



Lösungen für ein integriertes Kreativitäts- und Wissensmanagement im Dienstleistungsprozess

Thomas Schlegel
Fraunhofer IAO



LIKE-Projekt
Präsentation
TLS/822

Folie 1

Die LIKE-Projektpartner

Institut für Arbeitswissenschaft und
Technologie-
management,
Universität
Stuttgart



Planung, Gestaltung und der Einsatz Innovativer Technologien und Prozesse.
Unter Berücksichtigung technischer, organisatorischer und sozialer Faktoren werden neue Konzepte der Arbeitsorganisation und -gestaltung erforscht und erprobt. Mehr als 100 wissenschaftliche Mitarbeiter – vorwiegend, Ingenieure, Informatiker, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler arbeiten in vielfältigen Forschungsprojekten interdisziplinär zusammen.

Empolis GmbH,
Gütersloh



Führender Anbieter von Content-Lifecycle Management und Information Access Management Lösungen für das Enterprise Information Management. Die 100%ige Bertelsmann-Tochter beschäftigt 380 Mitarbeiter in Deutschland und fünf ausländischen Niederlassungen.

Informatik und
Gesellschaft,
Universität
Dortmund



Interdisziplinär arbeitendes Fachgebiet mit zehn wissenschaftlichen und neun studentischen Mitarbeitern, welches Erfahrungen mit der Anwendung von Informationstechnik systematisch aufbereitet, um daraus Schlüsse für die Entwicklung und die Einführung von Hard- und Softwaresystemen zu ziehen und in der Praxis anzuwenden. Hierzu wurde und wird eine Methodologie zur Analyse und Entwicklung sozio-technischer Systeme ausgearbeitet und in unterschiedlichen Bereichen eingesetzt.



LIKE-Projekt
Präsentation
TLS/822

Folie 2

Wissensintensive Dienstleister

ZIEL:

Das Projekt LIKE hat sich zum Ziel gesetzt, den Dienstleistungs-Entwicklungsprozess speziell für wissensintensive Dienstleistungen zu unterstützen.

Durch Toolunterstützung, Methoden und Werkzeuge soll dabei eine höhere Unternehmensperformance erreicht werden.

