

Alexander Lörch, Bianca Matzkeit

## Intelligent vernetzt zum erfolgreichen Projekt

**Ob es die Entwicklung eines neuen Produktes ist oder die Durchführung eines Forschungsauftrages – Projektarbeit in Unternehmen hat viele Facetten. Doch alle weisen eine Gemeinsamkeit auf: Menschen mit unterschiedlichster Expertise und aus unterschiedlichsten Bereichen arbeiten zusammen, um ein komplexes Problem kollaborativ zu lösen. Der Erfolg eines Projektes ist jedoch von verschiedenen Faktoren abhängig. Diese Faktoren zu kennen und entsprechend handeln zu können, ist daher von entscheidender Bedeutung. Das stellt hohe Anforderungen an die Wissensarbeit sowohl jedes einzelnen Projektbeteiligten als auch des gesamten Projektteams. Denn die benötigten Informationen zur Bewältigung einer vielschichtigen Aufgabenstellung müssen nicht nur fachübergreifend und vollständig, sondern auch schnell und effizient auffindbar sein. Eine Herausforderung, die in Zeiten rapide ansteigender Datenmengen nur noch mit intelligenter Technologie zu bewältigen ist.**

Wissen ist für ein Projekt unverzichtbar, denn aus Wissen resultieren wichtige Erkenntnisse für weiterführende Entscheidungen. Daher ist es von grundlegender Bedeutung, dieses Wissen zu bewahren. Denn ein Projekt umfasst viele Mitarbeiter aus unterschiedlichsten Wissensbereichen und mit individuellem Erfahrungswissen. Sie teilen ihr Wissen und leiten daraus neue Erkenntnisse ab, die im Zuge eines gemeinsamen Zieles erfolgreich angewendet werden sollen. Ein aktueller Überblick über alle vorhandenen Informationen ist deshalb unerlässlich.

Längst haben infolgedessen Systeme wie SharePoint oder Wikis in Unternehmen Einzug gehalten. Wichtige Informationen und Dokumente werden hier geordnet abgelegt und Mitarbeitern zur

Verfügung gestellt. Berechtigte haben somit Zugang zu Erfahrungsberichten, Beispielangeboten, Whitepapers, Statistiken über das Kundenverhalten, vorangegangenen Projektergebnissen oder Leistungsbeschreibungen, um nur einige zu nennen. Während des Projektablaufs werden diese Dokumente dann untereinander interaktiv aktualisiert und permanent erweitert.

An dieser Stelle mögen Systeme wie die vorher genannten durchaus genügen. Doch reicht es nicht allein aus, nur die Informationen zu sammeln, die innerhalb eines Unternehmens anfallen. Wertvolle Informationen werden auch außerhalb eines Unternehmens produziert. So muss jeder über unterschiedlichste Faktoren Bescheid wissen. Ob es Strategien von Mitbewerbern sind, die Berücksichtigung technischer Risiken oder für Produktentwicklungen wichtige Forschungsergebnisse und Patentanmeldungen – sie alle finden sich in verschiedensten externen Informationsquellen wie dem Internet oder Deep Web. Doch sind diese Informationen längst nicht mehr in zu bewerkstelligen Mengen zu finden. Sowohl Digitalisierung als auch Globalisierung haben dafür gesorgt, dass unübersichtliche Informationsmassen anfallen. Denn jeder kann überall und jederzeit Informationen produzieren. Über alle relevanten Informationsmengen gleichermaßen zu verfügen, stellt daher für jedes einzelne Projektmitglied eine enorme Herausforderung dar.

