

Unternehmenswissen als Ressource nutzen

Zukunftsweisende Ideen – und dazugehörige Software!



Autor Marc Mailänder ist geschäftsführender Gesellschafter der a3 systems GmbH

Eine systematische Nutzung des Unternehmenswissens ist heute oft die Basis für die Entwicklung von Wettbewerbsvorteilen. Nicht nur Großunternehmen und Konzerne, auch viele Mittelständler können dies als Chance nutzen, meint Marc Mailänder, Geschäftsführer des saarländischen Softwareherstellers und IT-Systemhauses a3 systems GmbH.

Die steigende Bedeutung der Ressource Wissen ist mittlerweile vielen Unternehmen bewusst. Viele Unternehmen entscheiden sich daher für die Einführung einer IT-Lösung, um die Wissensbasis der Organisation und das individuelle Wissen der Mitarbeiter optimal nutzen zu können. Diese Wissensmanagement-Systeme können ganz unterschiedlich ausgestaltet sein – zum Beispiel als Mitarbeiter-Portal, als Helpdesk oder als E-Learning-Lösung.

Eine webbasierte Softwarelösung mit einem ausgeklügelten Rechtesystem – wie etwa die dante® Software von

a3 systems – bietet den Vorteil optimaler Verteilbarkeit. Alle Mitarbeiter können dann zeit- und ortsunabhängig genau auf diejenigen Inhalte zugreifen, die für Sie bestimmt sind.

Bearbeiten die Mitarbeiter beispielsweise Kundenanfragen im Callcenter oder beim Produktsupport, so ermöglicht Ihnen das Unternehmen einen effizienten Zugriff auf alle produkt- und servicerelevanten Informationen. Als zukunftsweisend in diesem Bereich hat sich das Prinzip Case-based Reasoning (CBR, »fallbasiertes Argumentieren«) herausgestellt, das mit Analogieschlüssen arbeitet: Zur Lösung eines Problems wird die Lösung eines ähnlichen und früher bereits gelösten Problems herangezogen.

Der Vorteil einer Wissensmanagement-Lösung nach dem CBR-Prinzip ist, dass für den Start auch schon eine vergleichsweise kleine Sammlung von Referenzfällen genügt. Diese wächst dann durch die tägliche Arbeit mit dem System kontinuierlich an und verankert schließlich das gesamte Know-how in einer zentralen Unternehmensanwendung.

Plus efficace

IT systemhaus A3 a conçu le module de logiciel dante®. Ce logiciel est aujourd'hui en service dans de nombreuses administrations, banques et entreprises de biens et de services. Ce logiciel permet de mieux gérer les informations dont disposent les salariés d'une entreprise pour une meilleure efficacité dans l'entreprise. —

www.a3systems.com