

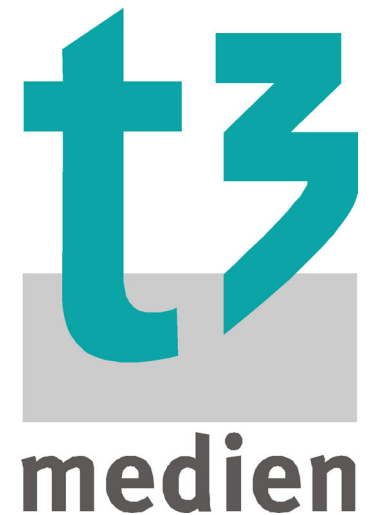


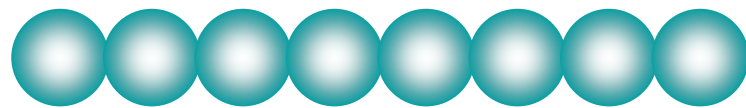
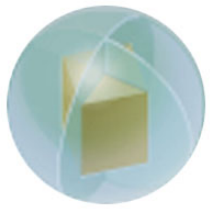
# Knowledge Business Solutions

## Zukunft des Informations- und Wissensmanagement

**tekom 2002**

Cornelia Mockwitz  
t3 medien gmbh  
November 2002

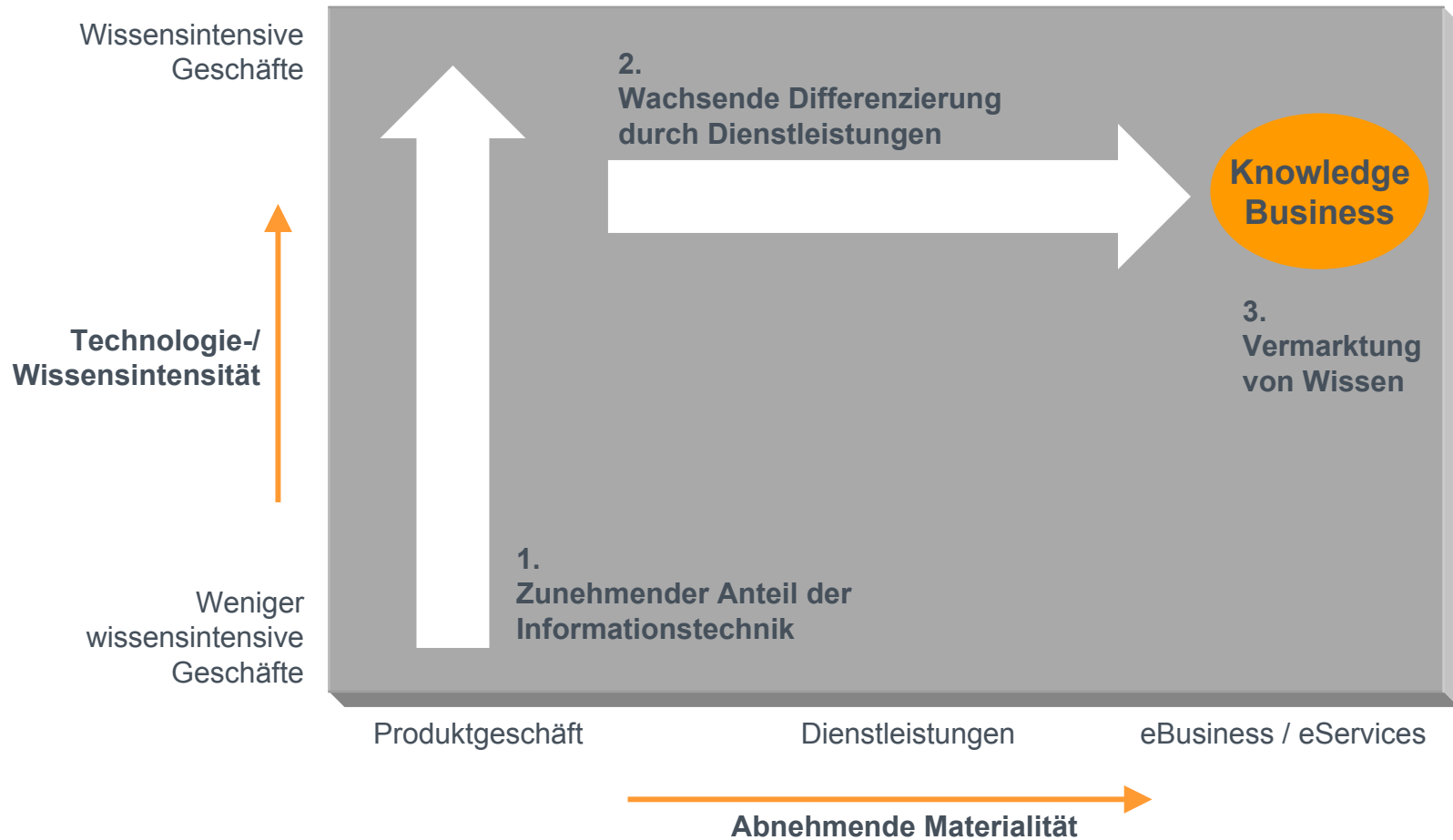





## Knowledge Business



# Die Transformation vom Produkthersteller zum Wissensunternehmen

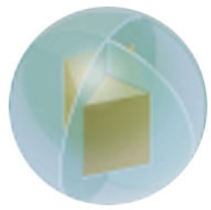




## Knowledge Business als strategisches Instrumentarium für Unternehmen mit wissensintensiven Produkten

---

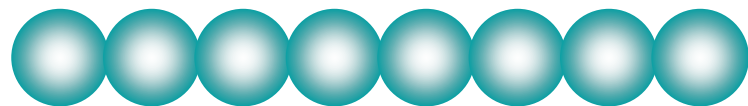
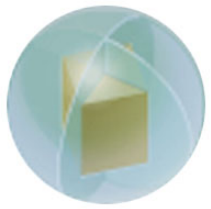
- **Gezielte Nutzung und Vermarktung der Wissensressourcen**
- **Informations- und Wissenskomponente von technischen Produkten und Anwendungen**
- **Eigenständige Wissensprodukte und wissensbasierte (digitale) Dienstleistungen**
- **Digitalisierung von Informations- und Wissensprozessen**



