

**Lehrveranstaltung
„E-Business und E-Procurement“
Prof. Dr. Marius Dannenberg**

**Chapter 6
Office Automation Systems (OAS)**

Lehrveranstaltung: „E-Business und E-Procurement“
Kapitel 6 Office Automation Systeme (OAS)

- Kapitel 1 E-Business Unternehmensinfrastruktur**
- Kapitel 2 Web Page Development and Content Management**
- Kapitel 3 Sell Side E-Commerce**
- Kapitel 4 Buy Side E-Commerce (E-Procurement)**
- Kapitel 5 Electronic Supply Chain Management (eSCM)**
- ⇒ Kapitel 6 Office Automation Systeme (OAS)**

Überblick OAS (1)

- Das Zusammenwirken von technologischen Systemelementen durch Kooperation, Kommunikation, Koordination wird auch als => Computer Supported Cooperative Work (CSCW) bezeichnet
- OAS bzw. CSCW-Technologien dienen der Ressourcenintegration. Drei Konzepte stützen das Zusammenwirken von Systemelementen:
 - **Kommunikation:** Durch Kommunikation werden Informationen zwischen Elementen übertragen.
 - **Kooperation:** Jede Form der Zusammenarbeit zwischen am Wirtschaftsleben beteiligten Personen und Institutionen
 - **Koordination:** Die Gestaltung von Kommunikation und Kooperation erfordert Koordination. Koordination dient der Integration verschiedener Prozess-Ressourcen in verteilten Geschäftsprozessen.

Überblick OAS (2)

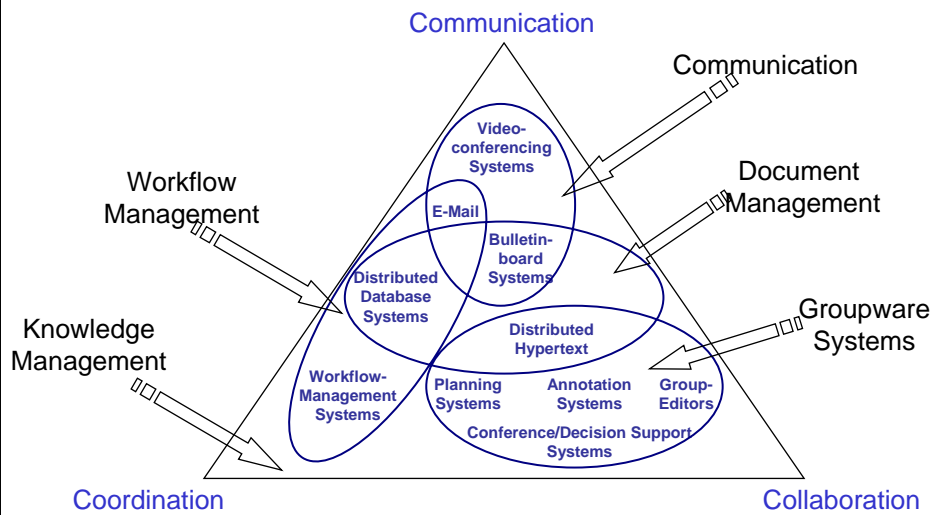
CSCW = Rechnergestützte Gruppenarbeit

CSCW = Rechnergestützte kooperative Arbeit

CSCW = Rechnerunterstützung für organisierte Arbeit

Group Decision Support Systems
Computer Supported Groups Workgroup Computing
Computer Conferencing Interpersonal Computing
Technological Support for Work Group
Collaboration
Flexible interactive Technologies for Groupware
Multiperson Tasks
Computer Assisted Communication
Computer Mediated Communication Collaborative Computing

Dimensionen der OAS bzw. des CSCW



- ➔ **6.1 Office Support Systems**
- 6.2 Workflow Management Systems (Vorgangsbearbeitung)**
- 6.3 Groupware Systems**
- 6.4 Document Management Systems (DMS)**
- 6.5 Knowledge Management**

Office Support Systems

Examples:

- Desktop Databases
- Spreadsheets
- User-friendly interfaces to mainframe databases

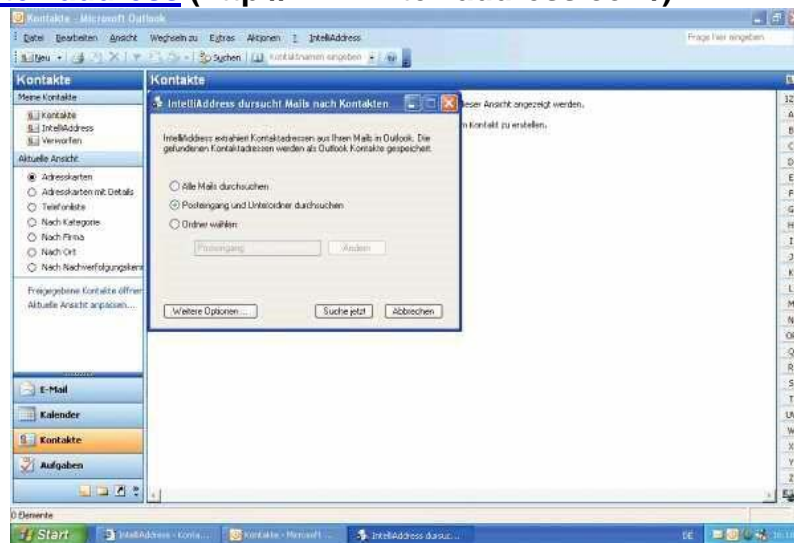
Office Support Systems: Adresseingabe ohne Tipparbeit mit [Intelliaddress](http://www.intelliaddress.com/) (<http://www.intelliaddress.com/>)

- Das Softwareprogramm erkennt automatisch die Adressanhänge (Signatures) von E-Mails und wandelt diese in Outlook-Kontakte um.
- Die [Software](#) installiert sich automatisch als Add-in für die Microsoft Outlook E-Mail-Software und erweitert diese um ein zusätzliches Menü.
- Zudem erhält das „Kontakte“-Menü von [Outlook](#) einen Bereich, in dem Intelliaddress die erfassten Anschriften sammelt.
- Somit kann der Nutzer zwischen selbst eingetragenen und automatisch generierten Einträgen unterscheiden.
- Trotzdem stehen ihm auch für die von Intelliaddress eingefügten Datensätze die gleichen Ansichten zur Verfügung.

Office Support Systems: Adresseingabe ohne Tipparbeit mit [Intelliaddress](http://www.intelliaddress.com/) (<http://www.intelliaddress.com/>)

- Zunächst analysiert das Tool die bereits in Outlook vorliegenden E-Mails und selektiert darin vorkommende Adressdaten heraus. Bei großen Beständen kann das schon mal ein wenig länger dauern.
- Der Anwender gibt an, welches seiner E-Mail-Konten das Programm durchsuchen soll. Mehrfach vorkommende Signaturen werden nur einmal berücksichtigt.
- Jede eingehende Nachricht wird ebenfalls untersucht. Neue Einträge nimmt die Software nur nach Rückfrage vor, diese Funktion lässt sich in den Optionen jedoch deaktivieren.
- Intelliaddress funktioniert sowohl mit POP-3- als auch mit IMAP-4-fähigen E-Mail-Systemen und läuft unter Windows 98 oder höher beziehungsweise Outlook 2000/2003.
- Die kostenfreie Version ist auf 3000 [E-Mails](#) beschränkt. Für 15 Euro erhält der Käufer eine Vollversion, die unbegrenzt viele Nachrichten verarbeitet. Außerdem erwirbt man damit ein Jahr lang kostenlose Updates und Support.

Office Support Systems: Adresseingabe ohne Tipparbeit mit [Intelliaddress](http://www.intelliaddress.com/) (<http://www.intelliaddress.com/>)

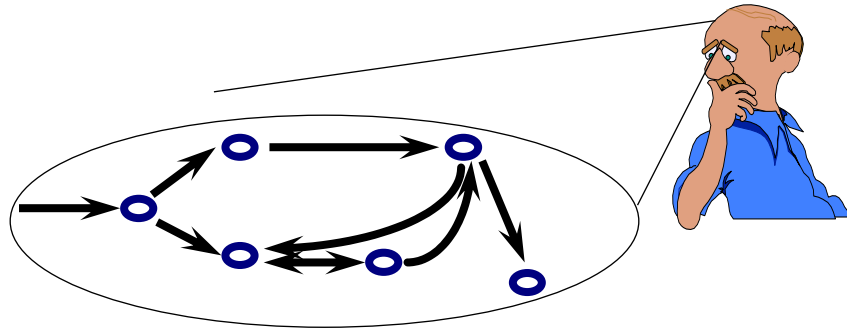


Office Support Systems: Smart Tags von „Das Örtliche“

- Smart Tags erweitern Microsoft Word um nützliche Zusatzfunktionen.
- Hält man den Mauszeiger über einen Namen, bietet ein Smart Tag die Möglichkeit, eine E-Mail zu senden, ein Treffen zu planen, den Kontakt zu öffnen, die Person zu den Kontakten hinzuzufügen oder z.B. nach der Telefonnummer in „Das Örtliche“ zu suchen.
- Smart Tags und Telefonnummern: Die Smart Tags von „Das Örtliche“ erkennen automatisch eine Adresse in MS Word und der Nutzer kann hierdurch mit nur einem Klick die dazu passende Telefonnummer in „Das Örtliche“ finden.
- Smart Tags und Stadtplan: Mit dem Smart Tag von „Das Örtliche“ kann man sich zu einer Adresse einfach und bequem aus Microsoft Word einen Stadtplan anzeigen lassen.
- Smart Tags und Routenplanung: Mit dem Smart Tags von „Das Örtliche“ kann man direkt eine Routenplanung aus Microsoft Word heraus aufrufen. "Route zu" oder "Route von" einer Adresse können bequem aus Microsoft Word aufgerufen werden.

- 6.1 Office Support Systems
- ➔ **6.2 Workflow Management Systems (Vorgangsbearbeitung)**
- 6.3 Groupware Systems
- 6.4 Document Management Systems (DMS)
- 6.5 Knowledge Management

Workflow Management



Automation of procedures or workflows where documents, information or tasks are passed from one participant to another in a way that is governed by rules or procedures.

Definition of the Workflow Management Coalition

Seite 13

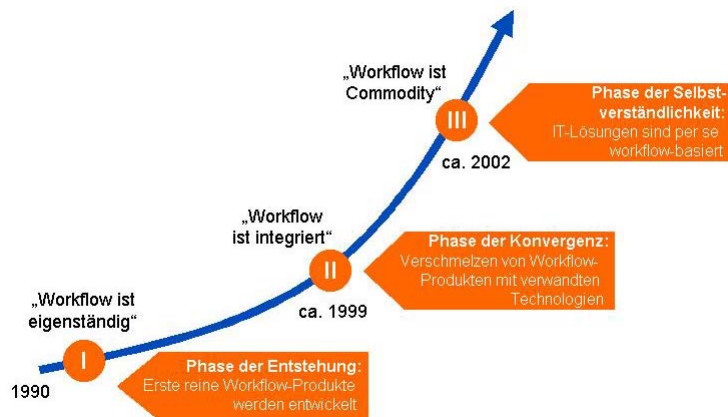
Workflow Management Systems

"The computer assisted management of business processes through the execution of software whose order of execution is controlled by a computerized representation of the business process."

