

Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement mit Unternehmensportalen

Prof. Holger Nohr

Hochschule der Medien
Wolframstrasse 32
D-70191 Stuttgart
Nohr@hdm-stuttgart.de

Abstract: Der Beitrag zeigt die Unterstützung eines geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements durch Unternehmensportale auf. Dabei werden geschäftsprozessorientierte Wissensstrukturen, die Anbindung von Wissensprozessen an die Geschäftsprozesse sowie eine geschäftsprozessorientierte Personalisierungsstrategie erörtert.

1. Einleitung

Einer frühen Phase der Beschäftigung mit Wissensmanagement, die sich mit Begriffsbildungen, dem Entwurf von Modellen oder der Erklärung von Wissensaktivitäten auszeichnete, folgt derzeit eine Orientierung auf die Nutzbarmachung von Wissen für die Leistungserstellung der Unternehmen. Merkmal dieser Orientierung ist eine Ausrichtung von Wissensmanagement auf die Geschäftsprozesse. Geschäftsprozesse stellen den Kontext für Wissensmanagement dar, da auf dieser Ebene der Wissensbedarf bestimmt sowie neues Wissen erzeugt wird. Diese Ausrichtung, unterstützt durch Unternehmensportale, ist Gegenstand des Beitrags.

2. Begriffsbestimmungen

Wissensmanagement kann in mehrfacher Hinsicht prozessorientiert betrachtet werden [Re02, HGK02]: (a) Das Wissensmanagement im engeren Sinne kann als (aa) klassischer (Wissens-) Management-Prozess angesehen werden, der (ab) den Rahmen setzt für einzelne oder kombinierte Wissensprozesse (d.s. z.B. Identifikation, Suche, Verteilung oder Nutzung von Wissen). Eine zweite Sicht betrachtet (b) den wissensbasierten Gestaltungsprozess von Geschäftsprozessen, wobei Prozesswissen generiert und angewendet wird [Ha01]. Die dritte Perspektive eines geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements (c) beschäftigt sich (ca) mit der Integration von Funktionswissen in die Durchführung von Geschäftsprozessen und (cb) die Anbindung von Wissensprozessen an Geschäftsprozesse [No02].

Der vorliegende Beitrag zielt auf eine Betrachtung der dritten Perspektive (c). Dabei wird eine Konzentration auf wissensintensive Geschäftsprozesse angenommen, d.h. auf Leistungsprozesse, die bei ihrer Durchführung einen hohen Wissensbedarf erzeugen. Ebenso wird eine informationstechnische Unterstützung durch ein Portal angenommen.

Portale sind seit längerer Zeit aus dem Internet bekannt, sie integrieren und personalisieren Inhalte, Dienste und Funktionen. Unternehmensportale (Enterprise Portals) stellen diese Form der Integrationsleistung den Mitarbeitern innerhalb eines Unternehmens zur Verfügung [SW02]. Unternehmensportale können in umfassendere Geschäftsarchitekturen integriert sein [RG02], die häufig als Business Portale bezeichnet werden (Abbildung 1).

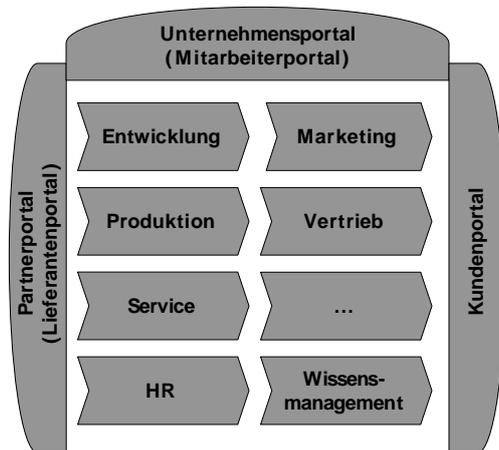


Abbildung 1: Prozessintegration in Business Portalen

Wenn die Abbildung von Prozessen einen Hauptzweck des Portals darstellt, wird auch von Prozessportalen gesprochen [SBÖ02].

3. Portalunterstützung für das Wissensmanagement

Ein zentrales Element der Verknüpfung von Wissen und Geschäftsprozessen ist eine Wissensstruktur, die eine Zwischenschicht zwischen Wissensquellen und den Geschäftsprozessen bildet.

