

Rainer Obesser

Werkzeuge für Wissensmanagement im SharePoint – ein Überblick

Von Version zu Version macht SharePoint einen weiteren Schritt von der Zusammenarbeit im Portal hin zum Wissensmanagement im Unternehmen. Jedoch ist es keineswegs so, dass automatisch Wissensmanagement stattfindet, wenn SharePoint als Collaboration Plattform eingesetzt wird. SharePoint ist ein Werkzeugkasten, der immer leistungsfähigere Tools für das Implementieren von Wissensmanagement-Lösungen bereitstellt. Die Auswahl und der Einsatz der jeweils geeigneten Werkzeuge zum Erstellen solcher Lösungen erfordern in aller Regel eine kompetente Beratung, die möglichst auch die Unternehmenskultur und bestehende Organisationsprozesse mit einbeziehen sollte.

Dies gilt vor allem für die Funktionen aus dem Bereich Daten- und Informationsmanagement – also den Leistungsmerkmalen, die dafür sorgen, dass sich die SharePoint-Anwender – als „Wissenskonsumenten“ – in der Fülle der Informationen und Dateien zurechtfinden.

So erlaubt der Metadata Management Service z. B. das zentrale Anlegen und Verwalten einer sogenannten Taxonomie, also einer hierarchischen Gliederung von Begriffen (Kategorien, Schlagworten), die das Unternehmen nach verschiedenen Gesichtspunkten, z. B. nach Produkten, Leistungen oder Prozessen beschreiben und kategorisieren. Entsprechend vorschlagwortet, lassen sich Inhalte sehr viel effizienter suchen oder gezielt ansteuern. So stehen dem „Wissenskonsumenten“ zusätzlich zur normalen Seitennavigation weitere Zugriffsebenen zur Verfügung.

Die Konzeptionierung und Implementierung solcher Funktionen erfordern unbedingt eine sorgfältige Planung und Beratung im Vorfeld. Der eigentliche Einsatz ist dann aber meist – entspre-

chende Pflege durch dedizierte Verantwortliche vorausgesetzt – in der Regel unproblematisch.

Bei den Werkzeugen aus dem Bereich des kollaborativen Wissensmanagement geht es darum, das in Arbeitsprozessen entstandene Wissen für das Unternehmen festzuhalten, zu dokumentieren und auszutauschen, um die Weitergabe nicht auf eine mehr oder weniger zufällige personengebundene Kommunikation zu reduzieren. Die Funktionen, die sich mit der Erfassung, Aufbereitung und Weitergabe des – personenbezogenen – Know-hows befassen, richten sich an die Nutzer als potentielle Wissensträger.

Sehr vielversprechend ist dabei der immer wichtiger werdende Ansatz, Funktionen und Kommunikationsmethoden sozialer Netzwerke wie Facebook oder Xing auf das Unternehmen zu übertragen. So können z. B. in SharePoint persönliche Profileiten, die sogenannten My Sites, angelegt werden, über die die Benutzer sich unter anderem als Ansprechpartner für ihre Fachgebiete positionieren und über deren Kommentarfunktion Fragen von Kollegen beantwortet werden können. Darüber hinaus können alle Inhalte in SharePoint von jedem Nutzer mit persönlichen Tags und Notizen markiert werden. Diese wiederum lassen sich von anderen Benutzern kommentieren und verfolgen; es entsteht ein firmeninternes Social Network.