Wissensintensive Dienstleister

Erzeugung neuen Wissens steht im Vordergrund



Intelligente Nutzung und Weiterentwicklung neuer IuK-Technologien

Die Einbeziehung von Kunden in der Prozessgestaltung besitzt besondere Bedeutung

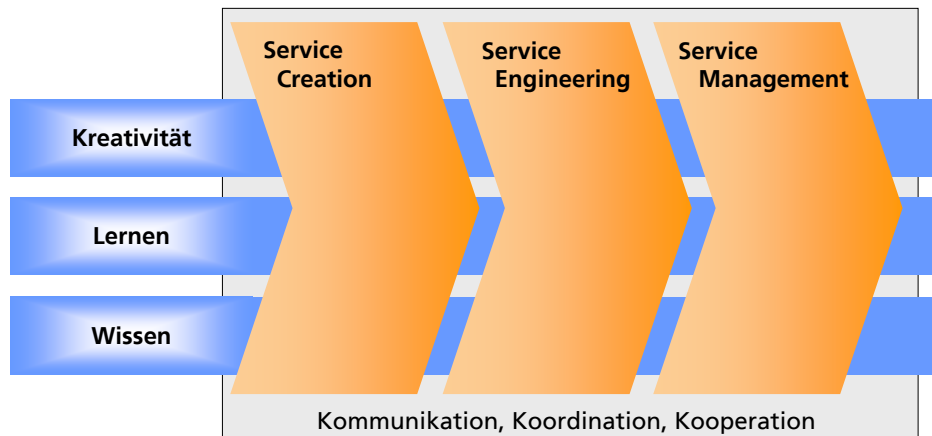
Vgl. Drucker 1991



LIKE-Projekt
Präsentation
TLS/822

Folie 3

Service Engineering Konzept in LIKE



LIKE-Projekt
Präsentation
TLS/822

Folie 4

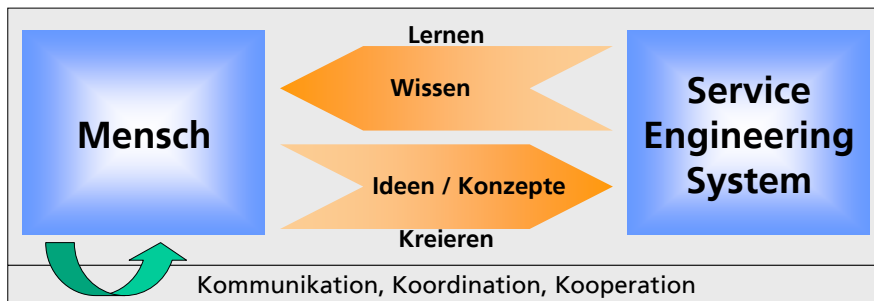
LIKE – Matrixmodell für das Service Engineering



LIKE-Projekt Präsentation TLS/822

Folie 5

Service Engineering Konzept in LIKE

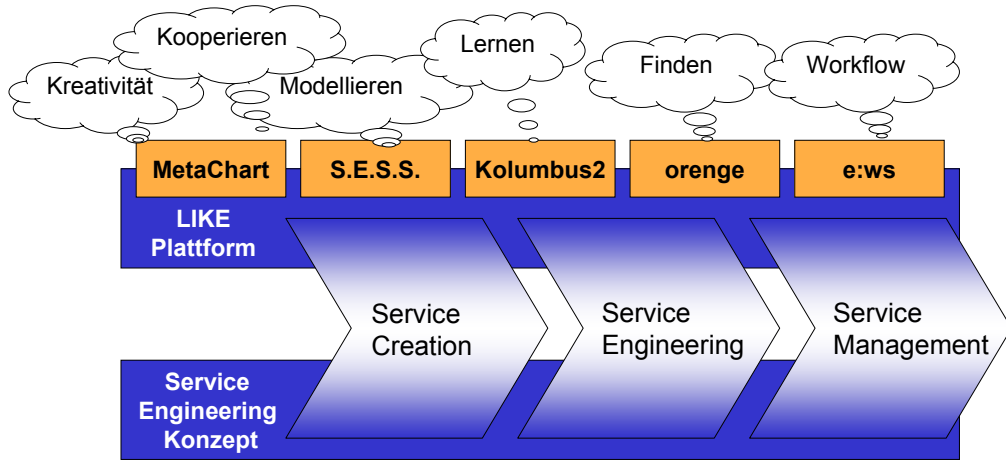


„Menschen entwickeln Ideen und Konzepte mit der LIKE-Plattform, die Lernenden damit neues Wissen zur Verfügung stellen kann, das zu neuen Ideen und Konzepten führt.“



