

Bianca Matzkeit

## Mit effizienter Wissensarbeit zu höherer (Wissens-)Produktivität

Ein wesentlicher Unternehmenswert ergibt sich aus der Gesamtheit des Fach- und Erfahrungswissens seiner einzelnen Mitarbeiter. Damit ist jedoch nicht nur allein die reine Sammlung aller innerhalb eines Unternehmens erzeugten Informationen gemeint. Ökonomisch gesehen liegt Wissen nur vor, wenn die vorhandenen Informationen auch so interpretiert und ausgewertet werden, dass sie für Handlungen und Entscheidungen unmittelbar nutzbar gemacht und gewinnbringend eingesetzt werden können. Gerade dann, wenn Mitarbeiter Unternehmen oder Bereiche wechseln, gilt es demnach für Unternehmen, Wissen in Form von Informationen und Erfahrungswerten möglichst verständlich zu behalten, Kollegen und neuen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen und so hohe Wissensproduktivität durchgängig sicherzustellen.

© Gerd Altmann/dezignus.com /  
PXELO – www.pxello.de



Prinzipiell ist hohe Wissensproduktivität immer dann gewährleistet, wenn Informationen Handlungs- und Entscheidungsprozesse zum Ziele der Schaffung und Aufrechterhaltung tatsächlicher Wettbewerbsvorteile wirkungsvoll unterstützen. So kann beispielsweise ein Unternehmen sich dynamisch verändernden Marktbedingungen frühzeitig begegnen, indem es Informationen zu wirtschaftlichen Entwicklungen, Trends und mehr kontinuierlich erhebt und systematisch analysiert. Auf Basis solcher automatisierter Datensammlung und (Vor-)Auswertungen können wertvolle Erkenntnisse gewonnen werden, die es ermöglichen, in Form von etwa innovativen Produktvarianten und Neuentwicklungen zeitnah und proaktiv reagieren zu können.

### → Wissensarbeit als Erfolgsfaktor für Unternehmen

Um die geschäftskritischen Informationen jedoch entsprechend verwerten zu können, ist Wissensarbeit notwendig. In erster Linie müssen dafür Informati-

onen, die im Laufe der Zeit während unterschiedlichster Geschäftsprozesse in einzelnen Unternehmensbereichen anwachsen, gesammelt und bereitgestellt werden, sodass der Zugriff darauf auch bei Ausscheiden eines Mitarbeiters gesichert ist. Als geeignetes Werkzeug hat sich zunehmend die Unternehmensplattform SharePoint durchgesetzt. Dabei fungiert SharePoint vornehmlich als zentrale Informationsquelle. Denn in ihr können alle strukturierten (z.B. Tabellen, Kalender) und unstrukturierten Informationen (z.B. Dokumente, Präsentationen) systemübergreifend in einer einzigen Anwendung von verschiedenen Nutzern in zum Beispiel Websites, Foren, Wikis, Kalendern oder Listen erstellt, verwaltet und bereitgestellt werden. Das spart Zeit, da unternehmensrelevante Inhalte nicht mehr aus einer Vielzahl an heterogenen Datenquellen zusammengetragen werden müssen (was zudem noch die Gefahr birgt, dass in unterschiedlichen Systemen gesucht werden muss, da oft nicht klar ist, wo genau die notwendigen Informationen abgelegt wurden).

