

LIKE – Lösungen für ein integriertes Kreativitäts- und Wissensmanagement im Dienstleistungsprozess

Die Bedeutung von Kreativität und Wissen in Unternehmen gewinnt als Wettbewerbsfaktor zunehmend an Bedeutung, da hierin das Potential zur Entwicklung neuer Produkte und Services gesehen wird. Die Umsetzung einer Idee zum Produkt bzw. einer Dienstleistung verläuft aber bisher in Dienstleistungsunternehmen zumeist unstrukturiert und unsystematisch, was mit einem hohen Ressourcenverbrauch, umständlichen Prozessen und mangelnder Qualität des Angebots einhergeht. Im Rahmen des Forschungsvorhabens gilt es, Wissen und Kreativität als erfolgskritische Stellschraube zu instrumentalisieren und für die Optimierung von Dienstleistungsprozessen in Unternehmen nutzbar zu machen.

Erfolgsfaktoren wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen

Vier Faktoren sind für den Erfolg wissensintensiver Unternehmen verantwortlich: Exklusives Wissen, Innovative Ideen, Flexibilität und Schnelligkeit. Als allein stehende Maßnahme konnten mit der Einführung von Konzepten und entsprechenden Softwaresystemen für das Wissensmanagement in dieser Hinsicht keine Erfolge erzielt werden. Die Erwartungen, ohne Widerstände und mit der Unterstützung aller Interessengruppen schnell zu einem unternehmensweiten, expliziten „Wissenslandschaft“ zu gelangen, stellten sich als Irrtum heraus. Kleinere und zielorientierte Projekte, die sich auf kritische Bereiche im Unternehmen konzentrieren, sind die Konsequenz aus diesen Erfahrungen.

Defizite

Die größten Defizite von Unternehmen in Bezug auf den Umgang mit Wissen und Kreativität liegen, wie die Prioritäre Erstmaßnahme (PEM) „Wettbewerbsfaktor Kreativität“ feststellt, in der

- technologischen Unterstützung von kollektiven Prozessen („Joint Creativity“)
- technologischen Unterstützung von kollaborativem Lernen
- Integration von organisationalem Lernen, Kreativitäts- und Wissensmanagement
- Kopplung von kreativitätsbezogenen Aktivitäten auf der strategischen und der operativen Ebene

Modell des Dienstleistungsprozesses

Im Rahmen von LIKE wurde ein Modell entwickelt, das diese Punkte aufgreift und den Dienstleistungsprozess in Beziehung zu den drei Grundaspekten Kreativität, Lernen und Wissensmanagement setzt (s. Abbildung). Nach diesem Modell stellt sich in der LIKE-Perspektive die Entwicklung von Dienstleistungen als dreistufiger Prozess aus den Phasen Service Creation, Service Engineering und Service Management dar. Für jede dieser Phasen ist eine durchgängige Integration unterstützender Methoden und Werkzeuge hinsichtlich der horizontalen Konzepte „Kreativität“, „Lernen“ und „Wissensmanagement“ erforderlich, die den gesamten Prozess der Dienstleistungsentwicklung berücksichtigen und Kommunikation und Austausch zwischen den Phasen fördern.

Realisierung

Ausgangspunkt der Forschungsarbeiten ist die Konzeption



Projektphasen in LIKE: Der Projektverlauf ist in die folgenden vier Phasen unterteilt