### Das Problem: Information Overload

Mitarbeiter müssen ungeheuer viel Zeit aufwenden, um relevante Informationen aus unterschiedlichsten Quellen aufzustoßern. Unzählige Dokumente müssen gelesen und auf Relevanz der Informationen hin ausgewertet werden. Das birgt nicht nur die Gefahr, dass wichtige Informationen aufgrund mangelnder Res-

sourcen (z.B. Zeitknappheit, Personalknappheit, etc.) übersehen werden. Ein weiterer wichtiger Aspekt ergibt sich aus der Aufteilung der Arbeit auf mehrere Mitarbeiter gleichzeitig. Ein und dieselbe Information kann dadurch von mehreren gefunden werden. Zudem haben wir auch die Situation, dass Mitarbeiter das Unternehmen verlassen und mit ihnen ihr Wissen. Wenn es nicht in Systemen dokumentiert wurde, können neue Mitarbeiter daraus keinen Nutzen mehr ziehen. Ob also übersehene Informationen, doppelt gefundene Informationen oder nicht mehr verfügbares Wissen – die Informationsmenge wird in jedem Fall kleiner und inhaltlich ärmer.

Zuletzt müssen Informationen untereinander abgeglichen werden, um einen gemeinsamen Wissensstand zu erreichen. Das nimmt Zeit in Anspruch, die jeder Einzelne aufwenden muss und die ihm für andere Aufgaben fehlt. Einheitlichkeit wird dennoch niemals erreicht, da Wissen nichts Statisches ist und sich ständig verändert. Während Informationen untereinander noch angepasst werden, kann es durchaus sein, dass jemand wieder einen Wissensvorsprung hat. Ein Kreislauf, der nicht zu enden scheint und manuell nicht mehr zu bewältigen ist.

### Die Lösung: Semantic Enterprise Search

Semantic Enterprise Search begegnet dieser Herausforderung auf intelligentem Wege. Dokumente aus diversen heterogenen Quellen werden kontinuierlich und automatisiert erfasst und in einem einzigen System gesammelt. Ein manuelles Aufstöbern nach relevanten Dokumenten ist nicht mehr nötig, da die Informationen, die in den Dokumenten stecken, aufgrund sprachverarbeitender Prozesse analysiert und interpretiert werden. Dadurch ist eine sehr hohe Treffsicherheit von Suchanfragen gewährleistet, da Wortformen schnell erkannt und Tippfehler sowohl in der Suchanfrage selbst als auch in den Dokumenten berücksichtigt werden. Zudem werden Begriffe wie Namen von Personen, Firmen, Produkten, Orten etc. identifiziert.

Weiterhin werden Informationen durch semantische Analyse in einen Kontext gebettet und auf Bedeutungsebene untereinander vernetzt. Synonyme werden

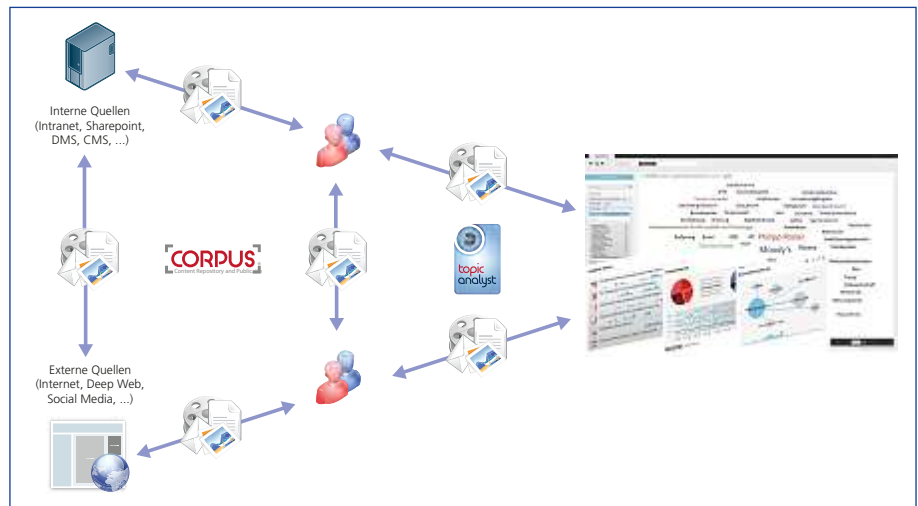
so berücksichtigt und Mehrfachbedeutungen aufgelöst. Auf die Suchanfrage „Käfer“ werden beispielsweise nicht nur Ergebnisse angezeigt, die die Klasse der Insekten umfassen, sondern auch das von der Volkswagen AG produzierte Automodell. „VW“ kann ebenso synonym für ein Auto verwendet werden wie für den Konzern an sich.