Source: WorkFlow Coalition (ed.): Working Paper, Vienna 1994

Seite 14

Entwicklungslinie von Workflow Management Systemen



Seite 15

Workflow Management Systems: Klassifikation von Büroprozessen (1)

- **Grad der Strukturiertheit**
 - Strukturiert
 - Teil-strukturiert
 - Unstrukturiert
- **Wiederholungsgrad**
 - Zyklisch
 - Azyklisch
 - Einmalig

Seite 16

Workflow Management Systems: Klassifikation von Büroprozessen (2)

	zyklisch	azyklisch	einmalig
 strukturiert	 häufig: • Wochenbericht selten: • Jahresabschlußbericht	 häufig: • Buchungen Warenengang selten: • Inventarliste aktualisieren	 • Konkursbilanz
 teilstrukturiert	häufig: • Verbalteil Monatsabschlußbericht selten: • Verbalteil Jahresabschlußbericht	häufig: • Auftragsbearbeitung • Mitzeichnungsverfahren selten: • Projektbearbeitung	• Neustrukturierung des Bereichs 'Marketing'
 unstrukturiert	• Analyse Inventurdifferenzen	• Forschungs- und Entwicklungsanalyse und -bericht	• Analyse und Lösung eines bisher unbekanntem Problems

Klassifikation typischer Büroprozesse

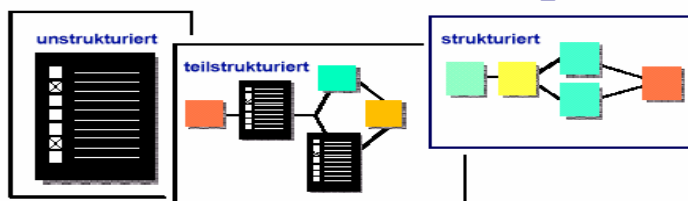
Quelle: Fraunhofer IAO, IAT der Uni Stuttgart

Seite 17

Workflow Management Systems: Klassifikation von Büroprozessen (3)

Büroarbeit besteht aus einer Kombination von **strukturierten** und **unstrukturierten** Tätigkeiten

- **Unstrukturierte Tätigkeiten bedürfen der Selbstorganisation**
- **Vollständig strukturierte Tätigkeiten werden vorab organisiert**



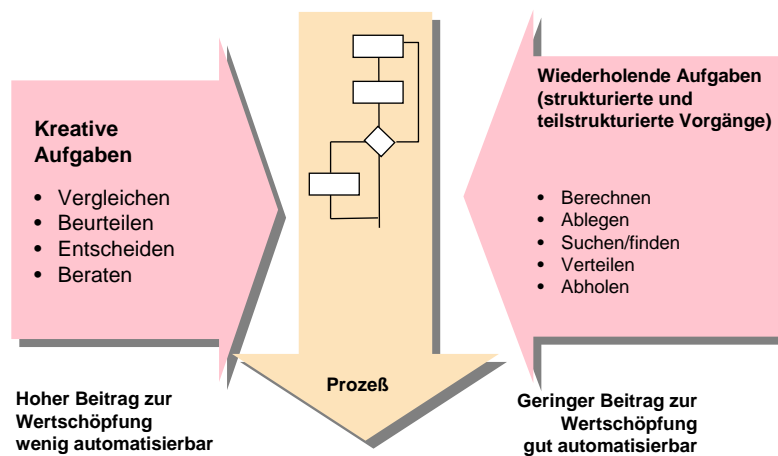
Quelle: Fraunhofer IAO, IAT der Uni Stuttgart

Seite 18

Schnittstellenprobleme sind die Hauptursache für Reibungsverluste beim Ablauf von Büroprozessen

- **Konkurrierende Zielvorstellungen der Beteiligten**
- **Verteilte Verantwortung und Zuständigkeitsgrenzen hemmen die Sicht auf ein gesamthaftes Ziel**
- **Unzureichende Delegation führt zu zeitaufwendigen Genehmigungsprozeduren ohne Wertschöpfung**
- **Vertikale Arbeitsteilung entfremdet von Arbeitsinhalten**
- **Mehrfacherfassung gleicher Information und uneinheitliche Informationsphasen liefern keine Wertschöpfung**
- **Medienbrüche und Arbeitsteilung verursachen wiederholte technische und geistige Rüstzeiten**

Prozesse beeinflussen massiv den erzielbaren Nutzen von Workflow-Systemen



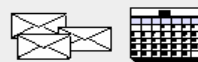
Merkmale von Workflow Management

- **Vorgangsbearbeitung bedeutet arbeitsteilige Bearbeitung strukturierter Aufgaben mit:**
 - **Hoher Planbarkeit**
 - **Niedriger Komplexität**
 - **Einer definierten Abfolge der Bearbeitungsstationen (Organisationseinheiten / Stellen / Personen)**
 - **Einem bestimmten Informationsbedarf**
 - **Gleichbleibende, festgelegte Kooperationspartner**
 - **Niedrige Kommunikationsintensität**
 - **Festgelegtem Lösungsweg**
 - **Sehr hohe Dokumentierung**

Spezifika der Vorgangsbearbeitung

◆ Auslöser

- Eingangspost/Telefax/E-Mail
- Termin (Wiedervorlage)
- Anderer (vorgelagerter) Prozeß



◆ Spezifizierter Informations-Input, Informationsbedarf

◆ Definierte (Teil-)Arbeitsschritte

- Aufgaben
- Werkzeuge/Hilfsmittel zur Aufgabenerledigung
- Sequenzen/Ablaufregeln gem. Abhängigkeiten
- Geregelt Zuständigkeiten/Kompetenzen
- (Teil-)Ergebnisvorgaben

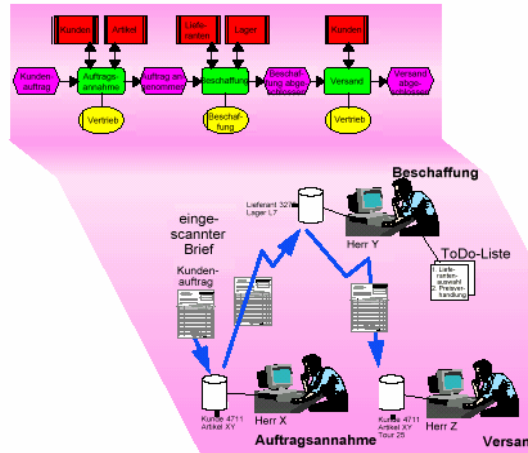


◆ Spezifizierter Informations-Output

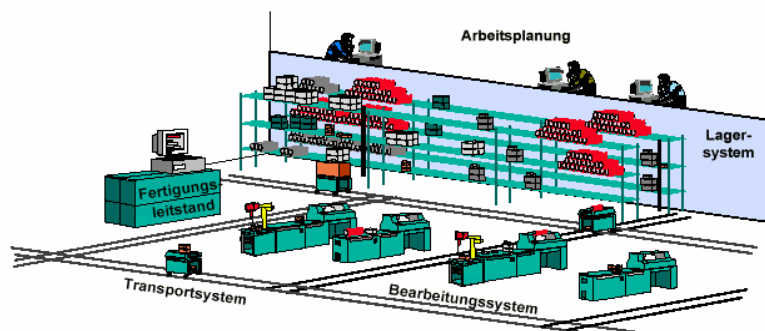
◆ Definiertes Ende



Workflow-Steuerung

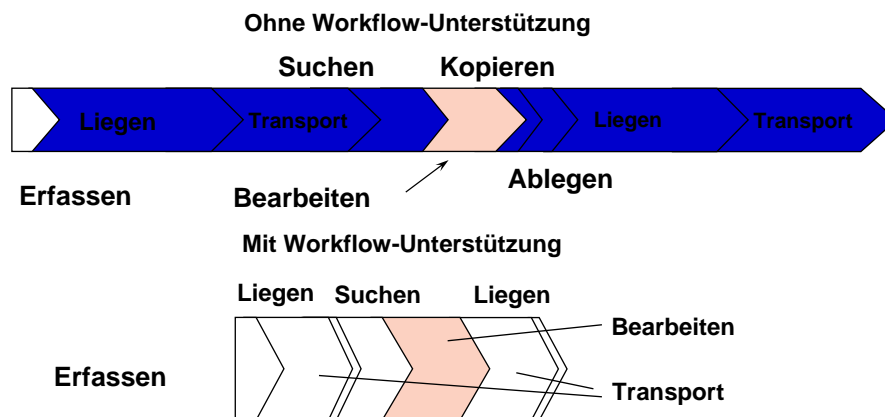


Analogie zu einem Fertigungssystem



Nutzenpotentiale von Workflow Management (1)

Typischer administrativer Prozess



Seite 25

Nutzenpotentiale von Workflow Management (2)

- Trennung von Routine- und Spezialfällen durch entsprechende Modellierung der Prozesse
- Verringerung der individuellen Kreativität in standardisierten Abläufen
- Kommunikation beschränkt sich auf relevante und notwendige Information
- Dramatische Verringerung der Transport- & Suchzeiten
- Mögliche Reduktion nicht wertschöpfender Arbeitsschritte durch Information on demand
- Asynchronität der Kommunikation
- Minimierung der Redundanzen
- Erhöhung des Aufgabenvolumens bei gleichbleibendem Mitarbeiterstand
- Erleichterung der Führung und bessere Entscheidungen durch besseres Controlling und Informationsnutzung

Seite 26

Nutzenpotentiale von Workflow Management (3)

Vorteile für die Mitarbeiter:

- Geringere arbeitstechnische und geistige Rüstzeiten
- Reduktion der Fehler durch Wegfall von fehleranfälligen und monotonen Routinearbeiten
- Produktiveres Arbeiten durch systematische und natürliche Ordnung von Informationen
- Einfacher Zugriff und Verringerung des Suchaufwandes
- Vermeidung (datentechnisch-) administrativer Tätigkeiten für den Benutzer (sprechende Dateinamen erfinden, Dateien suchen und finden, Sicherheitskopien anlegen...)
- Attraktiverer Arbeitsplatz durch einheitliche Benutzeroberfläche und persönliche Arbeitshilfsmittel (Wiedervorlage...)

Seite 27

Nutzenpotentiale von Workflow Management (4)

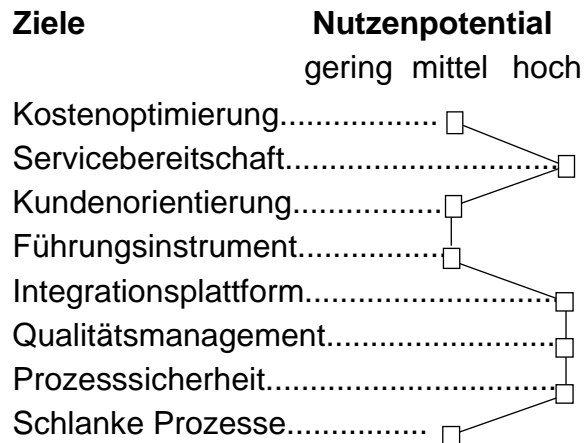
Vorteile für die Kunden:

- Verkürzung der Angebots- und Lieferzeiten, Verringerung der Reaktionszeiten durch breite, dezentrale Verfügbarkeit von Information und asynchrone Informationsmöglichkeit
- Besserer Informationsstand der Mitarbeiter
- Höhere Auskunftsbereitschaft, zielsichere und rasche Auskünfte, besserer Informationsstand als der Kunde
- Nutzung von Lerneffekten durch Informationspool
- Zusatzdienste, die durch die Informatik möglich werden
- Qualitätssteigerung bei der Bearbeitung
- Zuverlässigkeit (Termintreue)

=> Workflow ermöglicht höhere Servicequalität für den Kunden

Seite 28

Workflow eröffnet ein breites Potential an Verbesserungen



Seite 29

Mehr Transparenz und weniger Fehler durch Standardisierung

- **Prozessverbesserung**
- **Höhere Prozesssicherheit durch Sicherstellen eines ordnungsgemäßen Prozessablaufs**
- **Dokumentation von Prozessen und Zuständigkeiten**
- **Elimination oder Reduktion von Doppelarbeit durch einheitliche, unternehmensweit definierte Prozesse und Vereinheitlichung von Abläufen**
- **Bessere Kenntnis der eigenen Prozesse und Probleme**
- **Hohe Transparenz der Prozesse**
- **Erhöhung der Produktivität**
- **Nachvollziehbarkeit**

Seite 30

Workflow Management unterstützt den Aufbau von strategischen Erfolgsfaktoren

Strategische Erfolgsfaktoren:

Geschwindigkeit	Kommunikation und Koordination zwischen Prozessen und Teams
Qualität	Fehler-Journale, Reklamationserfassung, Kunden-Feedback
Produktivität	Offene Informationspolitik, Monitoring, Terminüberblick
Geschäftspräzision	Breite Informationsbasis, Nutzung von Lerneffekten
Servicegrad	Information über Kundenbedürfnisse, stattgefundene Kontakte, vergangene Projekte

Seite 31

Barrieren für den Einsatz von Workflow Management Systemen

- **Organisationsprobleme werden nicht automatisch behoben**
- **Produktivität wird nicht automatisch gesteigert**
- **Zementierung von ineffizienten Abläufen**
- **Akzeptanz der Organisationsentwicklung**
- **Kreative Prozesse gering unterstützt**
- **Psychologische Barrieren**
- **Angst vor Kontrolle**
- **Investitionsaufwand**
- **Wartungsaufwand**
- **Schlechte Abstimmung zwischen Organisation und EDV Technik**

=> Organisatorische Maßnahmen erleichtern den Workflow Einsatz

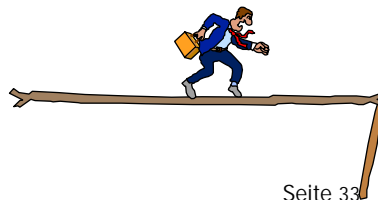
Seite 32

Challenges

Workflow Management Systems are the catalysts between information, applications and communication with a common and homogeneous user interface

- **Workflow Management implies “process management”**
- **From “document factory” to “information factory”**
- **Workflow will lead to changes in the organization!**
- **Workflow integrates all existing sources of information**

Workflow must adapt itself to permanent changes in the organization and technical infrastructure !