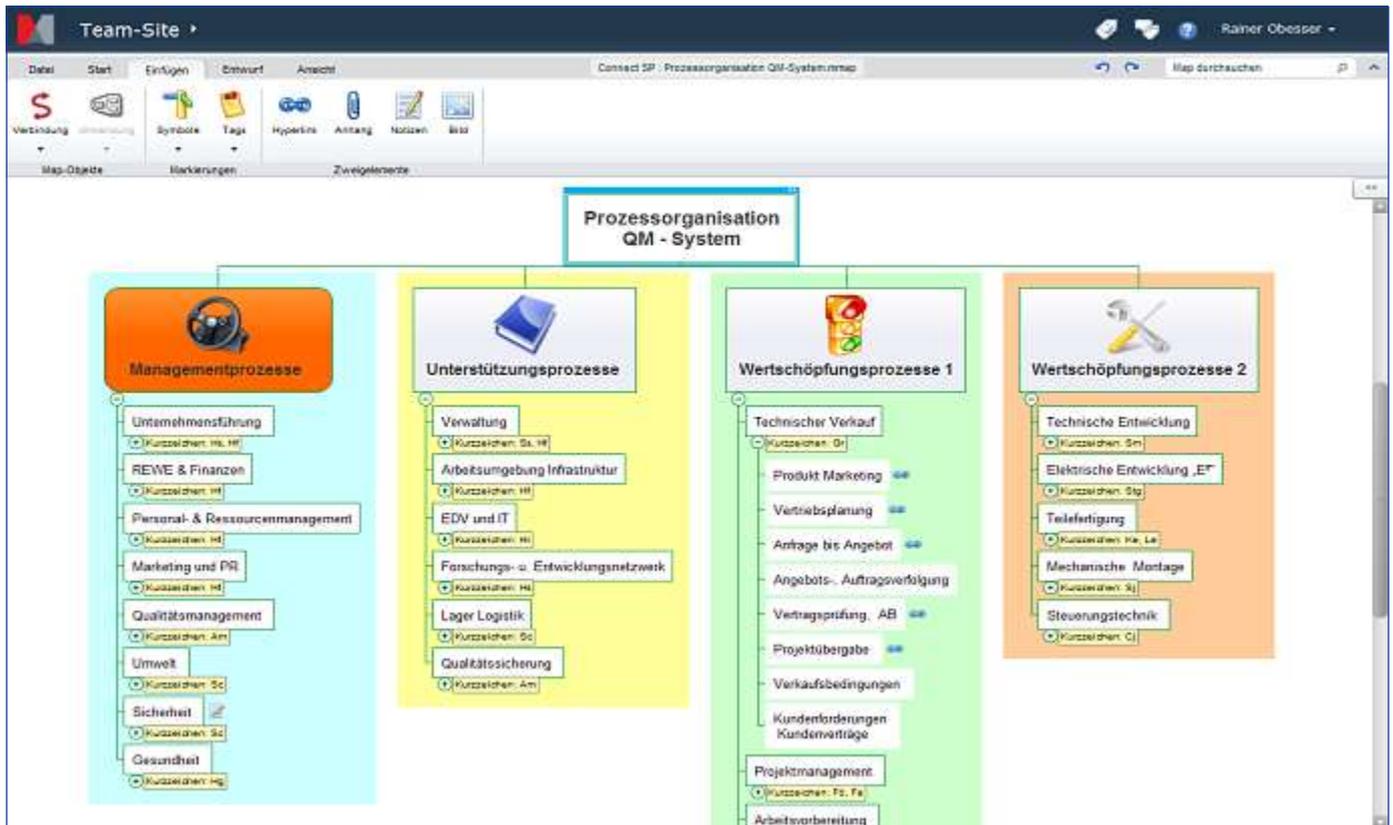
Ein SharePoint-Wiki – als ein relativ informelles Kommunikationsmedium – verfolgt den Ansatz, schnell etwas (gemeinsam) schriftlich festzuhalten, und es anderen zum Bearbeiten, Ergänzen und Weiterführen zur Verfügung zu stellen. Es eignet sich daher im Prinzip gut zum gemeinsamen Erstellen und Pflegen von sich ständig verändernden oder wachsenden Dokumenten wie Dokumentationen, FAQs, Best Practices usw.

Trotz der vielfach konstatierten „Einfachheit“ eines Wikis zeigt sich aber gerade hier, dass das Werkzeug kein „Selbstläufer“ ist. Das gemeinsame Arbeiten über Wikis muss zur Firmenkultur und zur Arbeitsweise der Mitarbeiter passen. Oft findet man leere oder ungepflegte Wikis, weil die Anwender nicht wissen, wie man sie bedient oder auch nicht jeder Anwender ohne weiteres imstande oder zeitlich in der Lage ist, sein Wissen als Fließtext niederzuschreiben und dabei auch noch mit anderen vorhandenen Texten oder Elementen sinnvoll zu verknüpfen. Oft sind es ja gerade die Know-how-Träger in einem Unternehmen, die keine Zeit haben für zeitaufwändige Dokumentationen ihres Wissens.