Solche Zusammenhänge und Beziehungen werden erschlossen, auch wenn sie nicht immer auf Anhieb offensichtlich sind. Dadurch werden gleichzeitig Zusatzinformationen bereitgestellt. Wird zum Beispiel nach „VW“ gesucht, so werden Einzelaspekte wie Konzernchef, Tochterfirmen, Produkte, etc. als auch thematische Komplexe wie Themen oder Trends ausgegeben.

Mithilfe facettierten Browsens ist es möglich, in Echtzeit auf die benötigten Informationen direkt zuzugreifen und sie mit entsprechenden Filteroptionen optimal einzugrenzen. Weitere Visualisierungsmöglichkeiten arbeiten die Informationen so auf, dass sie effiziente Analysewerkzeuge für weitere Handlungsmöglichkeiten darstellen.

### Fazit: kollaborativ, effizient – und flexibel

So lässt sich das Informationserlebnis mit dem innovativen Recherche- und Analysegerätschaft CORPUS® und Topic Analyst® der CID zusammenfassen. Denn es beinhaltet zum einen die treffsichere Suche nach Informationen in einer riesigen Dokumentenmenge. Durch automatische Sammlung und Konsolidierung unterschiedlichster Dokumententypen aus internen und externen Quellen werden komplexe Informationen und Inhalte nicht nur gesammelt, sondern aufgrund einer integrierten Knowledge Base auch treffsicher erkannt und schnell gefunden. Durch intelligente Vernetzung auf unterschiedlichsten Ebenen – zwischen Personen aus unterschiedlichen Abteilungen, zwischen Informationen – muss Wissen nicht mehr mühsam recherchiert, abgeglichen oder aktualisiert werden. Jeder Mitarbeiter kann gleichermaßen auf eine aktuelle, fachübergreifende und vollständige Informationsbasis zugreifen, die das Wissen jedes Einzelnen im Team als auch externe



*Daten importieren. Informationen analysieren. Erkenntnisse visualisieren. – Methodisch agieren mit CORPUS® und Topic Analyst®*

Inhalte umfasst – und die auch dann noch aktuell und vollständig ist, wenn Ressourcen nicht (mehr) verfügbar sind.

Zum anderen umfasst es die effiziente Arbeit mit den Informationen durch intelligente visuelle Aufbereitung. Verschiedenste Darstellungsformen sorgen dafür, dass die Informationen effektiv weiterverarbeitet werden können – sei es eine Word Cloud für die Übersicht über aktuelle oder relevante Informationen, Charts für den Überblick über diverse Kennzahlen (z.B. Verkaufszahlen,

Umfrageergebnisse) oder Netzdarstellungen für das Aufzeigen von Zusammenhängen. Das Wissen aller ist immer verfügbar, aber immer in einer individuell gewünschten Form.

Zudem ist Wissensarbeit mit CORPUS® und Topic Analyst® auch unheimlich flexibel – denn der Informationsstrom kann jederzeit individuell an aktuelle Interessen und Bedürfnisse angepasst werden. Dies schafft Freiraum – Informationen für sich zu nutzen, für Strategien und Entscheidungen.

### Die Autoren:



Alexander Lörch ist geschäftsführender Gesellschafter der CID GmbH und Vorstandsvorsitzender der Pattern Science AG. 1997 gründete er mit zwei weiteren Gesellschaftern die CID GmbH mit Spezialisierung auf Geschäftsprozessoptimierung. Heute begleitet er die Themen Produktentwicklung sowie Business Development in der CID Unternehmensgruppe.

loerch@wissensmanagement.net



Bianca Matzkeit ist technische Redakteurin bei der CID GmbH und verfügt über umfangreiche Erfahrungen im technisch-redaktionellen Bereich. Im Rahmen ihrer Tätigkeit setzt sie sich intensiv mit Knowledge Management und Competitive Intelligence auseinander.

matzkeit@wissensmanagement.net