1. Analyse	2. Konzeption	3. Umsetzung	4. Evaluation
<p>Untersuchung des Themenbereichs Wissen-Lernen-Kreativität hinsichtlich arbeitsorganisatorischer und technischer Lösungen in verschiedenen Unternehmen</p> <p>Identifikation von Unterstützungs- und Verbesserungsmöglichkeiten</p>	<p>Erstellung praxisorientierter Anwendungsszenarien für unterschiedliche Arbeitssituationen</p> <p>Konzeption von kooperations- und kreativitätsunterstützenden Methoden und Werkzeugen, die Techniken zur Ideengenerierung, Ideenstrukturierung, Wissensaufbau und Wissensnutzung beinhalten.</p>	<p>Entwurf und prototypische Realisierung (Demonstratoren) für die technische Unterstützung von Dienstleistungs-Entwicklungsprozessen in den Bereichen Kooperation, Kreativität, kooperatives Lernen, Wissensmanagement und Service Performance Management</p>	<p>Bewertungen der Werkzeuge Im Hinblick auf Verwendbarkeit in wissensintensiven Unternehmen, insbesondere in Hinblick auf ihren Beitrag zur Unterstützung kreativer Prozesse und der Wettbewerbsfähigkeit</p>

einer organisatorischen und technischen Infrastruktur zur integrierten Unterstützung räumlich und zeitlich verteilter kreativer und wissensgenerierender Prozesse.

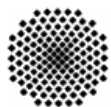
Nicht nur die Kreativität des Einzelnen, sondern Kreativität, Lernen und Wissen in der gesamten Organisation sollen unterstützt und für den gesamten Service-Engineering-Prozess verfügbar gemacht werden.

Im Hinblick auf die Tatsache, dass der expliziten Abgabe von Wissen in einer Organisation Grenzen gesetzt sind, forciert LIKE deshalb die integrierte und implizite Wissensakquisition. Hierzu sollen Arbeitsprozesse im Service Engineering mit Werkzeugen unterstützt werden, die zum einen die Entwicklung innovativer Ideen fördern, zum anderen aber auch verwendete Informationen strukturieren, für die spätere Verwendung zur Verfügung stellen aus denen zusammen mit anderen Informationen neues Wissen generiert werden kann. Weiterhin wird eine Unterstützung der frühen Phasen der Wertschöpfung durch Methoden des Information Retrieval zur Vorschlagsgenerierung angestrebt. Die Grundlage hierfür ist eine konzeptuelle Beschreibung von erarbeiteten Inhalten, die darüber hinaus für die systemunterstützte Modellierung von Dienstleistungsprozessen genutzt werden soll.

Die Kommunikation und Kooperation der am Entwicklungsprozess beteiligten Akteure soll durch die Betrachtung von Lernaspekten, die unterschiedliche Perspektiven auf Inhalte zur Verfügung stellen, erweitert werden. Kreativität und Wandlungsfähigkeit sollen auf diese Weise dauerhaft gesichert und ausgebaut werden, da nur so eine hohe Dienstleistungsperformanz ermöglicht werden kann, die der Organisation ihre Wettbewerbsfähigkeit sichert.

Fazit

Kommunikation, Koordination und Kooperation stellen sowohl den Ausgangspunkt für die Dienstleistungserstellung, als auch für die durchgängige Integration der einzelnen Phasen dar. Auf Basis einer Kooperations- und Kommunikationsplattform lassen sich mit Hilfe kooperations- und kreativitätsunterstützender Techniken Ideen und Informationen erzeugen, aus denen neues Wissen entstehen kann. Eine gemeinsame Wissensrepräsentation sowie Kooperations- und Austauschmöglichkeiten ermöglichen die Verbindung der einzelnen Phasen untereinander. Hierdurch können die während Kreativ- und Lernsitungen gewonnenen Erkenntnisse auf Basis einer einheitlichen Wissensrepräsentation in die gemeinsame Wissensbasis zurückfließen und sind somit für den Mitarbeiter nutzbar.



IAT,
Universität
Stuttgart

www.iat.uni-stuttgart.de
(Projektleitung)



Bertelsmann
Empolis

www.empolis.de



IuG,
Universität
Dortmund

www.iundg.de

Kontakt

Universität Stuttgart, IAT
LIKE Projekt
z. Hd. Herrn Thomas Schlegel
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart

Tel. +49 (0)711 / 970 – 5308
Fax +49 (0)711 / 970 – 2300
Email: info@like-projekt.de
Web: www.like-projekt.de