## Erfolgsfaktoren für Knowledge Business Solutions

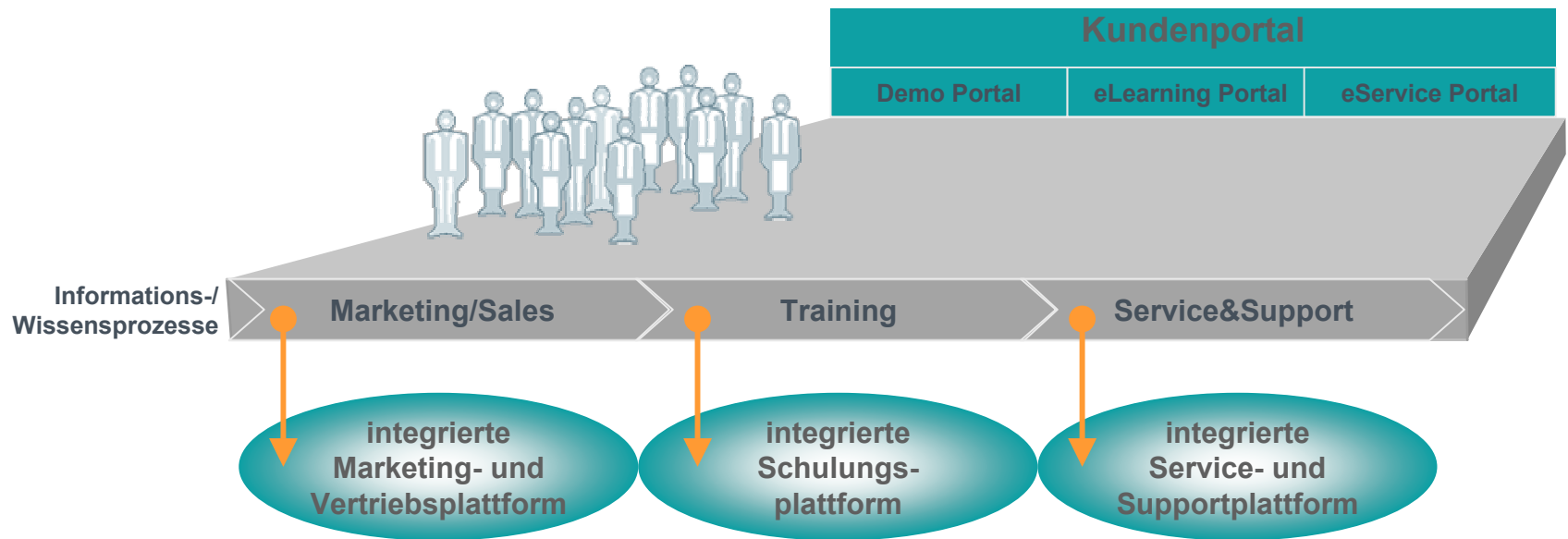
---

- **Die Wahrnehmung der Kunden entscheidet über Erfolg und Akzeptanz**
- **Knowledge Business Solutions müssen die Anforderungen und Informations-/ Wissensbedarfe der Kunden berücksichtigen**
- **Generelle Anforderungen**
  - Alle relevanten Informationen an zentraler Stelle zu jeder Zeit verfügbar
  - Optimierung und Vereinfachung der Informations-, Lern- und Wissensprozesse
  - Steigerung des wahrgenommenen Produktnutzen



## Lösungsansätze für Knowledge Business Solutions

# Das Kundenportal als Single Access Point für alle Informationsbedarfe von Kunden und Anwendern ...





## Höherwertige Informationsqualität zur Optimierung der Informations-, Lern- und Wissensprozesse

---

- **Nutzung der Potenziale von Video und Multimedia zur Steigerung der Informationsqualität**
- **Multimedia als hauptinformationstragendes Element**
  - Vorführen statt erklären
  - Anschauliche und leicht verständliche Vermittlung komplexer Zusammenhänge
  - Einfachere Rezeption insbesondere von prozeduralem KnowHow
  - Teilweise Substitution von Präsenzmaßnahmen

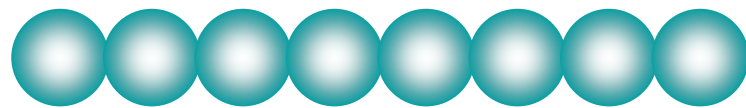
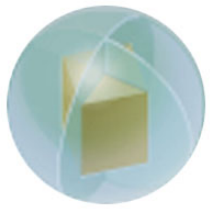




## Anwendungsbezogenes Wissen für mehr Produkt- und Kundennutzen

---

- **Fach- und Erfahrungswissen von Experten für Kunden und Anwender verfügbar machen**
- **Anwendungsbezogene und lösungsorientierte Informationsangebote**
  - Zugriff auf anwendungsbezogenes Expertenwissen
  - Unterstützung bei der Lösung von individuellen Aufgabenstellungen
  - Lösung situativer, anwendungs- und problemlösungsorientierten Fragestellungen
  - Transfer bestehender Lösungen, Erfahrungen und Fallbeispiele
  - Zusätzliche Dimension zu funktions- und aufgabenorientierten Inhalten