3.1 Geschäftsprozessorientierte Wissensstrukturen

Wissensstrukturen bilden eine standardisierte Metasprache über die Wissensquellen und ihren Beziehungen untereinander. Sie stellen die Verbindungsschicht von Wissensobjekten zu den Geschäftsprozessen her [No02, Re02]. Durch die Wissensstrukturen können verschiedene Sichten auf verfügbare Wissensobjekte generiert werden, um diese in ver-

schiedene benötigte Kontexte einzubinden. Wissensstrukturen können auf der Grundlage von Thesauri, Topic Maps oder Ontologien [St02] gebildet werden.

Da die Wissensobjekte bedarfsgerecht mit Geschäftsprozessen verbunden werden sollen, ist es sinnvoll eine geschäftsprozessorientierte Wissensstruktur zu modellieren. Eine Rahmen-Prozessklassifikation wurde vom American Productivity & Quality Center (APQC) [Am93] erarbeitet. Diese Prozessklassifikation wird bspw. bereits bei Arthur Andersen als Wissensstruktur im Unternehmensportal verwendet. Eine Reihe branchenorientierter Lösungen liegen mit den Business Solution Maps der SAP [Me99] vor, die in gleicher Weise differenziert eingesetzt werden können.

3.2 Anknüpfung der Wissensprozesse an Geschäftsprozesse

Die Aufgabe eines geschäftsprozessorientierten Wissensmanagements ist es, wissensintensive Prozesse und Aufgaben zu identifizieren sowie eine Analyse der Informationsbedarfe der verschiedenen Rollen innerhalb dieser Prozesse vorzunehmen. Aus dieser Analyse ergeben sich Anknüpfungspunkte für die beschriebenen Prozesse (ca) und (cb) [HGK02].

In Ergänzung der Modellierung von Geschäftsprozessen erlauben gängige Werkzeuge wie bspw. ARIS eine Modellierung und Anbindung dieser Wissensprozesse. Ein spezifisches Werkzeug für die Modellierung von Wissensprozessen (cb) stellt PROMOTE dar [HKT02]. Die jeweils verfügbaren Wissensprozesse können über das Unternehmensportal personalisiert werden. Auf diese Weise können abhängig von den Geschäftsprozessrollen vordefiniert bspw. Suchprozeduren (in Repositories oder Yellow Pages) über das Portal angeboten werden. Das benötigte Funktionswissen für die Durchführung von Prozessen wird nach dem Push-Prinzip bedarfsgerecht verteilt. Eine konkrete Verknüpfung von Aufgaben mit dem benötigten Wissen kann auf der Basis von Workflow-Managementsystemen erfolgen, die als Anwendungen in eine Portalumgebung integriert werden können.

3.3 Prozessorientierte Personalisierung

Über die Zuordnung von Rollen zu Elementen der Wissensstruktur ist abhängig vom ermittelten Informationsbedarf eine personalisierte und aufgabengerechte Versorgung mit benötigten Informationen nach dem Push-Prinzip möglich [Ba00, Bl01, No02]. Die Abbildung 2 stellt den Vorgang einer Personalisierung auf der Grundlage einer prozessorientierten Wissensstruktur dar. Informationen werden über Metadaten den Prozessklassen zugeordnet, die in einem personalisierbaren User Interface aufbereitet angeboten werden.