Auch wenn SharePoint im Standardfunktionsumfang sehr leistungsfähige Funktionen – wie Wikis, Blogs, My Sites – zum gemeinschaftlichen Wissensmanagement anbietet, zeigt ein Blick in die Praxis, dass diese längst nicht in dem Ausmaß genutzt werden, wie es im Sinne einer gesicherten Wissensgenerierung wünschenswert wäre. Ein Grund dafür liegt sicherlich in der Komplexität: Es bedarf gerade für Wissensträger möglichst einfach und schnell zu bedienender Werkzeuge, um sie dazu zu motivieren und in die Lage zu versetzen, am Wissensprozess aktiv mitzuarbeiten und ihr Wissen anderen verfügbar zu machen.

Unabhängig von SharePoint gibt es eine effektive und einfache Methode, welche den „Wissensträger“ beim Zusammentragen, Festschreiben und Bündeln seines Wissens unterstützt: die Informationsvisualisierung mittels Maps – also das visuelle Erfassen und Aufbereiten von Wissen in sogenannten Wissens(land)karten oder Business-Maps.

Mit der Mapping-Methode sinkt die vielfach vorhandene Hemmschwelle zur Dokumentation von Wissen, da dieses schnell und zunächst unstrukturiert in Stichworten (Topics) erfasst werden kann, welche visuell zueinander in Beziehung gesetzt werden und nach und nach über ihre hierarchische Anordnung ein transparentes und verständliches Abbild des erfassten Wissens erzeugen. Diese Wissenskarte kann nach Bedarf mit Detailinformation (Texte, Bilder, Anhänge) versehen – und – nach Art eines Wikis, über Hyperlinks mit bereits



Beispiel-Map: Dokumentation Prozessorganisation (Mindjet-Map im SharePoint)

vorhandenen (archivierten) Informationen verknüpft werden.

Dieses Werkzeug zum Erstellen von Maps steht nun seit der SharePoint-Integration der Business Mapping-Software Mindjet auch im SharePoint zur Verfügung.

Die Mindjet-Solution „Mindjet on-premise“ stellt eine Webanwendung im SharePoint bereit, die das Erstellen, Bearbeiten und Lesen von Mindjet-Maps im Browser ermöglicht. Somit können in Maps visualisierte und aufbereitete Inhalte problemlos allen anderen SharePoint-Benutzern zur Verfügung gestellt werden – und jeder SharePoint-Benutzer hat ein weiteres, sehr einfach und intuitiv zu benutzendes Werkzeug zum Dokumentieren und Abbilden seines Wissens zur Hand.

Über ein eigenes Mindjet Web Part lassen sich Maps auch direkt in SharePoint Seiten einbinden, um z. B. wichtige Inhalte unmittelbar darzustellen oder um die Maps im wahrsten Sinne des Wortes als Karte zum gezielten Navigieren zu themenrelevanten oder häufig benötigten Inhalten in SharePoint zu benutzen: Eine offensichtliche Zeitersparnis und wertvolle Orientie-

rungshilfe nicht zuletzt für unerfahrene oder gelegentliche SharePoint-Anwender.

Durch die Möglichkeit, in Mindjet Maps aus jedem Stichwort (Topic) durch visuelles Zuordnen von Aufgabeninformationen (Status, Priorität, Fälligkeit etc.) eine Aufgabe zu generieren und diese direkt in eine SharePoint-Aufgabenliste zu übertragen und mit dieser zu synchronisieren – oder umgekehrt die Aufgaben aus vorhandenen Aufgabenlisten in Maps (auch aggregiert) zu visualisieren, ergeben sich weitere Zusatznutzen über den Einsatz von Wissenslandkarten hinaus. Im Sinne von „Collaborative Work Management“ lassen sich Maps als leicht zu bedienendes Konzept- und Planungstool für Projekte – oder als Dashboard zum Visualisieren von Aufgabenschwerpunkten/Status einsetzen.

Die Möglichkeiten, mit Wissensmaps im Zusammenspiel mit Standard-SharePoint-Werkzeugen in SharePoint ein effektives und intuitives Wissensmanagement umzusetzen, liegen auf der Hand. Je mehr Personen im Unternehmen ihr vorhandenes Wissen dokumentieren und abbilden, desto besser lässt sich die

Infrastruktur für firmeninterne Wissensprozesse erstellen.



Der Autor:

Rainer Obesser ist als Senior Consultant seit mehreren Jahren bei Mindjet im Bereich Technical Services, Training und Beratung tätig. Er berät Kunden bei der Planung und Implementierung von Map-basierten Lösungen für Knowledge Management, Projektmanagement und Collaborative Work Management – mit dem Schwerpunkt SharePoint.

obsesser@wissensmanagement.net