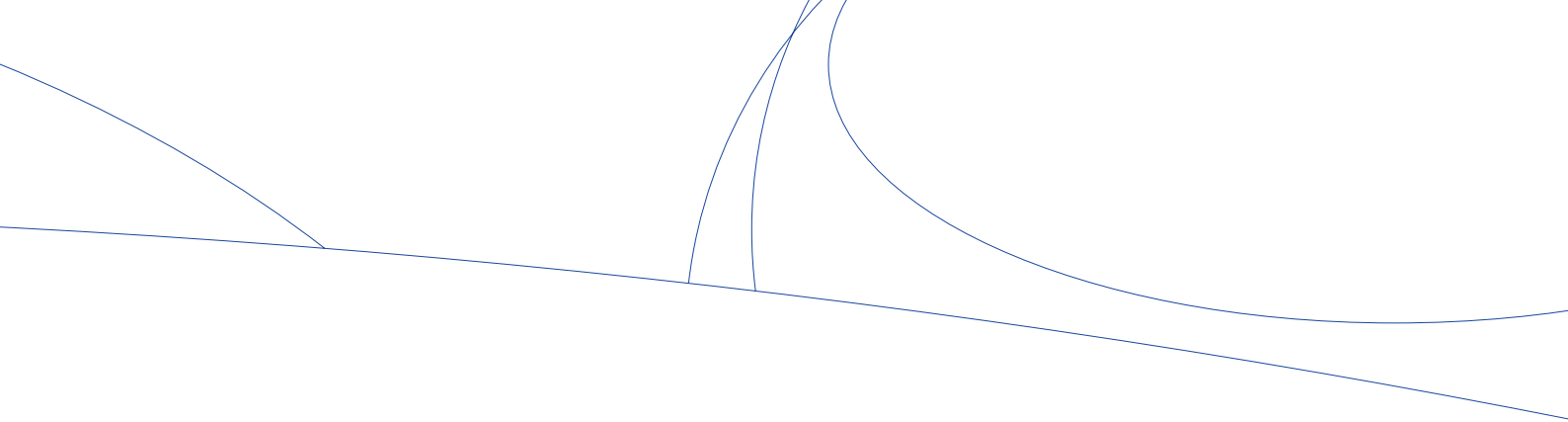
Im Gegensatz dazu stehen Wissen und Informationen im USU Wissensportal zentral zur Verfügung. Dokumente können hierarchisch

strukturiert oder unstrukturiert abgelegt werden. Abnahmeprozesse sichern die Qualität der Inhalte. Weiterhin stellt das Wissensportal kreative und kollaborative Werkzeuge bereit, um Informationen gemeinsam zu erarbeiten, wie z.B. Wikis, Mind Maps oder Foren. Termine werden gemeinsam geplant, Informationen über Blogs publiziert und externe Newsticker eingebunden. Gelbe Seiten helfen bei der Suche nach Experten.

! **Dokumentenintensive Arbeit**

Wissensintensive Prozesse benötigen viele Dokumente, die in zahlreichen heterogenen Datenquellen (E-Mail, Notes-Ablagen, File Server, Datenbanken, ...) abgelegt sind. Oft sind diese Dokumente verteilt und inkonsistent (unterschiedliche Versionen oder Aktualität). Anwender müssen lange nach korrekten und aktuellen Informationen suchen.

Neben der intelligenten Dokumentenablage hilft das USU Wissensportal auch bei der effizienten Suche. Diese basiert auf der Suchmaschine USU KnowledgeMiner, welche die einfache Volltextsuche sowie natürlichsprachige oder kombinierte Suche nach Metadaten wie Autor oder Datum ermöglicht. Zusätzlich zu den Portalinhalten erlaubt USU KnowledgeMiner die Anbindung nahezu beliebiger weiterer Datenquellen, die parallel durchsucht werden können.



Eine Reihe von Selbstoptimierungs-Mechanismen sorgt dafür, dass die Qualität der Suchergebnisse mit fortlaufender Nutzung automatisch verbessert wird. Gerade für den Einsatz in der Team-Zusammenarbeit profitieren Anwender von den Suchergebnissen anderer Kollegen: Dokumente und Informationen werden schneller gefunden.