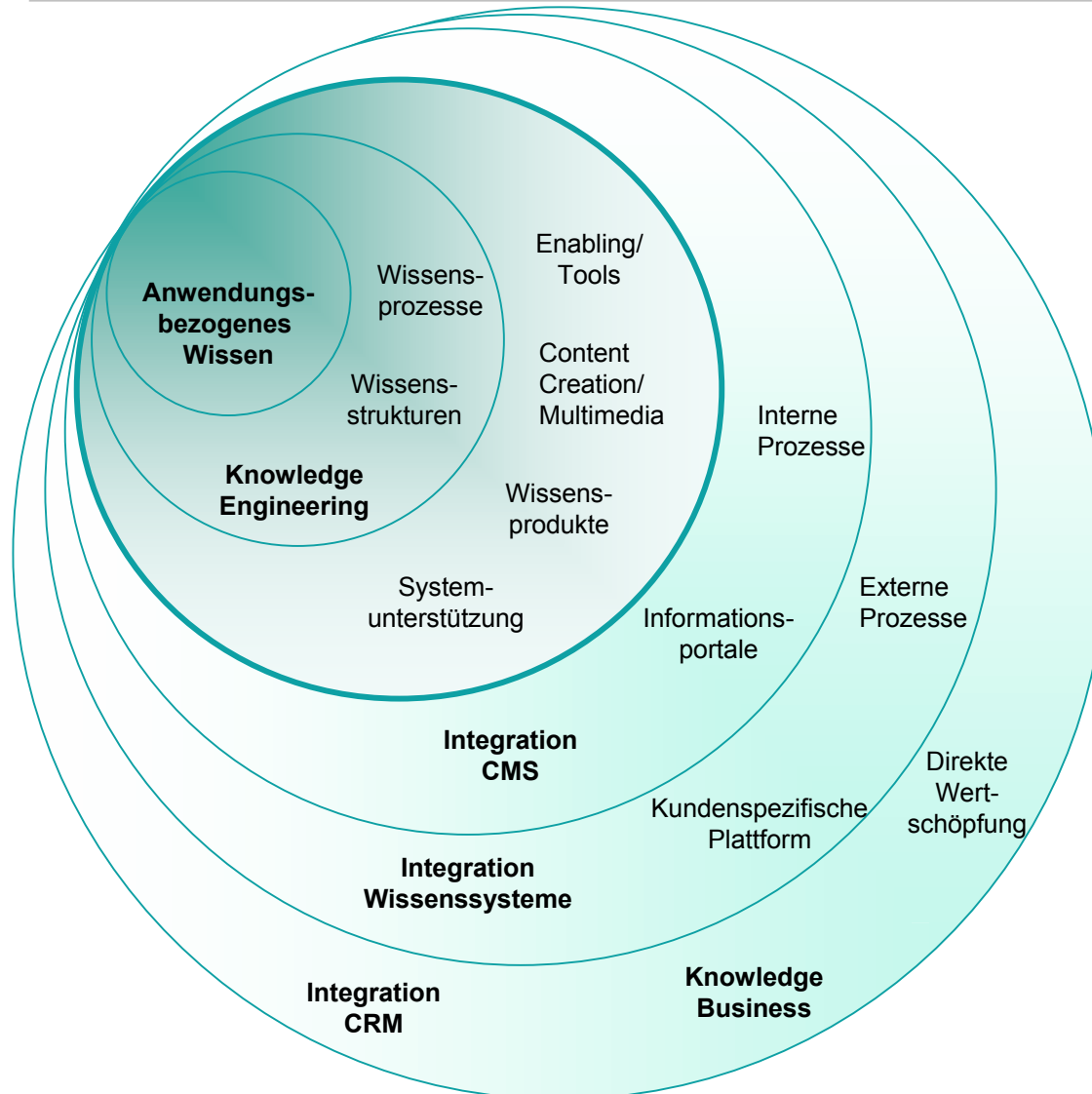
## Umsetzungsstrategien

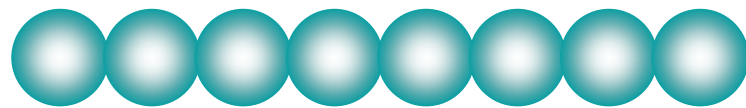
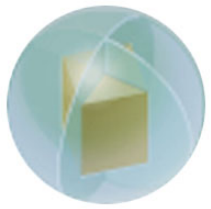


# Knowledge Business als Gestaltungsrahmen individueller Parameter



# Anwendungsbezogenes Wissen als Ausgangspunkt für die schrittweise Umsetzung von Knowledge Business





**Ausblick**



# Das Beherrschen der Informations- und Wissensprozesse ist erfolgskritisch für die Transformation zum Wissensunternehmen

---

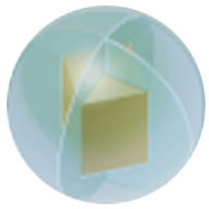
- **Knowledge Business als Vehikel der Transformation**
- **Vernetzte Wissenswelten mit Kunden und Partnern bei voller eBusiness-Integration**
- **Management von personengebundenem, unstrukturiertem Wissen ist die zentrale Herausforderung**
- **Unternehmensweite Integration von**
  - Prozessen
  - Anwendungen
  - Systemen
  - Content



# Der Technikredakteur von heute ist der Wissensmanager von morgen

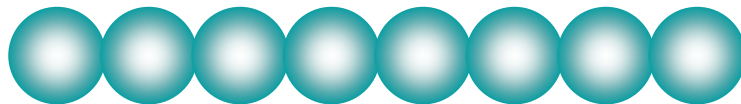
---

- **Technische Dokumentation als Ausgangsbasis für die Transformation zum Wissensunternehmen**
- **Weiterentwicklung der Kernkompetenzen von Technikredakteuren**
  - Knowledge Engineering
  - eLearning
  - Wissensmanagement
- **Erweiterung der methodischen und didaktischen Kompetenzen**
- **Überschreiten der Abteilungsgrenzen**
- **Dokumentationsübergreifende Systemlösungen**



---

**Whatever made you successful in the past,  
won't in the future.**







## Kontakt

---



t3 medien gmbh

Nägelsbachstraße 26

91052 Erlangen

Tel.: 09131/7448-0

Fax: 09131/7448-10

Internet: [www.t3medien.de](http://www.t3medien.de)

E-mail: [info@t3medien.de](mailto:info@t3medien.de)