Seite 33

Workflow Management Coalition (WfMC)

Founded in 1993, the Workflow Management Coalition is a non-profit, international organization of workflow vendors, users and analysts committed to establishment of standards for workflow terminology, interoperability and connectivity

Coalition Membership:

- **More than 200 Organizations**
- **From Europe, North America & Asia-Pacific**
- **General Members, Guest Members, Individuals**
- **Vendors, Users, Analysts and Academia**

Mission:

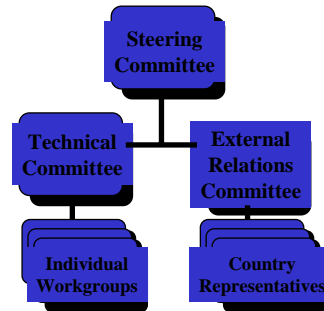
- **Increase the value of customers` investment with workflow technology**
- **Decrease the risk of using workflow products by improved interoperability**
- **Expand the workflow market through increasing awareness of workflow**

Seite 34

Workflow Management Coalition (WfMC) Structure

Committee Functions

- The Steering Committee is the governing body
 - Defines WfMC Policy
 - Approves Recommended Standards
 - Sets timeframe for specific release
- The Technical Committee is responsible for
 - The creation and interpretation of specifications
 - The coordination of the seven working groups
 - Approval of standards



WfMC Reference Model: Main Technical Goals

- Common API's to workflow services and functions for use by corporate developers, third party developers and other Workflow Management Coalition members
- Provide standards for interoperation between different workflow products
- Exchange business process definition between different workflow models

Seite 35

6.1 Office Support Systems

6.2 Workflow Management Systems (Vorgangsbearbeitung)

→ 6.3 Groupware Systems

6.4 Document Management Systems (DMS)

6.5 Knowledge Management

Seite 36

Groupware Systems – Begriffsbestimmung

- Bei Teamarbeit geht es - aus der Sicht einer Arbeitsgruppe - darum, gemeinsam mit Informationen umzugehen,
 - sie zu erzeugen,
 - zu sammeln,
 - zu kommentieren,
 - zu strukturieren
 - und sie zu verteilen (d.h. Information zur Lösung der Aufgaben zweckmäßig einzusetzen).
- Softwaresysteme, die zur Unterstützung von Kommunikation, Kooperation oder Koordination bei arbeitsteiliger Aufgabenbearbeitung dienen werden als Groupware bezeichnet.
- Groupware kann insbesondere der Überwindung zeitlicher und räumlicher Barrieren dienen.

Seite 37

Abgrenzung CSCW und Groupware

Prägung, „Ursprung“ des Begriffes:

CSCW: von Irene Greif und Paul Cashman als Motto für einen in Massachusetts (Endicott House) 1984 stattfindenden Workshop.

Der Begriff bezeichnet die theoretischen Grundlagen bzw. die Methoden für Gruppenarbeit und deren Computerunterstützung

Groupware (oft auch: CSCW-Systeme): von Johnson-Lenz zu Beginn der 80er.

Der Begriff bezeichnet Systeme, die Gruppenarbeit unterstützen.

Seite 38

Groupware: Study of meetings

- Purported purpose is completed only 50% of the time
- ¼ of meeting participants complain they waste between 11 and 25% of the time discussing irrelevant issues
- 1/3 feel pressured to publicly espouse opinions with which they privately disagree
- 63% feel that underlying issues outside the scope of the official agenda are the subjects under discussion

Effekte von Groupware

- Effizientes Verteilen und Zusammenführen von Informationen in geographisch verteilten Organisationen:
 - Verbesserung der Selbstorganisation und des Informationsmanagements in Arbeitsgruppen
 - Verbesserung der Informiertheit der Gruppenmitglieder
 - Einbeziehung von Kunden, Lieferanten und Kooperationspartnern.
- Einheitliches Werkzeug für eine breite Aufgabenpalette durch ein Plattform-Konzept
- Bessere Nutzung bereits erbrachter PC- und LAN-Investitionen
- Organisations- bzw. Strukturierungsinstrument Organisationsabläufe können transparent und revisionsfähig mit Computerleistung unterstützt werden.
- Groupware unterstützt „flache“ Organisationskonzepte
- Durch die Unterstützung der Kommunikation bis zur standort-ungebundenen Nutzung gemeinsamer Informationsbestände und Koordinationsmechanismen werden kooperative Arbeiten (Task-Force-Tätigkeiten) wirksam unterstützt.
- Downsizing

Groupware: Formula for Success

$$\text{Groupware Success} \\ = \\ \text{Technology} + \text{Culture} + \text{Economics} + \text{Politics}$$

The further to the right a factor is in the equation, the greater its potential impact on the success of the project

Seite 41

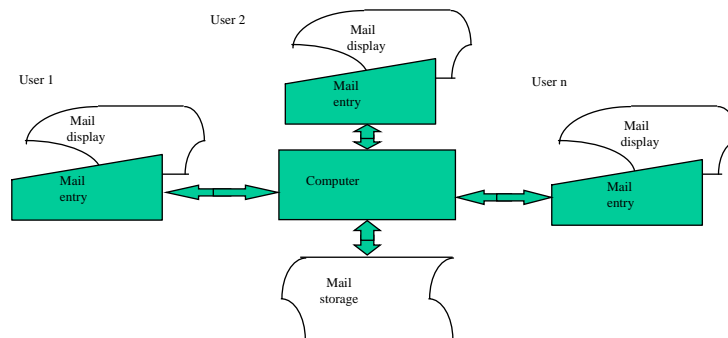
Groupware Categories

- E-mail and Messaging
- Voice Mail
- Fax
- Group calendaring and scheduling
- Electronic meeting support systems
- Desktop and real-time data conferencing
- Non-real time conferencing
- Group document handling
- Workflow
- Workgroup utilities and groupware development tools
- Groupware frameworks
- Groupware services
- Groupware applications
- Collaborative Internet-/Intranet-/Extranet-based applications
- Unified Messaging

Seite 42

Groupware Functions: Electronic Mail (E-Mail)

- To send, store, and receive messages using the computer's terminals and storage devices
- Solve a multitude of problems that plague conventional telephone use, e.g, the telephone tag



Groupware Functions: E-Mail: The Anonymous Mailer 2.5

Möchte man beispielsweise einen Leserbrief schreiben und dabei sicher gehen, auf keinen Mailverteiler gesetzt zu werden, ist es sinnvoll, den Brief anonym zu verschicken.



Groupware Functions: E-Mail: The Anonymous Mailer 2.5

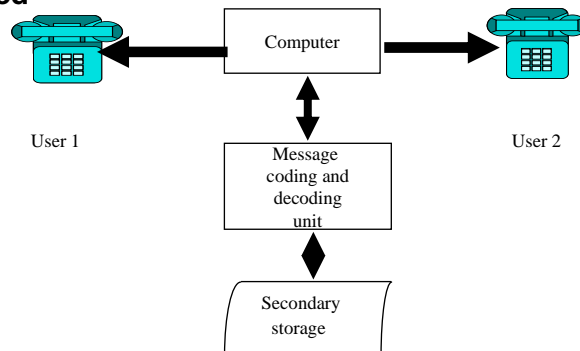
- The Anonymous Mailer 2.5.2 (gratis (Spende erbeten), Sprache: deutsch) versendet Mails so, dass der Absender nur schwer zu identifizieren ist. (<http://www.langersoft.de>)
- Dazu bietet es zwei Methoden für den Versand:
 - über offene SMTP-Server: Wählt man den Weg über einen offenen SMTP-Server, kann als Mailadresse ein beliebiger Namen eingegeben werden. Die tatsächliche E-Mailadresse des Absenders taucht nicht auf. Allerdings wird im Header der Nachricht die IP-Adresse des Rechners des Absenders mitgesendet.
 - über Remailer-Dienste: Sendet man die elektronische Post über einen Remailer-Dienst, erscheint als Absender der Name dieses Dienstes – etwa „mixmaster@remailer.metacolo.com“. Die IP-Adresse des Absenders wird nicht mit gesendet. Allerdings besteht die Möglichkeit, dass diese beim Remailer-Dienst gespeichert ist.
- Das Programm verbietet in seinen Nutzungsbedingungen ausdrücklich, Mails zu versenden, die etwa einen drohenden oder ausländerfeindlichen Text enthalten.

Groupware Functions: E-Mail: The Anonymous Mailer 2.5

- Nach der Installation findet sich das Tool unter dem Eintrag „Programme, The_AM“ im Start-Menü. Standardmäßig ist die Option „Auto-Update“ aktiviert. Deshalb will das Tool gleich nach dem Start Verbindung zum Internet aufnehmen. Das kann man unter „Optionen“ abstellen. Dort lässt sich gegebenenfalls auch ein Proxy-Server eintragen.
- Die Bedienung des Programms ist einfach. Unter „Empfänger“ trägt man die Mailadresse des Empfängers ein. Im Feld „Versand über“ wählt man zwischen den Methoden „Remailer (anonymer Versand)“ und „Mailserver (IP steht im Header der Mail)“. Ein Klick auf „Absenden“ verschickt die Nachricht.
- Ein Nachteil des Programms: Es gestattet keinen Einblick in die Liste der verwendeten Remailer und zeigt kein Protokoll zum Versandvorgang an.
- Die Hilfe ist knapp, aber verständlich geschrieben und erklärt alle Optionen der Software. Bei Problemen hilft ein Forum auf der Website des Anbieters weiter.

