

Lebensbegleitende Wissensvermittlung: Connector – eDokumentation und Trainings

Christian Niemczik¹, Katja Virkus¹, Margit Scholl²

¹Connector B2B
Feuerbachstraße 16, 14471 Potsdam
info@connector-b2b.com

²Technische Fachhochschule Wildau
Fachbereich Wirtschaft, Verwaltung und Recht
Bahnhofstraße, D-15745 Wildau
margit.scholl@tfh-wildau.de

Schlagerworte: Organisation und Vermittlung von Wissen, medienbruchfreie Informationen zu Prozessen und Produkten, Service-Plattform, Wissensgenerierung, effiziente elektronische Abläufe, medienneutrales XML, Wiederverwendbarkeit, Topic Maps

Abstract: Wissen in Unternehmungen und Verwaltungen effektiv und effizient zu organisieren und zu verwalten ist das Ziel der neuen Service-Plattform Connector. Im Bereich von B2B optimiert Connector den Kundensupport, die Produktschulungen und technische Dokumentationen durch schnelle, einfache und geleitete Wissensgenerierung. Im Bereich von eGovernment stellt Connector Informationen medienbruchfrei und individualisiert zur Verfügung. Connector ermöglicht es in einfacher Weise einen Medien- und Informationspool mit XML-basierten Bausteinen aufzubauen, wiederverwendbar zu nutzen und sowohl grafisch als auch textuell über Topic Maps darzustellen.

1. Einleitung

Eine der größten Herausforderungen in Verwaltungen und Unternehmen ist die Organisation und Vermittlung von Wissen. Für ein Unternehmen aus dem produzierenden Gewerbe ist es besonders Image fördernd und daher von großer Bedeutung, wenn die Produkte verständlich erklärt sind und der elektronische Kundensupport zeitnah individuell auf Kundenfragen eingehen kann.

Doch nicht nur im privatwirtschaftlichen, sondern auch im behördlichen Bereich, gehören elektronische Abläufe mehr und mehr zum Tagesgeschäft. Insofern nimmt neben der Vermittlung von Wissen an externe Gruppen die innerbetriebliche Weiterbildung in Unternehmen und Behörden inzwischen einen wichtigen Platz ein. Die Effektivität und der Erfolg einer Organisation hängen vom Know-how der Mitarbeiter ab. Umso wichtiger ist es, das vorhandene Wissen – in Form von Informationen zu Prozessen und Produkten – so zu organisieren, dass

- Mitarbeiter sich in neue Prozesse einarbeiten und
- Kunden zu Produkten passgenau informiert bzw. geschult werden können.

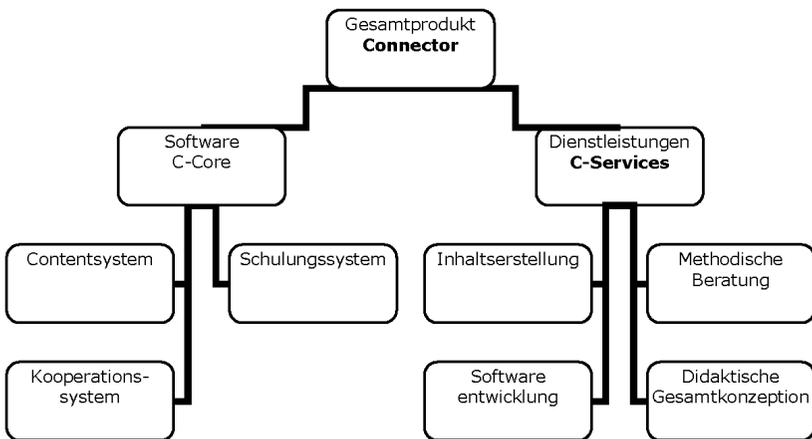


Abbildung 1: Produktdiagramm

Grundvoraussetzung dafür ist die schnelle, einfache und geleitete Generierung des Wissens durch diejenigen Mitarbeiter, die Wissen aufarbeiten und zur Verfügung stellen. Als Basis für die Kombination von Dokumentation und Trainings kann die im Exist-Seed-Projekt erstellte, neue Service-Plattform Connector verwendet werden. Die Produktbestandteile sind der nachfolgenden Abb 1 zu entnehmen.

2. Zielgruppe für Connector B2B

Im Kontext von Unternehmen optimiert Connector B2B den elektronischen Kundensupport, die Produktschulungen und den Bereich der Technischen Dokumentation. Im deutschen Maschinenbau beispielsweise ist die Kundens Schulung die größte Servicedienstleistung, deren Anforderungen Connector B2B mittels Redaktionssystem und Baustein-Baukasten für technische Dokumentation Rechnung trägt.

Im Bereich des eGovernment liefern wir ebenfalls Lösungen. Behördenkunden aus dem Privatbereich und der Wirtschaft können besser bedient werden, indem Informationen medienbruchfrei und individualisiert zur Verfügung gestellt werden können.

