

## Das LIKE-Projekt – Überblick und Ergebnisse

**Politik** ► Dienstleistungen (DL) sind dominant in der Wirtschaft, selbst Produktionsbetriebe haben hohe DL-Anteile. Systematische Konzepte der DL-Entwicklung professionalisieren den DL-Sektor erheblich.

**LIKE** ► liefert eine systematisierte und standardisierte DL-Entwicklung, die einen Beitrag zum Standort Deutschland leistet und bietet so einen Wettbewerbsvorteil gegenüber nicht-systematischen Mitbewerbern (Zeit, Kosten, Qualität). Arbeitsplätze im Hochlohnland Deutschland können erhalten und wissensintensive Dienstleistungen ausgebaut werden.

**Wirtschaft** ► Es existiert ein Defizit an standardisierter DL-Entwicklung. So gibt es zwar Entwicklungsabteilungen in Unternehmen, diese fokussieren sich aber auf „klassische Produktentwicklung“. Hier fehlen bisher zahlreiche Tools und Methoden zur systematischen und standardisierten DL-Entwicklung. Die Schlüsselfaktoren Wissen, Lernen und Kreativität werden bisher meist getrennt von den Entwicklungsprozessen betrachtet und aus dem Kontext gerissen – die Folge ist eine mangelnde Wiederverwertung.

**LIKE** ► liefert einen Beitrag zur Lösung, indem Konzepte und Werkzeuge zur Unterstützung von DL-Entwicklungsprozessen zur Verfügung gestellt werden. Dabei werden alle Phasen der Dienstleistungsentwicklung integrativ berücksichtigt und praxistauglich umgesetzt. Eine Adaption an betriebliche Anforderungen und Umgebungen ist sowohl konzeptionell/inhaltlich als auch technologisch bereits berücksichtigt.

**Wissenschaft** ► Standardisierte und systematische DL-Entwicklungsprozesse für wissensintensive DL stehen erst am Anfang. Bisher gibt es nur wenige Konzepte und Instrumente, die dies effektiv und effizient leisten. Bestehende Konzepte berücksichtigen dabei überwiegend nur einzelne Aspekte wie Lermanwendungen, Content-Management-Systeme oder Kreativitätswerkzeuge.

**LIKE** ► integriert unterschiedliche Ansätze aus der Perspektive der angewandten Forschung – und erhöht somit die Reichweite und Leistungsfähigkeit zur Unterstützung von DL-Entwicklungsprozessen. Durch das intelligente, integrative Zusammenspiel von CSCW, Service Engineering Lösungen sowie Software Tools für Kreativität (Meta-Chart), kollaboratives Lernen (Kolumbus2), Wissensmanagement (e:CKS) und Workflow Management (e:wm) stellt LIKE einen Meilenstein in der Forschungslandschaft dar, die bisher von einer Tool- und Methodenintegration unterschiedlicher Anbieter weitgehend absieht.

## Universität Stuttgart, Institut Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT)

Im Rahmen des Vorhabens wurde eine web-basierte, am Workflow orientierte Vorgehensweise zur Unterstützung der Dienstleistungsentwicklung konzeptionell ausgearbeitet und erstellt. Als Grundlage hierfür diente das Service Engineering Konzept, welches im Kontext der Projektfragestellung entsprechend modifiziert wurde. In allen Phasen der Dienstleistungsentwicklung wird Kreativität unterstützt: Die Strukturierung von einfachen Ideen bis hin zu verteilten Kreativitätssitzungen „anytime-anywhere“ ermöglicht eine gezielte Weiterverwendung und -verwertung. Hierdurch stehen Informationen „just-in-time“ zur Verfügung und ermöglichen „Instant Qualifikation“ im Arbeitsprozess der Dienstleistungsentwicklung.

### Integrierte Produkte und Lösungen in LIKE:

#### MetaChart

IT-basierte Lösung für verteilte Kreativitätssitzungen, Ideenmanagement und Wissensintegration.

#### Service Performance Check

Dienstleistungs-Performance messen, bewerten, verbessern.

#### Service Engineering Solution

Dienstleistungen standardisiert entwickeln.

#### S.E.S.-Modeller

Übertragung objekt- und komponentenbasierter Modellierungskonzepte auf die Dienstleistungsentwicklung.

#### Instant Qualification

Lösung von Arbeitsaufgaben „just-in-time“.

## Ruhr-Uni Bochum, Lehrstuhl für Informations- und Technologiemanagement (IMTM)

Die web-basierte kollaborative Lehr- und Lernumgebung Kolumbus2 wurde im Kontext des Projektes entwickelt und in die LIKE-Plattform integriert. Aspekte der gemeinsamen Kooperation (Inhalte bereitstellen, Inhalte kommentieren, voneinander Lernen, Diskussionen führen, gemeinsam Lösungen erarbeiten, etc.) findet sich an den unterschiedlichsten Stellen des Service-Engineering Konzeptes wieder und benötigen eine adäquate Unterstützung der beteiligten Personen. Diese wird in Kolumbus2 über die folgenden Features (integrierte Lösungen) realisiert:

*Unterschiedliche Sichten auf Inhalte:* hierarchische Baumdarstellungen zur Übersicht und Navigation, Volltextdarstellung zur Er- und Bearbeitung, Annotationen ein- und ausblendbar.

*Verwendung eines Dokumentenmodells hoher Granularität:* Inhalte (Kapitel, Unterkapitel, Abschnitte, etc.) werden als eigene Einheiten (Items) betrachtet und können entsprechend kommentiert und bearbeitet werden.

*Klassifizierbare Annotationen* ermöglichen das Kommentieren und Diskutieren von Items, der Kontext bleibt für die beteiligten Personen erhalten.