Groupware Functions: Voice Mail

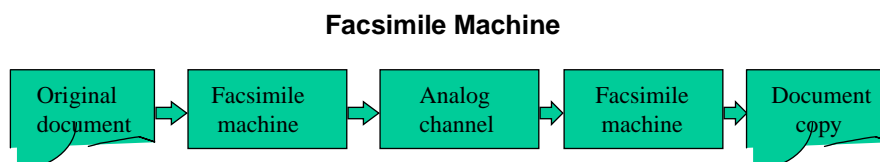
- Store the audio messages in digital form and then convert them back to an audio form upon retrieval
- A voice mail-box in secondary storage, and special
- The manager does not have to type, not training is required



Seite 47

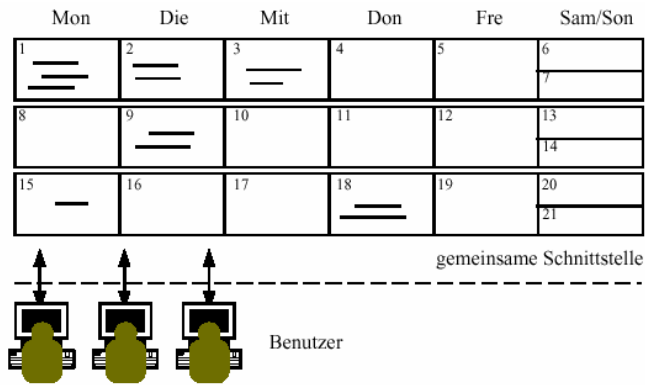
Groupware Functions: Facsimile Transmission

- FAX, is the use of special equipment that can read a document image at one end of a communication channel and make a copy at the other end
- Disseminating documents quickly and easily, regardless of their geographic location



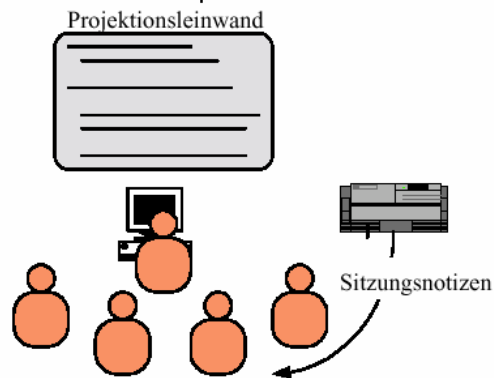
Seite 48

Groupware Functions: Group calendaring and scheduling



Groupware Functions: Electronic Meeting Support Systems

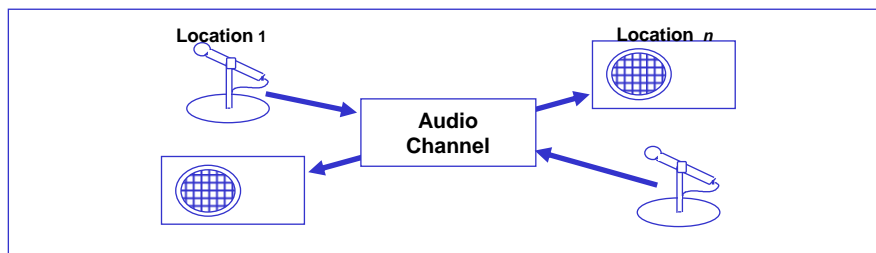
Z.B. Notizunterstützung bei face-to-face Sitzungen



Groupware Functions: Audio Teleconferencing Systems

- The use of voice communications equipment to establish an audio link between geographically dispersed persons
- Does not require a computer
- Use of a two-way audio communications facility

An Audio Conferencing System



Seite 51

Groupware Functions: Appeals of Audio Conferencing

- Cost of the equipment that is needed is within reach of practically all firms
- People feel at ease speaking on the telephone
- Can be arranged in minutes

Efficiency of Audio Conferencing:

- A moderator - make certain all participants have an opportunity to speak
- Number of participants should be kept to a manageable size
- Conference agenda available to the participants in advance
- When participants speak they should identify themselves

Seite 52

Groupware Functions: Video Conferencing

- **Use television equipment to link geographically dispersed participants**
- **Audio as well as video linkage**
- **Does not require a computer**
- **A video conference room - images of participants in other locations can be viewed**

Groupware Functions: IP-Telephony and IP-Videoconferencing

Freenet I-Phone:

- **Mit dem Programm telefoniert man über das Internet ins Festnetz oder ruft andere Internet-Telefone an.**
- **Zu Beginn meldet man sich dem Dienst Freenet I-Phone an und entscheidet sich für einen Tarif.**

Groupware Functions: IP-Telephony and IP-Videoconferencing

- **Skype:**
 - Skype ist eine Peer-2-Peer-Lösung, die kostenlose Internet-Telefonie ermöglicht.
 - Die kostenlose Telefonie-Software stammt von den Kazaa-Machern und basiert auf Peer-2-Peer-Technik.
 - Man kann zu zweit oder aber in einer Konferenz mit maximal fünf Personen gleichzeitig sprechen.
 - Während des Telefonierens lassen sich untereinander Dateien austauschen.
 - Darüber hinaus kann man mit der Funktion SkypeOut kostengünstig in das Festnetz vieler Länder telefonieren.
 - In der neuen Version gibt es eine überarbeitete Sprachdatei und die Möglichkeit Dateien per Drag & Drop hinzuzufügen. Außerdem soll die Tonqualität erneut etwas verbessert worden sein.
 - Weitere Argumente für Skype sind die gute Sprachqualität und sichere Verbindungen. Die Software funktioniert auch hinter Firewalls und Routern.

Seite 55

Skype bringt Toolbar für MS Internet Explorer und Outlook

- Skype hat zwei Toolbars veröffentlicht, je eine für den Internet Explorer ([http://share.skype.com/directory/skype_toolbar_for_internet_explorer_\(beta\)/view/](http://share.skype.com/directory/skype_toolbar_for_internet_explorer_(beta)/view/)) und eine für Microsoft Outlook ([http://share.skype.com/directory/skype_toolbar_for_outlook_\(beta\)/view/](http://share.skype.com/directory/skype_toolbar_for_outlook_(beta)/view/)).
- Die beiden Programme befinden sich noch im Beta-Test, können aber bereits kostenlos heruntergeladen werden.
- Mit der Toolbar im Internet Explorer sollen sich verschiedene Skype-Funktionen, wie Anrufe oder Chats, aus dem Browser heraus starten lassen. Aber auch Telefonnummern auf einer Website sollen bequem angerufen werden können. Die Toolbar verlangt den Internet Explorer 5.0 oder höher sowie Windows 2000 oder XP.
- Die Skype-Toolbar für Outlook soll die Adressbuchfunktionen beider Programme verknüpfen. So sollen sich Kontakte zwischen Skype und Outlook leicht abgleichen und Anrufe aus Outlook heraus tätigen lassen.

Seite 56

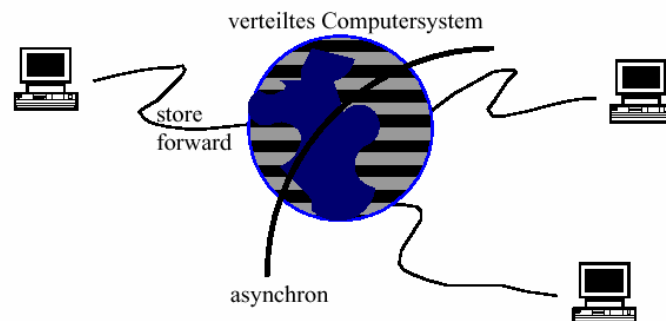
vSkype - Videokonferenz-Plug-In für Skype

- Speziell für die Windows-Ausführung von Skype steht nun ein Plug-In zum Download bereit, womit sich Videokonferenzen via Skype abhalten lassen und zudem mehrere Nutzer auf identische Daten zugreifen können.
- Das von Santa Cruz Networks entwickelte Plug-In vSkype befindet sich derzeit im Beta-Test
- Anwender können über vSkype Videokonferenzen in Gruppen von 2 bis 200 Personen abhalten und dabei Anwendungen, Tabellen, Präsentationen oder Fotos mit anderen teilen.
- Künftige Versionen sollen auch die Fähigkeit bieten, über das Skype-Netzwerk mit anderen zu spielen.
- Zudem sind weitere Funktionen vorgesehen, welche die Kommunikation zwischen mehreren Nutzern erleichtern und optimieren sollen. Weiterhin verspricht der Hersteller Anrufsteuerfunktionen, Konferenzmoderationen sowie Aufzeichnungs- und Archivierungswerkzeuge.
- Die Beta-Version von vSkype steht ab sofort für Windows 2000 und XP zum [Download](http://www.vskype.com/) (<http://www.vskype.com/>) bereit. Für den Einsatz des Plug-Ins muss Skype für Windows installiert sein .

Seite 57

Groupware Functions: Non realtime conference

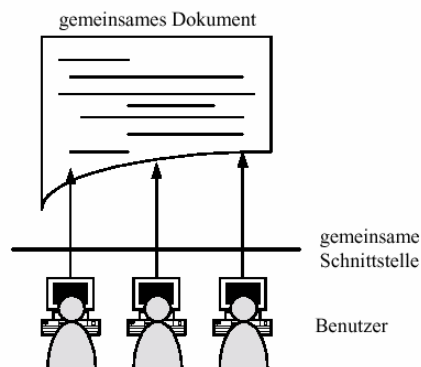
Verteilte elektronische Sitzungen: Asynchrone Computer-Konferenz



Seite 58

Groupware Functions: Group document handling

Verfassen von Dokumenten durch eine Gruppe



Seite 59

Groupware Functions: Telecommuting

- The use of telecommunications by workers To replace commuting to work from their homes to work
- The creation of virtual offices

Pros:

- Ideal for people whose jobs involves a lot of individual work
- Helpful for handicapped persons and working parents
- Method of conserving resources that would be used to commute to work

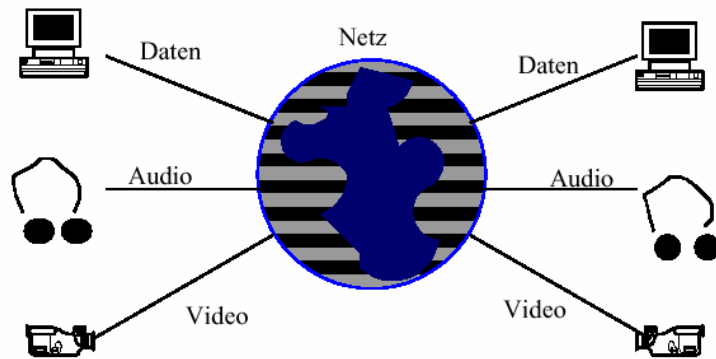
Cons:

- Not appropriate for many jobs and people
- Productivity and job satisfaction seem to suffer when individuals do not interact directly with others
- System can't succeed unless most or all the target group is willing to adopt the system
- Integration into existing systems can be difficult
- Testing is difficult and roles change due to volatility of groups
- Resistance to change
- Problems are not technical, but social



Seite 60

Groupware Functions: Unified Messging

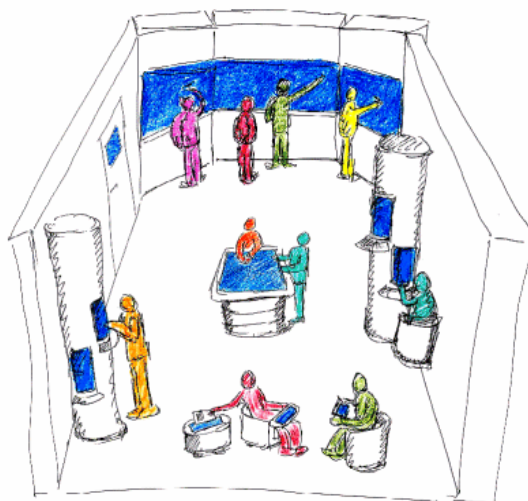


Groupware Functions: „Roomware“ für denkende Sitzungsräume

Das Fraunhofer-Institut IAO entwickelt interaktive Bildwände über die gesamte Breite großer Sitzungsräume durch die Kombination mehrerer Projektionen die durch eine Software separat angesteuert oder als ganzes Bild agieren können.

Unter „Roomware“ werden Raumobjekte wie beispielsweise Möbel, Türen oder Wände verstanden, die mit Computertechnologie ergänzt werden.

Der aktuelle Prototyp i-LAND (GMD Darmstadt) umfasst eine interaktive elektronische Wand (Dynawall), einen interaktiven Tisch und Sessel mit integrierten Computern. Weitere Komponenten sind geplant.