3. Dokumentation von Wissen

Grundlage für effektive Produktschulungen, Beratungen und Handbücher sind fachlich und didaktisch überzeugende Materialien. Diese Materialien sollen von den Mitarbeitern selbst erstellt werden können. Dafür muss die Dokumentierung von Wissen den Bedürfnissen und Anforderungen der Organisation angepasst werden. Es können in der gewohnten Textverarbeitung vorgefertigte Templates, wie zB Handlungsanweisungen, Bedienungsanleitungen, Informationsblätter oder Tätigkeitsbeschreibungen, ausgefüllt werden. Beim Einstellen in den Informationspool der Service-Plattform werden die Dokumentationen automatisch in XML-Fragmente, wie Textabschnitte oder Grafiken, unterteilt und mit Meta-Informationen (Thema, Stichworte, Datum) angereichert, so dass sie später je nach Bedürfnis zusammengestellt werden können (siehe Abb 2 und 3).

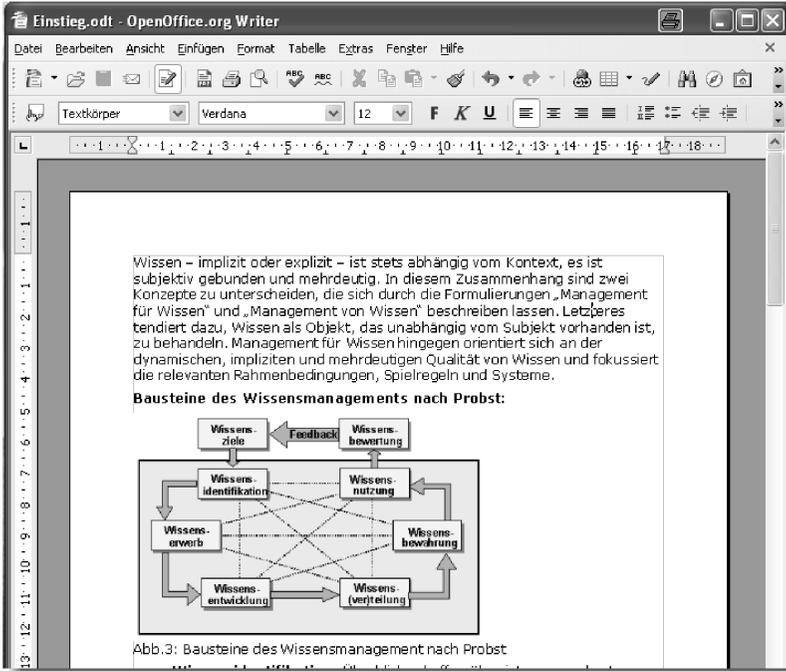


Abbildung 2: Ein Text in OpenOffice

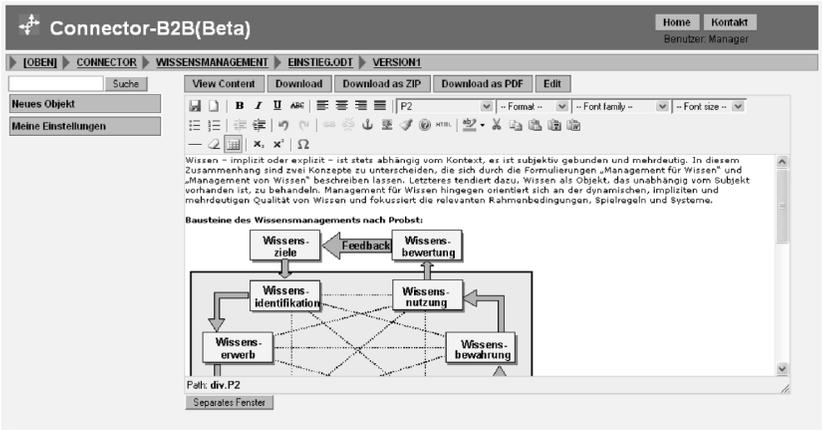


Abbildung 3: Text aus Abbildung 2 webbasiert durch XML editierbar

Gerade die Wiederverwertung von Materialien spart viel Arbeitszeit! Alle Informationen, die an Kunden, Mitarbeiter und Partner weitergegeben werden sollen, können im Contentpool abgespeichert werden. Diejenigen Mitarbeiter, die berechtigt sind, den Contentpool mit Daten zu füllen, müssen keine besonderen technologischen Fertigkeiten besitzen. Bilder, Texte und Textbausteine über die einfache Textverarbeitung mit Microsoft Word oder OpenOffice und gängige Bildverarbeitungsprogramme erstellt werden. Diese Bausteine werden im System abgelegt und automatisch ins XML-Format umgewandelt.