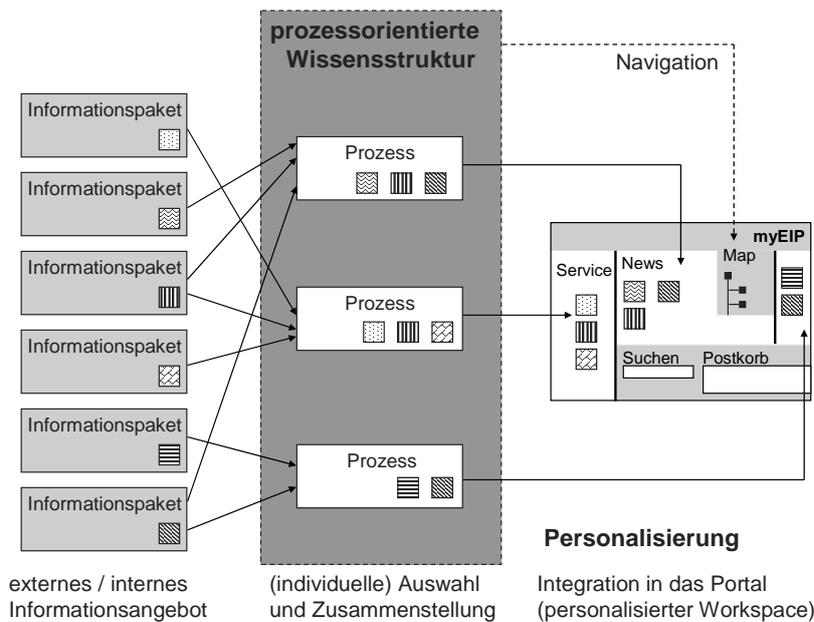


Abbildung 2: Prozessorientierte Personalisierung

Die Personalisierung über die Wissensstruktur kann bei Kenntnis der Rollen der Mitarbeiter in Prozessen und deren Informationsbedarf automatisch generiert werden. Die Wissensstruktur steht darüber hinaus für die aktive Informationsbeschaffung („Pull“) durch Navigation in Form von „Knowledge Maps“ und in Suchprozessen in Form von Metadaten zur Verfügung. Alle Informationsversorgungs- und -beschaffungsprozesse bedienen sich damit einer einheitlichen und auf die Unternehmensprozesse bezogenen Unternehmenssprache.

4. Fazit

Unternehmensportale unterstützen ein konsequent auf Geschäftsprozesse ausgerichtetes Wissensmanagement, indem zwischen Prozessen und Wissensobjekten eine Anknüpfung über prozessabbildende Wissensstrukturen geschaffen wird. Für die automatische Versorgung ist eine Abbildung der Rollen auf Funktionen in Geschäftsprozessen ebenso notwendig wie eine Analyse der rollenbezogenen Informationsbedarfe.

Literaturverzeichnis

[Am93] American Productivity & Quality Center: Process Classification Framework. APQC, Houston, 1993.

- [Ba00] Bach, V.: Business Knowledge Management: Wertschöpfung durch Wissensportale. In: (Bach, V. et al. Hrsg.): Business Knowledge Management in der Praxis. Springer, Berlin, 2000; S. 51-119.
- [Bl01] Blessing, D.: Wissensmanagement in Beratungsunternehmen. BoD, Norderstedt, 2001
- [Ha01] Habermann, F.: Management von Geschäftsprozesswissen: IT-basierte Systeme und Architektur. Deutscher Universitäts-Verlag, Wiesbaden, 2001.
- [HGK02] Hoffmann, M.; Goesmann, T.; Kienle, A.: Analyse und Unterstützung von Wissensprozessen als Voraussetzung für erfolgreiches Wissensmanagement. In: (Abecker, A. et al. Hrsg.): Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement. Springer, Berlin, 2002; S. 159-184.
- [HKT02] Hinkelmann, K.; Karagiannis, D.; Telesko, R.: PROMOTE – Methodologie und Werkzeug für geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement. In: (Abecker, A. et al. Hrsg.): Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement. Springer, Berlin, 2002; S. 65-90.
- [Me99] Mezger, T.: Gaining Momentum: SAP Solution Map Initiative. In: SAP Info No. 59, 12-13 (1999).
- [No02] Nohr, H.: Wissenmanagement als Stütze der Geschäftsziele. In: Wissensmanagement 4 (6), 16-20 (2002).
- [Re02] Remus, U.: Prozessorientiertes Wissensmanagement: Konzepte und Modellierung. Universität Regensburg, Diss., 2002.
- [SBÖ02] Schmid, R.; Bach, V.; Österle, H.: CRM bei Banken: Vom Produkt zum Prozessportal. In: (Helmke, S. et al. Hrsg.): Effektives Customer Relationship Management. Gabler, Wiesbaden, 2002; S. 87-101.
- [RG02] Riempp, G.; Gronover, S.: Customer Knowledge and Relationship Management. In: (Schögel, M. et al. Hrsg.): Roadm@p to E-Business. Thexis, St. Gallen, 2002; S. 762-783
- [St02] Staab, S.: Wissensmanagement mit Ontologien und Metadaten. In: Informatik Spektrum 25 (3), 194-209 (2002).
- [SW02] Schelp, J.; Winter, R.: Enterprise Portals und Enterprise Application Integration: Begriffsbestimmung und Integrationskonzeptionen. In: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik 39 (225), 6-20 (2002).