Groupware Functions: Dynawall

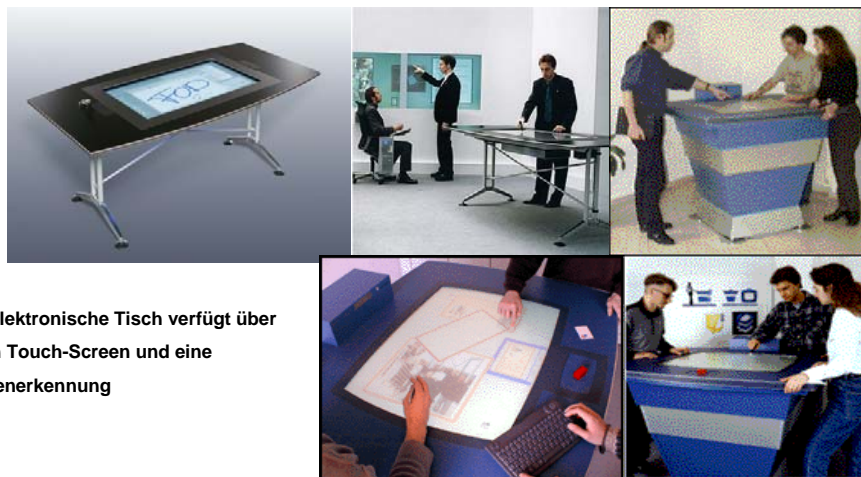


Dynawall ist eine 4 Meter breite und 1,5 Meter hohe berührungsempfindliche Wand, die Gesten erkennt und die Teamarbeit erleichtern soll.

Quelle: www.darmstadt.gmd.de/ambiente/activities/dynawall.html

Seite 63

Groupware Functions: InteracTable



Der elektronische Tisch verfügt über einen Touch-Screen und eine Gestenerkennung

<http://www.ipst.fhg.de/ambiente/activities/interactable.html>

Seite 64

Groupware Functions: ComChair

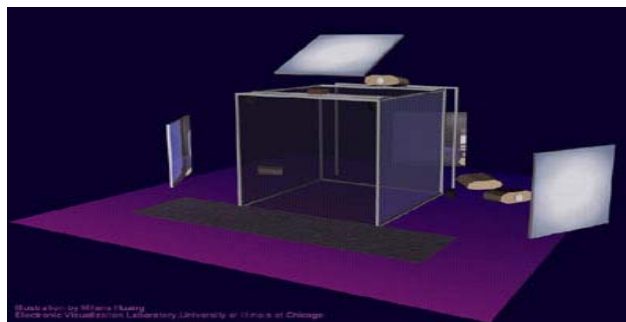


Die elektronischen Stühle beinhalten integrierte Rechner, die sich sowohl für Einzel-, als auch für Teamarbeit eignen. Die Stühle erkennen automatisch denjenigen, der auf ihnen Platz nimmt. Wenn 2 Stühle nahe zusammengerückt werden, bauen die Rechner in den Stühlen eine Verbindung zu einander auf. Über ein Funknetz kommunizieren die Stühle aber auch mit anderen Raumkomponenten.

<http://www.ipsi.fhg.de/ambiente/activities/commchair.html>

Seite 65

Groupware Functions: Computer Animated Virtual Environment (CAVE)



In speziellen Räumen, deren Wände aus großen Leinwänden bestehen, auf die von außen Grafiken projiziert werden, können Gruppen von Anwendern eine qualitativ hochwertige Stereosicht auf darzustellende Daten erleben. Anstelle des Datenhelms trägt der Benutzer einer CAVE nur eine kabellose LCD-Shutter-Brille, die via Infrarot-Übertragung die Zeitsynchronisation zwischen den Teilbildern für das linke und rechte Auge übernimmt. Neue Möglichkeiten für Meetings, in denen reale Personen oder Gegenstände mit virtuellen vereinigt werden. Beispielsweise scheinen alle Teilnehmer einer Sitzung sich in einem Raum zu befinden, obwohl sie sich in Wirklichkeit an weit entfernten Stellen befinden (Telepräsenz).

Quelle: <http://mi-hp13.mi-lab.fh-furtwangen.de/-hain/Referat.html>

Seite 66

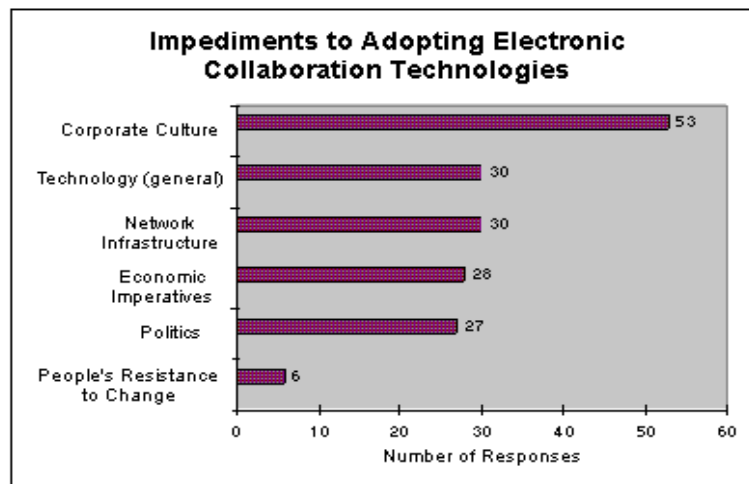
Groupware: The Time/Place Matrix (Johansen)

	<i>Same place</i>	<i>Different place</i>
<i>Same time</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Decision room • Presentation software • PC screen sharing software 	<ul style="list-style-type: none"> • Teleconferencing • Video • Audio • Personal
<i>Different time</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Group memory management software • Kiosks • Group displays 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail • Workflow software • Group authoring software • Computer conferencing

Betonung des Mobilitätsaspektes (Ferscha)

		Zeit	
		same	different
Raum	same	<ul style="list-style-type: none"> • Desktop Computer • Meeting Support • Intelligent Whiteboard • Voting Tools 	<ul style="list-style-type: none"> • Email • Voice Mail • Blackboard • Kiosk Systems
	different	<ul style="list-style-type: none"> • Joint Viewing/Editing • Application Sharing • Phone/Videoconf. • Meeting Space /Chat 	<ul style="list-style-type: none"> • Email / Fax • Usenet News • Info Container (WWW) • Team Rooms
	mobile	<ul style="list-style-type: none"> • Mobile Phone • Mobile Videoconf. 	<ul style="list-style-type: none"> • Short Messages (SMS) • Email (MMS - DMSP) • Info Container (WWW)

Groupware: Resistance



Seite 69

Why use groupware? Advantages of Groupware

- **To facilitate communication: faster, clearer, more persuasive**
- **Enable communication where it wouldn't otherwise be possible**
- **Telecommuting**
- **Cut down on travel costs**
- **Bring together multiple perspectives and expertise**
- **Knowledge management**
- **Form groups with common interests where it wouldn't be possible to gather a sufficient number of people face-to-face**
- **Save time and cost in coordinating group work**
- **Facilitate group problem-solving**
- **Enable new modes of communication, such as anonymous interchanges or structured interactions**
- **Saves meeting time**
- **Leveraging professional expertise**

Seite 70

Groupware -
Case Study:



Case Study HotOffice: Enhance Team Productivity and save costs

Enhance Team Productivity:

- Access important files from the road easily
- Manage document revisions automatically
- Collaborate with team members from anywhere
- Share calendar and contact information instantly
- Schedule reminders for the whole team
- Access all your email accounts from one inbox

Save Costs:

- Reduce time-consuming meetings, phone calls, and travel expenses
- Avoid expensive overnight mailings and couriers
- Get updated versions automatically
- Find discounts in the HotOffice Business Center
- Save by reduced labor and maintenance charges
- Anytime anywhere access, and no upgrade or maintenance fees to worry about



Up to 20 users



For 21- 49 users



For 50+ users

Case Study HotOffice: Share Ideas and Information, Safeguard Data and Stay Current

Share Ideas and Information:

- Organize company information in a secure central location
- Gather constant feedback with real-time online conferences
- Brainstorm using online bulletin boards
- Receive alerts when new documents are posted
- Pick up phone messages after office hours

Safeguard Data:

- Back up important documents in a secure, encrypted off-site location
- Reduce risk of loss due to computer damage or theft
- Ensure remote access anytime

Stay Current:

- Use the latest web technology without having to upgrade
- Never buy new server hardware or software
- Stay connected to the latest Internet business services

Seite 73

Case Study HotOffice: Cutting Edge Features

- Document Management
- Customization
- My Desk
- Calendar
- Bulletin Boards
- Email
- Group Contact Manager
- Intellisync for HotOffice
- Online Document Viewer
- Private Chat Rooms
- Business Center
- Web Links
- Access Rights
- CD Backup
- Reminders

Seite 74

Workflow Management (Vorgangsbearbeitung) vs. Workgroup Computing (Teamarbeit) (1)

- Teamarbeit bedeutet gemeinsame Aufgabenlösung (outputorientiert):
 - Eignung für unstrukturierte und teilstrukturierte Aufgaben
- Workflow Management (Vorgangsbearbeitung) bedeutet arbeitsteilige, aber vorwiegend isolierte Bearbeitung von Teilaufgaben in einer Vorgangskette (inputorientiert)
 - Eignung für strukturierte Aufgaben mit hohem Wiederholgrad

Workflow Management (Vorgangsbearbeitung) vs. Workgroup Computing (Teamarbeit) (2)

Workflow Management

- Sachbearbeitung/Routineaufgaben
 - Wiederholungen
 - Strukturierung im Detail
- Prozessorientierung
- Bearbeitung von Informationen
- Vorgang im Mittelpunkt
- Steuerung der Arbeitsabläufe
 - Initiative des Systems
 - Konzeptionelle Vorarbeit
- Produktivität durch Geschäftsprozesse

Workgroup Computing

- Projekt-/Teamarbeit
 - Unikate
 - Strukturierung im Groben
- Projektorientierung
- Erstellung von Informationen
- Gruppe im Mittelpunkt
- Bereitstellung von Infrastruktur
 - Initiative des Nutzers
 - Situative Nutzung
- Produktivität durch die Nutzer

6.1 Office Support Systems

6.2 Workflow Management Systems (Vorgangsbearbeitung)

6.3 Groupware Systems

 **6.4 Document Management Systems (DMS)**

6.5 Knowledge Management

Ausgangssituation

- **80% der Informationen eines Unternehmens liegen in Form von Dokumenten vor**
- **Sachbearbeiter benötigen bis zu 70% ihrer Arbeitszeit zum Suchen von Informationen**
- **90% der Durchlaufzeit eines Geschäftsvorfalles entfallen auf Transport- und Liegezeiten, 10% auf die Bearbeitung**

Elektronisches Dokumentenmanagement: Definition und Charakteristika

- Zum Elektronischen Dokumentenmanagement zählen alle computergestützten Verfahren und Instrumente, die auf das Verwalten, die Steuerung und den elektronischen Austausch von dokumentenbasierten Informationen zielen.
- Es umfasst den gesamten Prozess der Erstellung, der Bearbeitung, der Archivierung, der Distribution und des Retrievals von Dokumenten als Informationsträger.
- Es zielt auf die Steigerung von Produktivität vernetzter betrieblicher Abläufe und der verbesserten Informationsversorgung der Mitarbeiter.
- Diesem Zweck dient die Integration unterschiedlicher Informationstypen (Text, Tabellen, Daten, Graphiken, Bilder, Tondokumente) und Trägermedien (Papierdokumente, Mikroformen, digitale Datenbestände).
- Elektronisches Dokumentenmanagement integriert also Daten aus unterschiedlichen Quellen und Softwareapplikationen unter einem Zugriffsmodus.

Allgemeine Aufgabe und Ziel des Elektronischen Dokumentenmanagement

- Das Elektronische Dokumenten-Management hat die Aufgabe, Dokumente zu archivieren, zu speichern, zu drucken, einzulesen, wiederzufinden und den Menschen bei der Bearbeitung, der Verwaltung, der Weitergabe und Ablage von Dokumenten zu unterstützen.
 - Es hat zum Ziel, die Produktivität durch eine Verkürzung der Dokumentendurchlaufzeiten und eine sofortige Bereitstellung notwendiger Informationen zu erhöhen.
- ➔ Informationen sollen einfacher und flexibler generiert, organisiert, verteilt und archiviert werden können.

Instrumente des Dokumentenmanagements – Beispiel: Synchredible 1.4 SE

- Um die Daten zwischen mehreren Rechnern abzugleichen, bietet sich die aktuelle Version von Synchredible (<http://www.ascomp.net>) an.
- Mit Hilfe von Assistenten soll der Zeitaufwand für die Datensynchronisation minimiert werden, des weiteren eignet sich das Tool auch für die Sicherung von Daten auf externe Datenträger wie Festplatten, CDs oder DVDs.