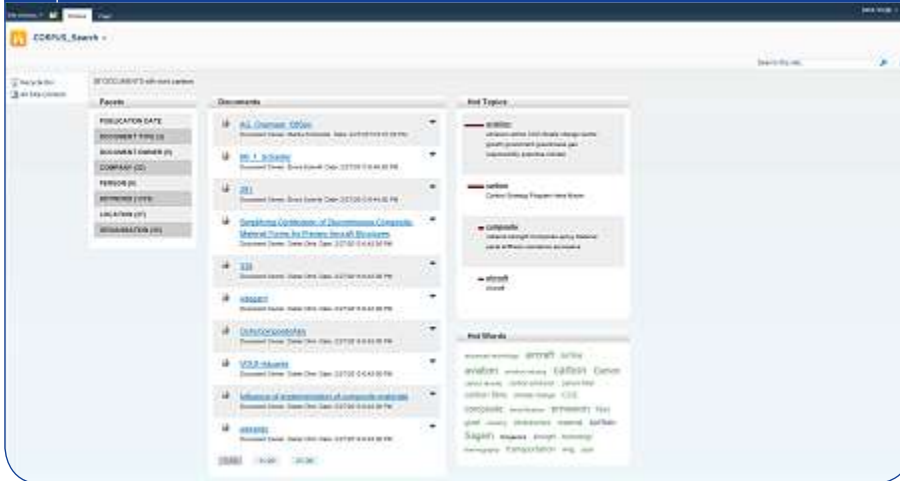
Doch muss die Idee der Informationsbereitstellung weit mehr umfassen als einen alleinigen Ablageort für Dokumente. Mit steigender Datenmenge werden die Archive für die Mitwirkenden zunehmend unübersichtlicher. Entweder sind es dann zu viele Ordner mit zu vielen Hierarchieebenen oder in wenigen Ordnern sind zu viele Dokumente. Hinzu kommt, dass die Benennung oder das Ablegen von Dateien nur schwer standardisiert werden kann. Dadurch wird das Auffinden relevanter Inhalte deutlich erschwert und hat zur Folge, dass das vorhandene Informationspotenzial nicht mehr überblickt werden kann.

Aus diesem Grund kommt der idealen Beschaffung von handlungs- und entscheidungsrelevanten Informationen eine Schlüsselrolle zu. Denn je effizienter Wissensarbeit gestaltet wird, desto produktiver werden Wissensmanagementprozesse. Um aber Effizienz und damit eine bessere Nutzung und Verwertung von Wissen sicherzustellen, sind zwei weitere Aspekte von entscheidender Bedeutung: die Analyse und Kommunikation von Informationen. Konkret bedeutet dies, dass im Zuge der Informationssuche aktuelles und qualifiziertes Wissen geliefert und dieses auch derart übersichtlich aufbereitet werden muss, dass man es auf einen Blick erfassen, einfach übermitteln und schnell weiterverwenden kann. In diesem Zusammenhang ist der Einsatz intelligenter Informationsverarbeitungssysteme ein wichtiger Faktor mit primär drei entscheidenden Zielen:

- A. die Beschaffung von Informationen zu optimieren und damit einhergehend Suchprozesse zu beschleunigen,
- B. Informationen zu vernetzen und auszuwerten, sodass sich auch neue, thematische Aspekte ergeben und
- C. Suchergebnisse übersichtlich und verständlich zu präsentieren, um bislang unbekannte und nicht zwingend gleich ersichtliche Zusammenhänge aufzeigen und somit umfassendere Erkenntnisse erzielen zu können.

Diesen Ansprüchen wird die Softwarelösung *CORPUS® for SharePoint* gerecht, welche das Softwareentwicklungshaus CID für die Integration in das System von Microsoft entwickelt hat. Sie verbindet intelligente Such- und Analysefunktiona-

## → In die SharePoint-Anwendung integrierte semantische Such- und Analysewerkzeuge der Semantic-Enterprise-Search-Lösung **CORPUS® for SharePoint**



litäten und unterstützt damit den Wissensarbeiter in einer zielgerichteten, ergebnisorientierten Informationsbeschaffung mit der Möglichkeit, sich verstärkt auf die Analyse und Nutzung der Ergebnisse konzentrieren zu können.

