



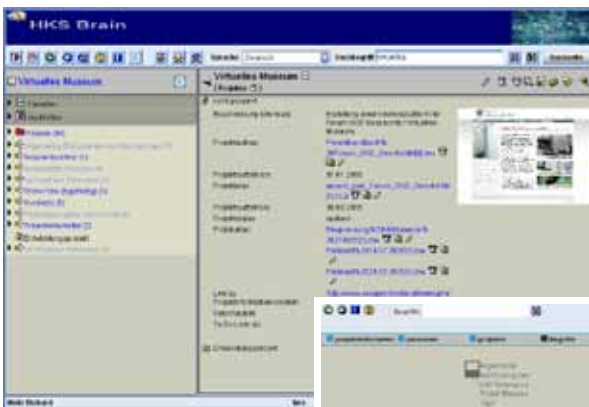
## WISSENSMANAGEMENT BEI HKS

Mit semantischen Netzen Kundenanfragen punktgenau beantworten

„Voraussetzung für das Bestehen im wettbewerbsintensiven IT-Consulting-Bereich ist der Einsatz überlegener Technologien für das Management impliziten und expliziten Wissens.

Aus diesem Grund haben wir uns für K-Infinity entschieden. Durch den Einsatz der Wissensnetze konnten wir unserem Anspruch gerecht werden. Damit verfügen wir über eine neues Denkinstrument, das uns erlaubt, punktgenau die Fragen unserer Kunden zu beantworten: schneller, beeindruckender und vollständiger.“

*Mag. Richard Mohr, Produktmanager*



Zusammenstellung aller relevanten Kundeninformationen zur optimalen Beratung in HKS Brain



Kommunikation, ein intelligenter Fundus an Scientific Papers und Reports, Erfahrungsberichte aller Art und schneller Zugriff auf Experten zu granulären Fragestellungen sind die Kernkompetenzen eines etablierten IT-Beratungshauses.

Die zentrale Herausforderung ist also, mit neuen Technologien neue Denkfabriken zu schaffen, die wissens- und kommunikationsintensive Prozesse unterstützen, schneller und qualitativ hochwertiger werden lassen.

Die Schwierigkeit dabei ist, Master-Daten (z.B. den Kundenstamm im ERP-System), Dokumente in Fileordnersystemen (z.B. der jeweils aktuell gültige Wartungsvertrag) und Erfahrungen zu diesem Kunden (z.B. Lost-Order-Gesichtspunkte) intelligent miteinander in Beziehung zu bringen. Dazu fehlte HKS bis dato das richtige Werkzeug.

### ... verlangt intelligente Lösungen

Mit K-Infinity steht HKS eine Wissensmanagement-Lösung zur Verfügung, die dies erstmalig ermöglicht. Durch die einfache Wartbarkeit des logischen Schemas (des Wissensnetzschemas) können berechnete Berater und Produktmanager einfach in die Wissenstrukturen eingreifen. Die Flexibilität und Einfachheit der Modellierung hilft dabei auch denjenigen, die Strukturierungsaufgaben in der Regel eher in der IT-Abteilung sehen. ▶

### Eine schwierige Aufgabe ...

Die Anforderungen in der IT-Consulting-Branche sind in den letzten Jahren massiv gestiegen. Verstärkter Wettbewerbsdruck und fallende Preise machen es schwer, Beratungsqualität und Be- preisung im Gleichgewicht zu halten. Die einzige Möglichkeit, ein Alleinstellungsmerkmal am Markt zu erlangen, ist der überlegene Einsatz des intellektuellen Kapitals. Soziale Netzwerke, stringente



Die Firma HKS besteht seit 1997 und ist Anbieter von SAP-Speziallösungen und -Produkten sowie als Beratungshaus im Bereich Wissensmanagement tätig. Das Unternehmen beschäftigt aktuell 25 Mitarbeiter und zeichnet sich durch ein kontinuierliches und gesundes Wachstum aus. Das Alleinstellungsmerkmal dabei ist die Integration der Informations- und Kommunikationsstrukturen entlang der gesamten Wertschöpfungskette mit neuen, innovativen Instrumenten.

- Das Einpflegen von Wissensobjekten ist dabei so einfach wie möglich gestaltet. So lässt sich mit wenig Mehraufwand ein hohes Maß an Mehrnutzen generieren, indem die HKS die Inferenzmaschine (automatische Verknüpfungen) intensiv nutzt. Beispielsweise verknüpfen sich Bücher automatisch mit Standorten, wenn sie von einem Mitarbeiter ausgeliehen werden. Oder Autoren werden automatisch mit Themen und Technologien verknüpft (implizites Skill-Management), wenn ein Bericht verfasst wurde. Nach Aussagen der HKS erleichtern diese intelligenten Mechanismen die Wissensarbeit um mindestens 50% (Zeitaufwand für Beschaffung und Verteilung, Fehlerkosten, Wiederverwendung).

Die ansprechende Visualisierung des Wissenskontextes im Net-Navigator hilft darüber hinaus neuen Mitarbeitern, schnell in die vorherrschenden Denk- und Kommunikationsstrukturen

hineinzufinden, Ansprechpartner und interessante Projekte in ihrem Bereich ausfindig zu machen und damit schneller zufrieden und leistungsstärker zu werden.

Darüber hinaus ermöglicht das Netz, Wissen intensiver auszutauschen und Technologien wesentlich einfacher zu beobachten. Dies passiert mit intelligenten Abonnement-Techniken (Push-Techniken), die jeden Berater auf dem neuesten Stand in seinem technologischen Umfeld halten.



Julius-Reiber-Str. 17  
64293 Darmstadt

Tel. +49(0)6151-50 06-0  
Fax +49(0)6151-50 06-138  
[www.i-views.de](http://www.i-views.de)  
[contact@i-views.de](mailto:contact@i-views.de)

intelligent views stellt K-Infinity, die Standard-Software für Wissensmanagement her. Kundenspezifische Lösungen, individuell konzipierte Workshops, Teststellungen und Lösungsbausteine bilden unser Angebotsportfolio. Wir beraten Ihr Unternehmen so, dass Ihre Ziele und Visionen ergebnisorientiert umgesetzt werden und sowohl technisch als auch wirtschaftlich funktionieren.

K-Infinity basiert auf der innovativen Technologie der Wissensnetze. Semantische Wissensnetze verknüpfen Unternehmensdaten zu einem sinnvollen Ganzen und bieten einen intelligenten und einheitlichen Zugang zu verteilten und heterogenen Informationen. Die Gestaltung von Wissenserwerb, -austausch und -bewahrung sind unser Können. Und unser Können wird Ihr Erfolg.