! Unterstützung Ihrer individuellen Prozesse

Wissensintensive Prozesse gibt es in den verschiedensten Branchen und Organisationen. Diese sind nicht standardisierbar, denn sie sichern durch ihre Individualität den Wettbewerbsvorteil des Unternehmens.

Ein Bürgerservice ist gekennzeichnet durch eine große Bandbreite von Fragen. Zur Beantwortung sind Informationen aus unterschiedlichsten Datenquellen notwendig, mit jeweils eigenen Verantwortlichen. Das USU Wissensportal integriert all diese Informationen.

Projekte kennzeichnen sich dadurch, dass viele Entscheidungen getroffen und eine große Anzahl von Dokumenten und Informationen ausgetauscht werden. Als zentrales Arbeitsmittel stellt das USU Wissensportal den jeweils aktuellen Stand zur Verfügung.

Das USU Wissensportal bildet auch Ihre spezifischen Prozesse optimal ab.

! USU Wissensportal

Das USU Wissensportal stellt als zentrales Arbeitsmittel Wissen und Informationen innerhalb und außerhalb Ihrer Organisation aufgabenspezifisch bereit und unterstützt die Zusammenarbeit und den Wissensaustausch zwischen allen Beteiligten. Das Wissensportal ...

- stellt das für die spezifische Aufgabe benötigte Wissen systematisch zur Verfügung
- berücksichtigt die individuelle Rolle oder Aufgabe des Benutzers
- hilft Nutzern, vom Wissensbedarf Anderer zu profitieren und hilft beim gemeinsamen Erarbeiten von Wissen sowie beim Finden von Lösungen
- unterstützt die Zusammenarbeit aller Beteiligten.

Das USU Wissensportal integriert die unterschiedlichsten Werkzeuge, die exemplarisch im Blueprint dargestellt sind (siehe Grafik Seite 4). Die Rechteverwaltung stellt sicher, dass Anwender nur auf die für sie relevanten Informationen zugreifen können – vom Sachbearbeiter bis zum Top-Manager.

Damit das USU Wissensportal die tägliche Arbeit verbessern kann, ist eine genaue Ausrichtung auf die zu lösende Aufgabe erforderlich. Wir realisieren für Sie Ihr individuelles Wissensportal, verwenden erprobte Komponenten und berücksichtigen neben Ihren fachlichen Anforderungen auch die Einbettung in Ihre Unternehmenskultur.

!! NUTZEN

- ! *Konsistente Informationen durch zentrale Ablage von Wissen*
- ! *Schneller Informationszugriff und -austausch durch Personalisierung und übergreifende Suche*
- ! *Kreative Prozesse und Zusammenarbeit mit Web 2.0-Funktionen*
- ! *Reduzierte Abhängigkeit vom Wissen Einzelner*
- ! *Konzentration auf das Wesentliche durch Abbildung spezifischer Prozesse*

! Referenzen

Die USU AG hat bereits zahlreiche Wissensportale erfolgreich umgesetzt. Erfolgsbeispiele sind u.a.

- das Team- und Kollaborationsportal des Diakonischen Werks der Evangelischen Kirche in Deutschland mit mehr als 2.000 Anwendern oder
- das Portal zur Integration der weltweit verteilten Qualitätssicherungssysteme bei der Volkswagen AG mit 14.000 Anwendern.

Zusätzlich betreibt die USU AG ein eigenes Wissensportal zur Unterstützung von Kundenprojekten.

! Erfahrung zählt

Mit der USU AG holen Sie sich einen erfahrenen und flexiblen Partner an Ihre Seite. Wir entwickeln für unsere Kunden umfassende Wissensportale, die technisch, kaufmännisch sowie fachlich nachhaltig funktionieren und bringen dabei den vollen Erfahrungsschatz aus vielen erfolgreichen Wissensmanagement-Projekten ein.