Seite 81

Einzelziele und -aufgaben des Elektron. Dokumentenmanagement

- Elektronisches Verwalten, Speichern, Suchen, Verteilen von strukturierter und unstrukturierter Informationen, Vermeidung von Medienbrüchen
 - Integration unterschiedlicher Informationstypen (Text, Daten, Grafik, Video, Audio, HTML)
 - Integration interner und externer Informationen in eine einheitliche Anwendungsumgebung
 - Höhere Verfügbarkeit von Informationen, gezieltere Informationsversorgung
 - Reduktion der Suchzeiten, Beschleunigung der Entscheidungs- und Arbeitsprozesse
 - Dezentralisierung der Arbeitsabläufe, Entwicklung neuer Kooperationsformen
 - Raumeinsparung
 - Kosteneinsparung
- ➔ Dokumentenmanagement-Systeme sollten offene Internet-Standards implementiert haben. Dies ermöglicht die Einbindung des Systems in Internet und Intranet unabhängig von Netzwerktechnologien, Plattform und Standorten

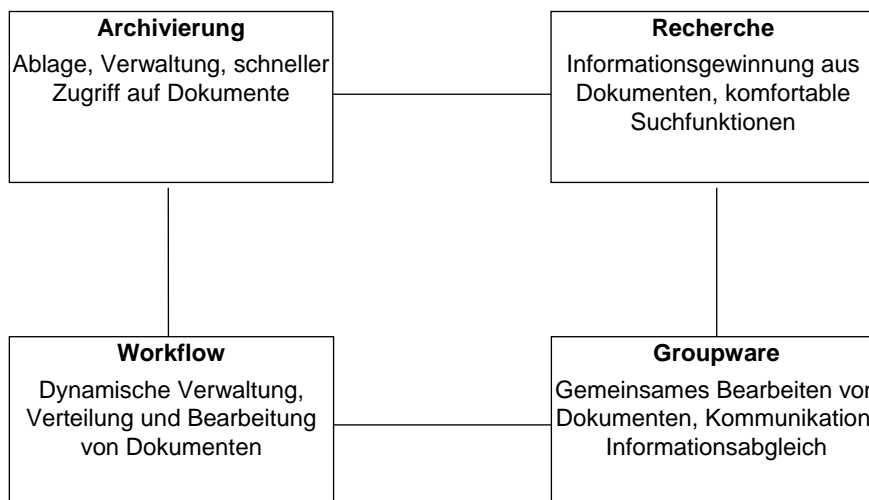
Seite 82

Funktionen von Dokumenten Management Systemen

- **Archivierungsfunktionen** dienen der Ablage von Massenbelegen und sollen somit die Papierablage in Aktenschränken und Kellerarchiven ersetzen. Durch den Einsatz von optischen Speichern, Scannern und entsprechender Software können Kosten, die durch die Aufbewahrung großer Papiermengen entstehen, eingespart werden und die Produktivität durch eine schnellere Verfügbarkeit von Informationen erhöht werden. Archivierungssysteme lassen den schnellen Zugriff auf Dokumente zu, nicht aber deren Nachbearbeitung. Die Dokumente werden erst nach vollständiger Bearbeitung erfasst.
- **RechercheFunktionen** unterstützen die Recherche in großen Datenbeständen. Die gespeicherten Daten sind hier nicht das Endprodukt einer Bearbeitungskette, sondern dienen als potentielle Informationsgrundlage für Aufgaben und Entscheidungsprozesse. Im Gegensatz zur Archivierungsfunktion steht hier also die Informationsgewinnung im Vordergrund. Mittels komfortabler Suchmöglichkeiten lassen sich Informationen aus großen Datenbeständen selektieren. Recherchesysteme dienen nicht der Langzeitarchivierung.
- **WorkflowFunktionen** dienen der dynamischen Verwaltung von Dokumenten, der Steuerung des Dokumentenflusses und der Unterstützung der Vorgangsbearbeitung. Dokumente werden vor ihrer Bearbeitung in das System übernommen. Im Gegensatz zu reinen Archivsystemen, in denen statische Dokumente abgelegt werden, arbeiten Dokumentenmanagement-Systeme, die Workflowfunktionen beinhalten, mit dynamischen, "vitalen" Dokumenten.
- **GroupwareFunktionen** unterstützen die Teamarbeit. Sie ermöglichen einen automatisierten Abgleich verteilt gehaltener und bearbeiteter Datenbestände. Das Ziel ist ein einheitlicher Informationsstand aller Gruppenmitglieder hinsichtlich der Aufgabenstellung und eine Verbesserung der Teamproduktivität.

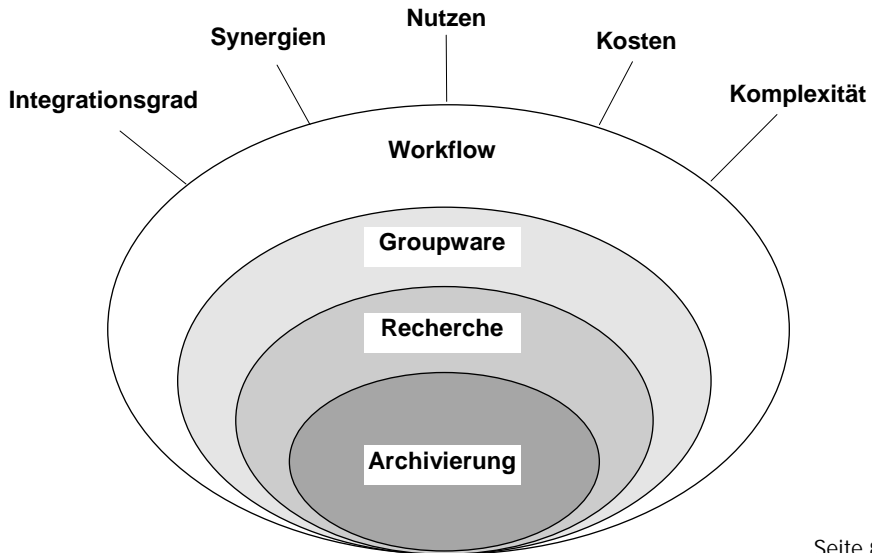
Seite 83

Funktionen von Dokumentenmanagement-Systemen

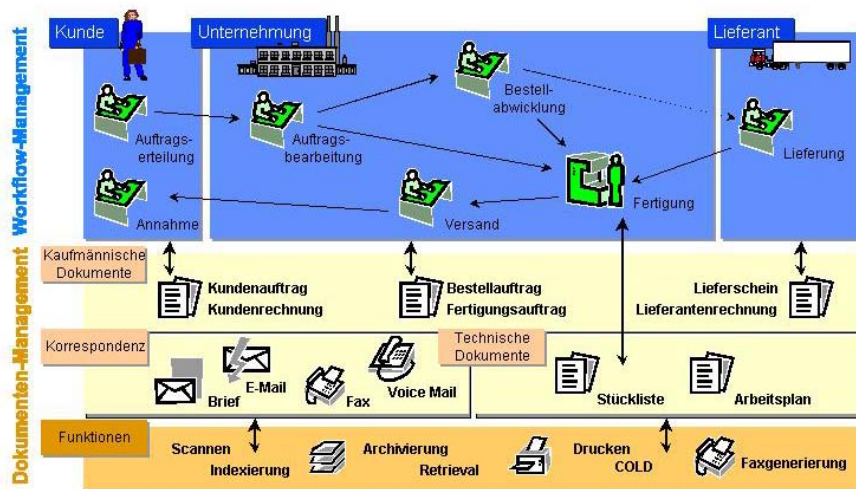


Seite 84

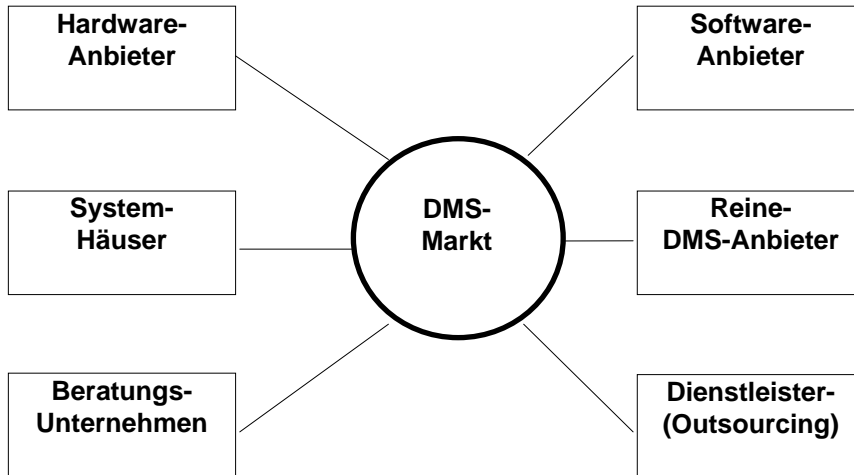
Komplexität von Dokumenten Management Systemen



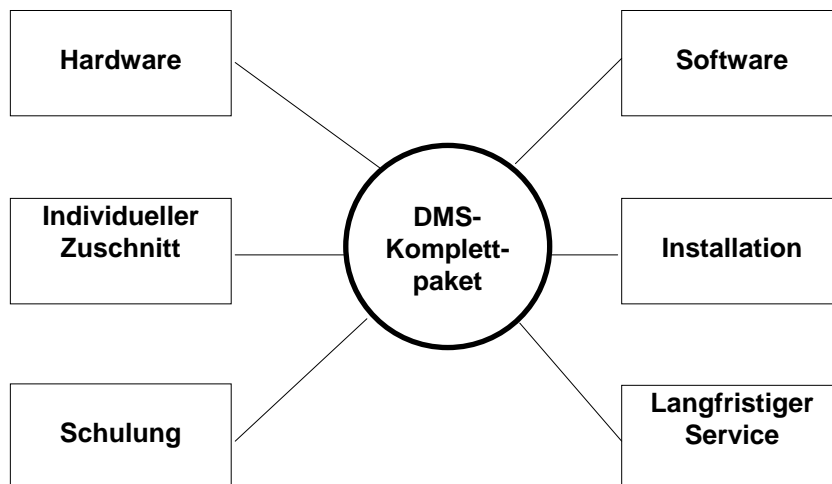
Integration von Workflow- und Dokumenten-Management



Anbieter von DMS-Lösungen



Anforderungen an Komplettlösungen



Dokumenten Management Software (Auswahl)

- IXOS: IXOS-Archive (<http://www.ixos.de>)
- Docuware: Docuware (<http://www.docuware.de>)
- A.I.S: Windream (<http://www.windream.de>)
- Cuadra: STAR (<http://www.cuadra.com>)
- Filenet: WorkFlo (<http://www.filenet.com>)
- Easy Software: EasyWare (<http://www.easy.de>)
- Staffware: Staffware (<http://staffware.de>)
- Documentum: Documentum (<http://www.documentum.de>)
- SER: SERpersonalBrain (<http://www.ser.de>)
- Open Text: Basis (<http://www.opentext.com>)
- Lotus: Lotus Notes (als Basis Tool) (<http://www.lotus.com/world/germany.nsf>)

Seite 89

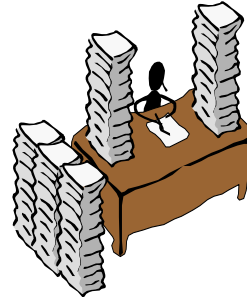
Kostenfreie Demonstrationsversionen zum Runterladen

- Hierbei handelt es sich um Einzelplatzversionen – z.t: nicht installierbar unter Windows NT - , die in ihren Funktionen beschränkt sind, eine zeitlich begrenzte Laufzeit haben und/oder nur eine begrenzte Anzahl von Dokumenten verarbeiten.
- Zum Kennenlernen der Funktionsweise und der unterschiedlichen Ansätze sind sie aber durchaus geeignet.
- Software Krekeler: Office Manager Pro (<http://www.krekeler.de>)
- Dr. Pfaff GmbH: Dr. Doc (<http://www.drdoc.de>)
- Geissler Software: DoKuArc (<http://www.bgeissler.de>)
- SER: SERpersonalBrain (<http://www.ser.de>)
- A.I.S.: Windream (<http://www.windream.de>)

Seite 90

Paperless office?