LIKE-Projekt Präsentation TLS/822

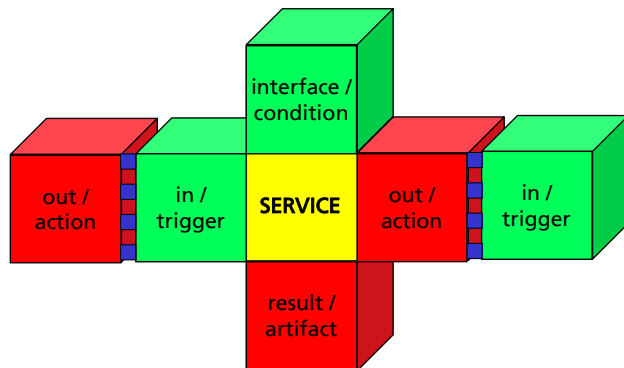
Folie 6



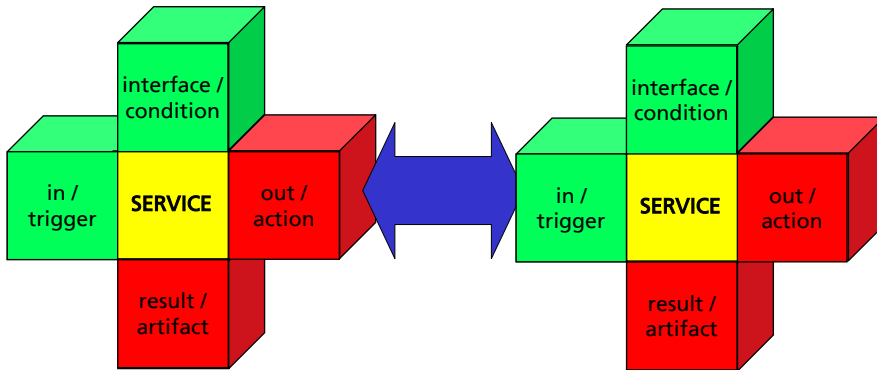
Erweitertes Komponentenkonzept für die Dienstleistungsentwicklung

Entwurf eines integrativen Komponentenkonzepts zur Modellierung im Service Engineering:

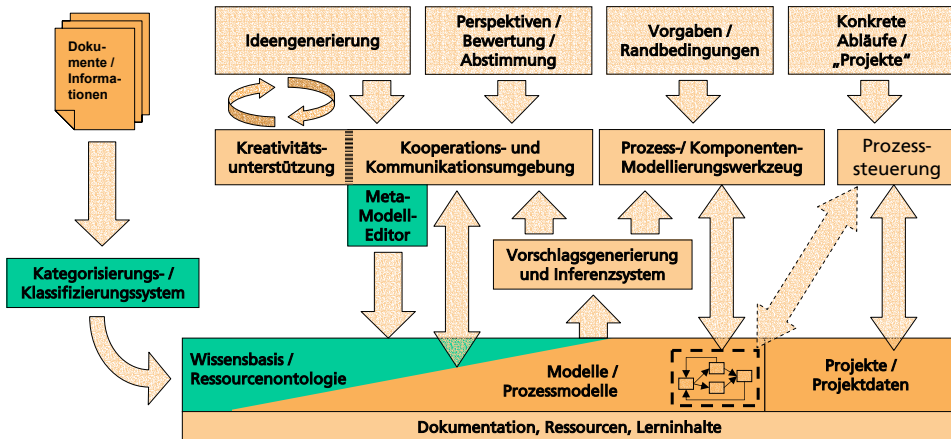
- Bausteine (Komponenten)
- Einfache Integration
- Einfache Wiederverwendung
- Modularer Aufbau
- Einfache Anpassung
- Verfügbarkeit von Informationen und Wissen aus anderen Projekten



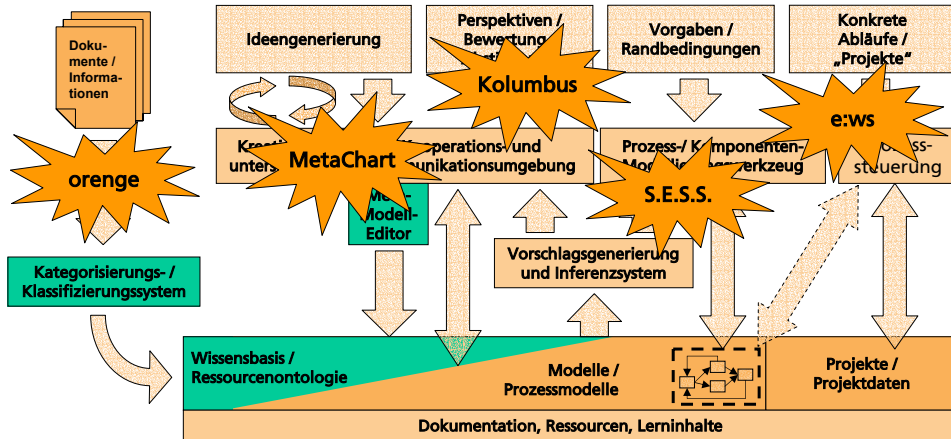
Komponentenorientierte DL-Modellierung



LIKE – Architektur



LIKE – Architektur



LIKE-Projekt
Präsentation
TLS/822

Folie 11



Lösungen für ein integriertes
Kreativitäts- und Wissensmanagement
im Dienstleistungsprozess

Danke!

Fragen?



LIKE-Projekt
Präsentation
TLS/822

Folie 12