Nachträglich können die Bausteine entweder wieder in den gewohnten Programmen oder auch über einen praktikablen Online-Editor bearbeitet werden (siehe Abb 4).



Abbildung 4: Ein- und Ausgabeformate durch Connector B2B

4. Abruf von Wissen

Connector B2B ermöglicht Unternehmen und Behörden einen Medien- und Informationspool mit XML-basierten, wieder verwendbaren Bausteinen aufzubauen und zu pflegen. Aus diesem Pool heraus können mit entsprechenden Templates und Textbausteinen individualisierte Informationen für Mitarbeiter, Partner und Kunden generiert werden. XML-Formate sind medienneutral. Das bedeutet, ein Text, ein Bild oder ein Video kann in unterschiedlichsten Ausgabeformaten und designunabhängig in Dokumente integriert werden. Der Mitarbeiter eines Unternehmens oder einer Behörde kann die im Informationspool gespeicherten Fragmente zu einem Paket für eine Schulung schnüren. Es können zugeschnittene Handbücher

erstellt oder Wissen problemorientiert abgerufen werden. Die möglichen Formate und Einsatzbereiche zeigt die Abbildung 5.

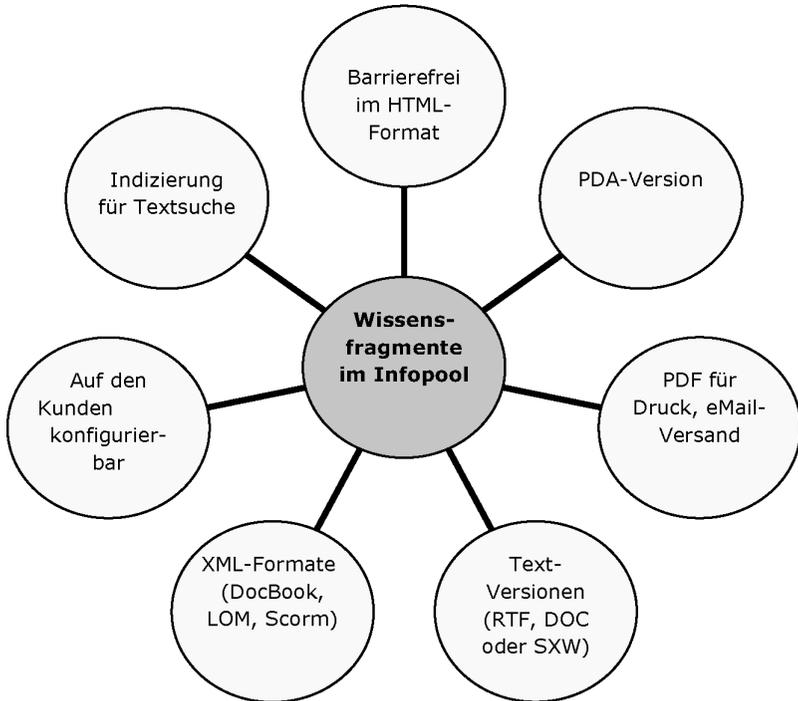


Abbildung 5: Möglichkeiten der Zusammenstellung von Wissen

Vorteile des XML-Formats sind:

1. Die Inhalte werden an das jeweilige **Corporate Design** angepasst.
2. Das komplette Layout der Inhalte kann verändert werden, **ohne die Inhalte selbst zu verändern** – wodurch aufwändige Re-Designs entfallen.
3. In kürzester Zeit können Vorlagen für **Printmedien** erstellt werden, wie zB Handbücher oder Produktblätter.
4. Die **Ausgabeformate sind frei bestimmbar** (HTML, Text, PDF usw).
5. Die Inhalte sind für **mobile Endgeräte** nutzbar, wie zB PDA.

6. Alle vorhandenen (SCORM¹, LOM²) – inkl zukünftigen – Standards für Content können bedient werden.
7. Barrierefreie Inhalte werden unterstützt, damit ältere oder sehbehinderte Mitarbeiter mit der Software arbeiten können.
8. Inhalte sind **indizierbar** und können damit durchsucht werden.

5. Struktur durch Topic Maps

Die Zusammenstellung von Unterlagen mit Produkt- und Prozesswissen, wie es Mitarbeiter, Kunden und Partner anfordern, muss strukturiert und vollständig sein. Die Software Connector B2B ermöglicht, zusammengehörende Informationen grafisch oder textuell über Topic Maps (Themen- oder Wissenslandkarten) anzeigen zu lassen. Dieses Prinzip ist gleichermaßen interessant für Unternehmen und Akteure innerhalb des eGovernments.

1 Shareable Content Object Reference Model (SCORM): <http://www.adlnet.org/scorm/index.cfm>.

2 LOM: <http://www.ias.uni-stuttgart.de/lehre/mito/docs/Metadatenmodell.pdf>.