- Still far away from this reality
- Paper is still the dominant input/out medium
- Paper will not be abandoned in the near future



Why not paperless ?

- Paper is superior for a great many tasks
- Advances in printing and reprographics technologies increases in paper generation
- Still a long way to go even we are closer to paperless operations (EDI, e-mail, etc.)

6.1 Office Support Systems

6.2 Workflow Management Systems (Vorgangsbearbeitung)

6.3 Groupware Systems

6.4 Document Management Systems (DMS)

➔ 6.5 Knowledge Management

Wissensgesellschaft?

**Eine Gesellschaft, die kollektiv (!) weiß und ihr Wissen
in Aggregaten und Verfahren speichert nicht
notwendig eine weise Gesellschaft.**

Welche Indikatoren verweisen auf eine Wissensgesellschaft?

Anzahl der Wissensarbeiter



Anteil von Material- und Bearbeitungs-
kosten am Produktpreis



Kluft zwischen Markt- und Substanz-
wert von Unternehmen



Geschwindigkeit und Menge
der Wissensproduktion



Geschwindigkeit und Menge
der Wissensdiffusion



Wissensverdoppelung

	Jahr	Anzahl
1 Jesus =>	0	1 Jesus
Wissen, das im	1500	2 Jesus
Jahre 0 zur	1750	3 Jesus
Verfügung	1900	8 Jesus
stand	1950	16 Jesus
	1960	32 Jesus
	1967	64 Jesus
	1973	128 Jesus
	1977	256 Jesus
	1981	512 Jesus
	1985	1.024 Jesus
	1989	2.048 Jesus
	1993	4.096 Jesus
	1997	8.192 Jesus
	2001	16.394 Jesus

Seite 95

Was ist Knowledge Management (Wissensmanagement)?

- Ein neu aufgetauchtes interdisziplinäres Business-Modell
- Umgang mit allen Wissensbereichen innerhalb des Unternehmenskontexts
- Wissenskreation, Wissenskodierung, -sharing, Learning, und Wissensinnovation
- Organisationskultur und -praxis

Seite 96

Die Ziele von Wissensmanagement

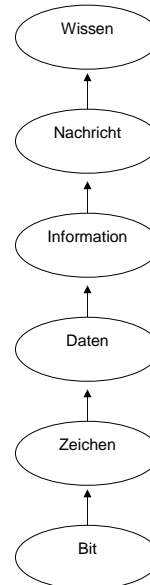
- **Wissen am richtigen Ort verfügbar**
- **Optimale Nutzung der Ressource „Wissen“**
- **Lernen aus Erfahrung**
- **Prozessverbesserung**
- **Aufbau kreativer Unternehmenspotentiale**

Merkmale von Wissen

Unstrukturiert.....Strukturiert
Isoliert.....Verankert
Kontext-unabhängig.....Kontext-abhängig
Geringe Verhaltenssteuerung.....Hohe Verhaltenssteuerung
Zeichen.....Kognitive Handlungsmuster

Vom Bit zum Wissen

Bit:	0 oder 1
Zeichen:	1,5,0,m,@
Daten:	1,50 m
Information:	Länge eines Carving-Skis
Nachricht:	Neuer, verbesserter Carving-Ski wurde entwickelt
Wissen:	“Damit fährt sich’s besser“



Seite 99

Arten von Wissen

- **Explizites Wissen**
 - Formalisierbar
 - Digitalisierbar (z.B. als Bericht, Bild, Handbuch)
- **Implizites (tazites) Wissen**
 - Persönliches Wissen
 - Durch direkten Kontakt mitgeteilt und ausgetauscht
- **Weitere Unterscheidung:**
 - Individuelles Wissen
 - Kollektives Wissen

Seite 100

Wozu braucht man Wissensmanagement?

- Know How-Verlust für ein Unternehmen durch Mitarbeiterfluktuationen
- „Rettung“ des Wissens bei Outsourcing, Entlassungen und Fusionen
- Neuer Bedarf an Wissen durch die strategische Neuausrichtung eines Unternehmens
- Das Wissen über den Kunden ist/wird wettbewerbskritisch
- Die Führung eines Unternehmens erkennt das Potential einer systematischen Entwicklung des Wissens bzw. der verstärkten Nutzung vorhandenen Wissens

Wozu braucht man Wissensmanagement?

„Wenn Du heute ein materielles Produkt erzeugst, und damit Geld machst, bist Du entweder eine Maschine oder ein Asiate.“

Wozu braucht man Wissensmanagement? (3)

FRÜHER

Klassische Produktionsfaktoren
(Materie, Energie)

Massenerzeugung
auf Vorrat

Produzentenarbeit

HEUTE

Wissen als Produktionsfaktor

Einzelherzeugung auf Basis von
Massenmodulen auf Auftrag (z.B. Dell)

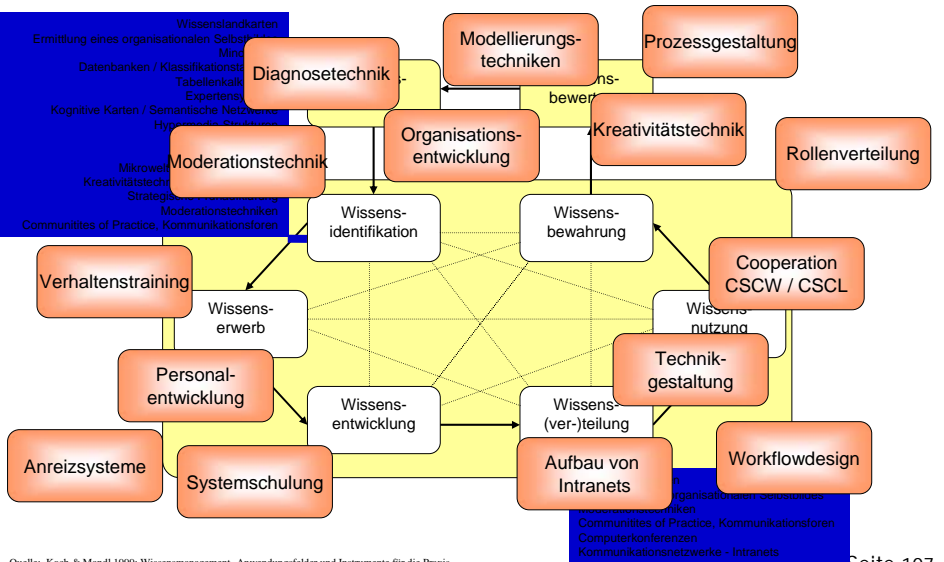
Konsumentenarbeit (z.B. Discount
Broker)

Seite 103

„Wenn Wissen als Produktionsfaktor und zunehmend Produkt so erfolgsentscheidend ist, sollte es gemanagt werden.“

Seite 104

Instrumente des Wissensmanagements



Architektur von KWS

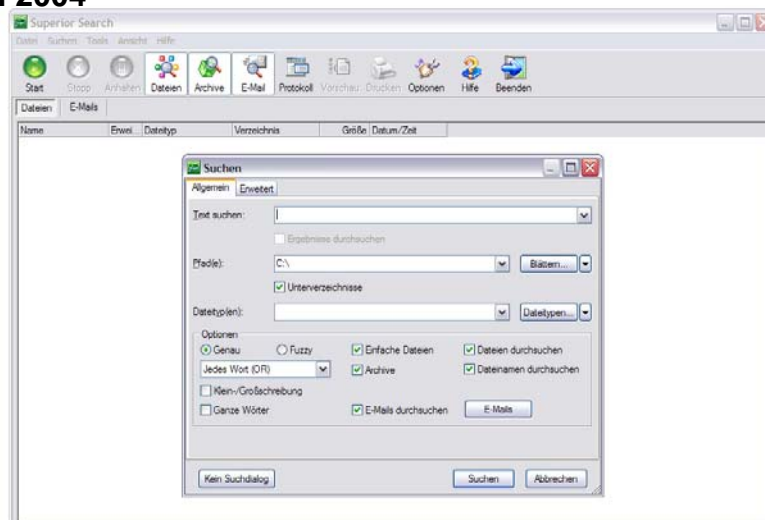
Benutzungsoberfläche	
Services für Wissenssuche	Services für Wissensnetzwerke
Wissensklassifizierung, Wissenslandkarten (WAS wird WIE WO gefunden)	
Wissensbasis Software zur Erstellung/Pflege der Wissensbasis	
Hardware und Systemsoftware (Server, Clients, Netze; DBMS, WWW/Internet, Intranet..)	

Instrumente des Wissensmanagements – Beispiel: Superior Search 2004

- Jeder PC-Anwender kennt das Problem: Mit der Zeit quillt die Festplatte vor Informationen über und die Suche nach einem Dokument oder einer Information wird zum Geduldspiel.
- Das Suchtool Superior Search (<http://www.superioresearch.com/>) soll helfen solche Probleme aus der Welt schaffen.
- Superior Search bietet im Gegensatz zur normalen Standardsuche von Windows XP mehr Optionen und soll zudem auch schneller sein. Die Fuzzy-Suche kann in den Suchoptionen aktiviert werden, so dass das Tool auch bei Tippfehlern oder ungenau angegebenen Stichwörtern noch ein Ergebnis liefert.
- Mit dem Programm findet man Stichwörter, Textpassagen, Zahlen, Formeln und sonstige Informationen in Dateien und Dateiarchiven. Dazu zählen Powerpoint-, Word- und Excel-Dokumente sowie PDF-Dateien. Unterstützt werden außerdem selbstextrahierende Archive, ZIP-, RAR-, ACE- und CAB-Dateien sowie Outlook-Postfachdateien für die Suche innerhalb des E-Mails-Archivs inklusive Dateianlagen. Außerdem erfolgt die Suche auch in passwortgeschützten Dateien und Archiven. Letztere inklusive älteren Formaten wie beispielsweise LHA, ARC und ZOO.