*Aushandlung der Urheber und Empfänger von Inhalten* ermöglicht die schrittweise Entwicklung eines gemeinsam zu verantwortenden Ergebnisses.

*Bewertung durch Nutzer:* hierarchische Inhaltsstrukturen aber auch einzelne Items können von den Nutzern bewertet werden.

### empolis GmbH

Das LIKE-Vorhaben ermöglichte es empolis, seine Software Lösungen gezielt für den Dienstleistungssektor zu optimieren und die im Vorhaben ausgearbeiteten Methoden integrativ zu unterstützen. Als Basis für die LIKE-Plattform wurde die e:Corporate Knowledge Suite an die LIKE-spezifischen Anforderungen angepasst und mit den Tools der anderen Partner integriert. Wesentlicher Aspekt des Service Engineering Konzeptes ist die phasenweise Entwicklung der Dienstleistung. Dies wurde durch eine Weiterentwicklung des empolis workflow managers umgesetzt. Kreativität und Lernen gehen eng mit Wiederverwertung vorhandener Assets einher. Die ähnlichkeitsbasierte Suche von empolis orange setzt die im empolis metadata service verwalteten LIKE-Wissensmodelle für das intelligente Auffinden und Wiederverwerten der DL-Assets ein.

### Integrierte Produkte und Lösungen in LIKE:

#### e:Corporate Knowledge Suite (e:CKS)

Ganzheitliches Wissensmanagement als Basis für die LIKE-Plattform.

#### empolis metadata service

Domänenspezifische Wissensmodelle (Ontologien) verwalten und visualisieren.

#### empolis orange

Intelligentes Finden von Informationen und Dokumenten.

#### empolis workflow manager (e:wm)

Service Engineering Prozesse und Dienstleistungsprozesse flexibel modellieren und kontrollieren.



[info@like-projekt.de](mailto:info@like-projekt.de)  
[www.like-projekt.de](http://www.like-projekt.de)

**Ansprechpartner / Projektleitung**

Dipl.-Inf. Thomas Schlegel  
 IAT, Universität Stuttgart

Nobelstr. 12  
 70569 Stuttgart

Thomas.Schlegel@iat.uni-stuttgart.de  
 Tel. +49 (0) 711 / 970 – 5308, – 2331  
 Fax. +49 (0) 711 / 970 – 2300

**Projektpartner**

Institut für Arbeitswissenschaft und  
 Technologiemanagement  
 Universität Stuttgart



Prof. Dr.-Ing. Peter Kern  
 Dipl.-Inf. Thomas Schlegel (s.o.)

Alexander Karapidis  
 Alexander.Karapidis@iat.uni-stuttgart.de  
 Tel. +49 (0) 711 / 970 – 2019

**empolis GmbH**

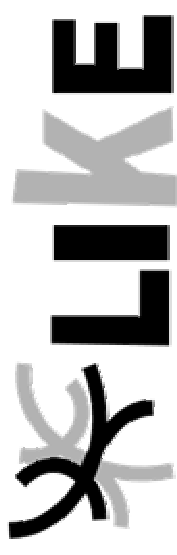
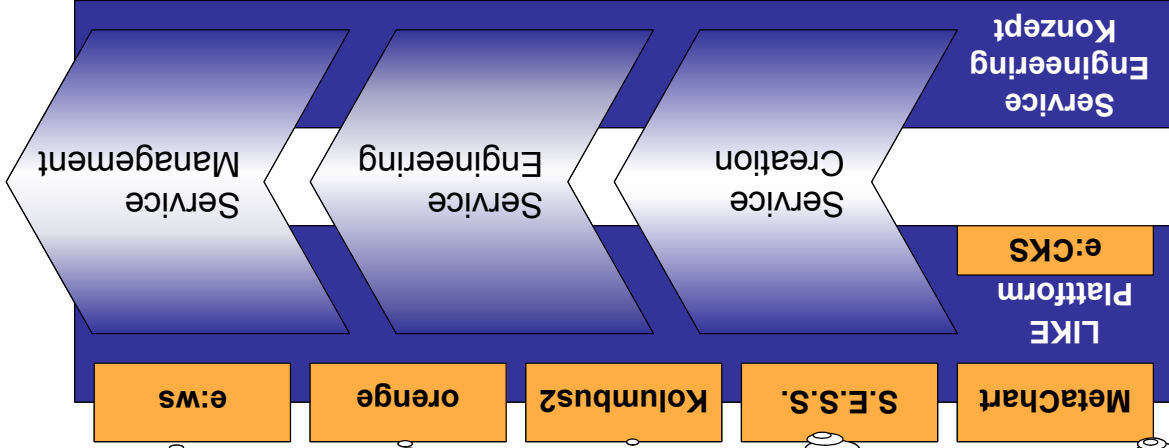


Dr. H. Holger Rath  
 Holger.Rath@empolis.com  
 Tel. +49 (0) 631 / 303 – 5500

Lehrstuhl für Informations- und Techni-  
 kmanagement (IMTM)  
 Institut für Arbeitswissenschaft  
 Ruhr-Universität Bochum



Prof. Dr.-Ing. Thomas Herrmann  
 Thomas.Herrmann@rub.de  
 Tel. +49 (0) 234 / 32 – 27720



**Lösungen  
 für ein integriertes  
 Kreativitäts- und  
 Wissensmanagement  
 im Dienstleistungsprozess**



**Projektflyer**

zum Verbundvorhaben LIKE im Bereich  
 Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen

[www.like-projekt.de](http://www.like-projekt.de)



Gefördert vom Bundesministerium für  
 Bildung und Forschung (BMBF)  
 Förderkennzeichen: 01HW0158