### → **Suche als geschäftskritischer Faktor für (Wissens-)Produktivität**

Eine Funktion der Semantic-Enterprise-Search-Lösung **CORPUS® for SharePoint** besteht in der semantischen Optimierung von Suchergebnissen, um deren fachliche Qualität deutlich zu erhöhen und somit den Kontext von Geschäftsprozessen zu berücksichtigen. Dabei spielen vor allem die automatisierte Verarbeitung natürlicher Sprache sowie semantische Analyse eine wesentliche Rolle. Dieserart wird nicht nur der Gehalt von Informationen erfasst, sondern werden auch Beziehungen und Zusammenhänge zwischen den in SharePoint abgelegten Dokumenten und Inhalten erkannt. Zusammenfassungen in komplexe Themenfelder und semantische Konzepte, Vervollständigung von Suchanfragen, Berücksichtigung von Synonymen und Mehrfachbedeutungen oder auch die eindeutige Identifikation von Namen und damit bestimmten Personen, Orten etc. sind nur einige Möglichkeiten, welche diese Technologie eröffnet. So werden auf eine Suchanfrage hin nicht nur reine (und möglicherweise „unendlich“ lange) Dokumentenlisten ausgegeben, in denen lediglich der Suchbegriff enthalten ist. Vielmehr wer-

den ausschließlich die Dokumente und Inhalte ausgegeben, die auch im selben Bedeutungszusammenhang mit dem Suchbegriff stehen, selbst wenn sich dieser nicht immer wortgenau in den Dokumenten wiederfinden lässt. Gleichzeitig kann die Suche auf bestimmte Personen (z.B. Autoren, Projektbeteiligte), Dokumententypen (z.B. technische Dokumentationen, Handbücher, Broschüren), Firmen (z.B. Kooperationspartner, Tochterunternehmen) etc. eingegrenzt werden. Die Empfehlung weiterer Dokumente, die dem Suchbegriff thematisch entsprechen, bietet weiterhin den Vorteil, dass der Suchende entweder auf Informationen aufmerksam gemacht wird, von denen er vorher gar nicht angenommen hat, dass sie in dem Datenmeer des Unternehmens bereits vorhanden sind oder dass sich Zusammenhänge ergeben, die er so nicht vermutet hätte.

Die Lösung zeichnet sich in der praktischen Anwendung außerdem dadurch aus, dass innerhalb der SharePoint-Applikation Suchergebnisse zusammen mit Analyseansichten gut verständlich und übersichtlich präsentiert sowie mithilfe interaktiver Filter- und Navigationsmöglichkeiten gezielt recherchiert werden können. So sind in der Oberfläche der SharePoint-Anwendung u.a. eine interaktive Word Cloud als auch eine Themenübersicht integriert, welche größere Ergebnismengen auf einen Blick zusammenfassen. Während in der Word Cloud direkt auf signifikante Entitäten (z.B. Personen, Schlagwörter)

zugriffen werden kann, bietet die Themenübersicht die Gelegenheit, sich einen Überblick über aktuelle und für die Suchanfrage signifikante Themenkomplexe zu verschaffen. Darüber hinaus versetzt es den Suchenden aber auch in die Lage, innerhalb dieser Themenkomplexe mithilfe facettierten Browsens schnell und zielgerichtet auf relevante Einzelaspekte zu fokussieren, sodass nur noch ein Klick auf das gewünschte Themenfeld genügt, um sofort zu weiterführenden und tiefergehenden Informationen zu navigieren.

### → **Fazit**

Als Semantic-Enterprise-Search-Lösung bietet **CORPUS® for SharePoint** das Potenzial einer schnellen und proaktiven Suche innerhalb großer, unternehmensweiter Informationsbestände. D.h. es besteht die Möglichkeit, inhaltlich passende Suchergebnisse zu liefern, diese übersichtlich zu präsentieren und schnell zugänglich zu machen. Auf diese Weise erstreckt sich Wissensarbeit nicht mehr nur auf die Suche nach Informationen, sondern der Fokus wird auf die Analyse, Weiterverwendung und somit auf die Arbeit mit handlungs- und entscheidungsrelevanten Informationen gelegt. Die Folge ist eine deutlich gesteigerte Wissensproduktivität.

### → **Die Autorin**



*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 Wissensmanagement und Competitive Intelligence auseinander.*

✉ [matzkeit@wissensmanagement.net](mailto:matzkeit@wissensmanagement.net)