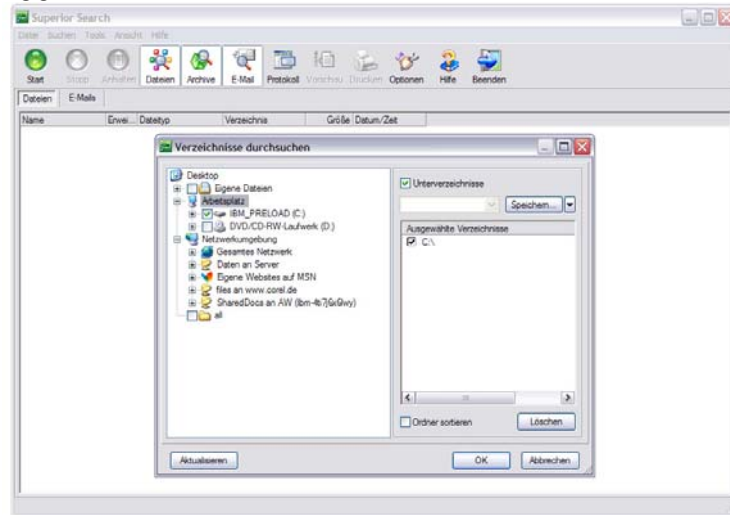
Seite 109

Instrumente des Wissensmanagements – Beispiel: Superior Search 2004



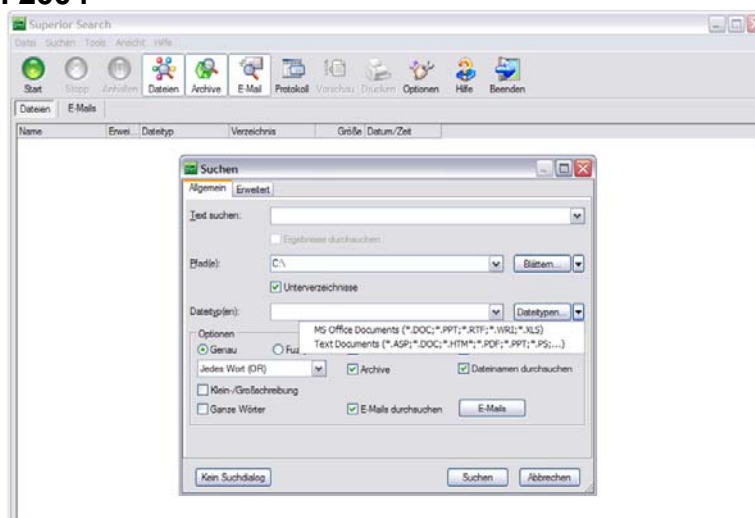
Seite 110

Instrumente des Wissensmanagements – Beispiel: Superior Search 2004



Seite 111

Instrumente des Wissensmanagements – Beispiel: Superior Search 2004

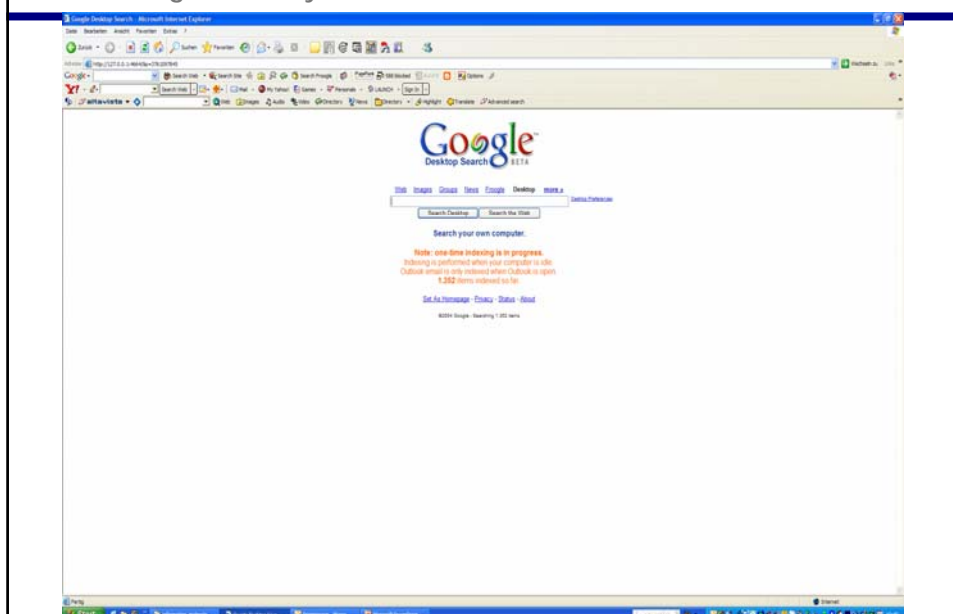


Seite 112

Instrumente des Wissensmanagements – Beispiel: Superior Search 2004

- Alle Suchergebnisse werden übersichtlich dargestellt und die Fundstellen lassen sich über das entsprechende Vorschau-Icon oder per Hotkey (Strg-W) betrachten, ohne dass beispielsweise das DOC-Dokument geöffnet werden muss. Dabei werden sie auch farblich markiert.
- Suchabfragen und Trefferlisten lassen sich speichern.
- Zu den weiteren Funktionen von "Superior Search 2004" gehört die Möglichkeit, die Suchabfragen und die Trefferlisten zu speichern.
- Die Programmoberfläche beherrscht neben der deutschen Sprache acht weitere Sprachen, darunter Englisch, Italienisch, und Französisch.
- Eine vollständige Auflistung aller Funktionen findet sich unter: http://www.superioresearch.com/german/features_benefits.html
- Superior Search 2004 läuft unter Windows 95/98/ME, NT 4, 2000 und XP
- Livedemo unter: http://www.superioresearch.com/german/features_demo.html

Seite 113



Seite 114

Instrumente des Wissensmanagements – Beispiel: Online-Bookmark Dienste

- www.oneview.de
- www.linksilo.de
- www.magadoo.com
- www.mybookmarks.com
- <http://spurl.net/>
- myweb von yahoo
- www.openbm.de

Instrumente des Wissensmanagements – Beispiel: Offline Web Reader – Web Spider 2.7

- Web Spider (<http://www.xaldon.de/webspider/>) spiegelt eine komplette Webseite oder Teile davon auf die lokale Festplatte und stellt diese zum Offline-Gebrauch bereit.
- Dabei werden alle in den Webseiten eingebundenen Dokumente, beispielsweise Bild-, Sound- und Video-Dateien, Java-Applets oder Style-Sheets, mitgeladen und ebenso gespeichert.
- Das Auslesen einer Seite kann hierbei auf eine frei wählbare Tiefe und bestimmte URLs beschränkt werden.
- Ebenso können vorher definierte Elemente, Dateien oder Links ausgelassen werden

Instrumente des Wissensmanagements – Beispiel: E-Learning-Software – Lexware e-Training Buchhaltung

- Mit Lexware eTraining buchhaltung (<http://www.lexware.de>) lernt man leicht und praxisbezogen
- Das Programm zeigt, wie man Lexware buchhalter / PLUS schnell und effektiv anwenden kann.
- Das gesamte Basiswissen zum Thema Buchhaltung steht für Interessierte ebenfalls bereit.
- Wie man lernt, bestimmt man selbst – individuell oder nach einem vorgegebenen Lernweg. Wo man lernt, hängt ebenfalls von einem selbst ab – am Arbeitsplatz, zu Hause oder im Trainingscenter. Das Lerntempo wählt der Lernende selbst.

Seite 117

Example: my SAP Knowledge Management Platform

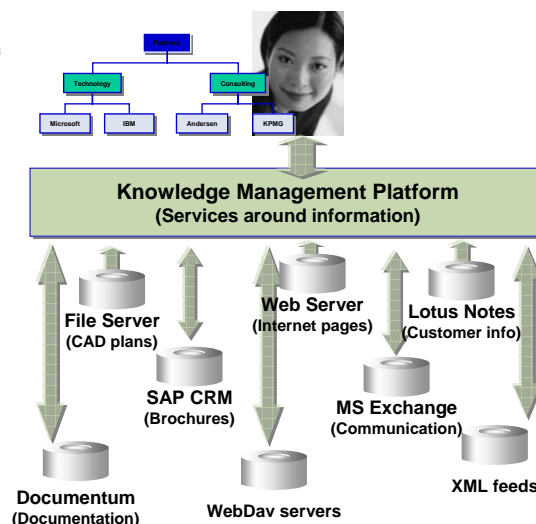
“It is impossible to centralize all the information in a single repository ...“

KM provides

- a unified view, taxonomies and a set of common services on top of heterogenous repositories of unstructured information

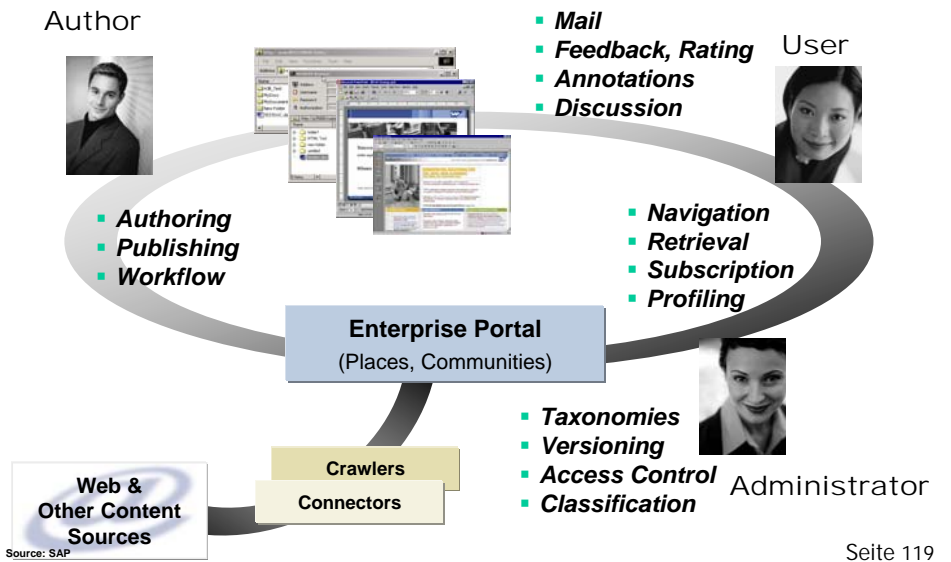
KM consists of

- Content Management
- Retrieval & Classification
- Collaboration



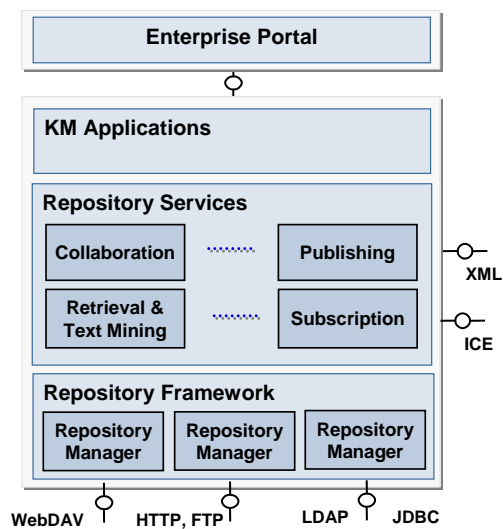
Seite 118

Example: mySAP Knowledge Management Platform



Example: mySAP Knowledge Management Platform

- **KM Platform**
 - Applications around unstructured information
 - People-centric collaboration
 - Enterprise content management
- **Open Framework**
 - Plug-able repository managers
 - Plug-able services
 - Standard Interfaces WebDAV, ICE
 - Open namespaces
- **Connectors to different platforms**
 - HTTP, FTP, FILE, WebDAV, LDAP
 - JDBC, IMAP, UDDI



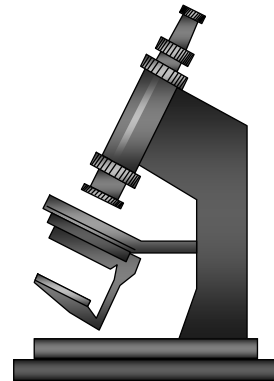
KWS enable Knowledge Management in the Organization

Knowledge Management:

- Systematically & Actively
- Managing and Leveraging
- Stores of Knowledge in an Organization

KWS encompasses:

- Office Automation Systems (OAS)
- Knowledge Work Systems (KWS)
- Group Collaboration Systems (GCS)
- Artificial Intelligence Applications (AI)



Seite 121

Concerns Over Information in KWS

- Building vast amounts of data into usable form
- Avoiding overloading users with unnecessary data
- Eliminating wrong/old data
- Ensuring customer confidentiality
- Keeping the information current

Concerns Over Technology in KWS

- Determining infrastructure requirements
- Keeping up with new technologies
- Security of data on internet

Concerns Over Culture in KWS

- Change management implications
- Getting individuals to volunteer knowledge
- Getting business units to share knowledge
- Demonstrating business value
- Bringing together the many people from various units
- Determining responsibility for managing the knowledge

Seite 122

Vor- und Nachteile von Wissensmanagement

Vorteile:

- Wissensmanagement kann die Wettbewerbsfähigkeit steigern
- Wissensmanagement kann Kosten senken
- Wissen kann die Informationsflut reduzieren
- Wissen Unternehmensstrukturen bestimmen
- Wissen kann Shareholder Value schaffen

Nachteile:

- Kosten teilweise unbekannt
- Unklarheit, ob Wissensmanagementkosten weiterverrechnet werden sollen
- Mögliche Verursachung von verborgenen Kosten durch das Wissensmanagement in den Fachbereichen

Management Challenges

- Knowledge Management in the Organization
- Information & Knowledge Work Systems
- Artificial Intelligence
- Other Intelligent Techiques

Readings

Laudon/Laudon, Management Information Systems, Seventh Edition, pp. 370-401