

LIKE – Überblick und Vorgehensweise des Projekts

Nicht nur die Kreativität des Einzelnen, sondern Kreativität, Lernen und Wissen in der gesamten Organisation sollen durch LIKE unterstützt und für den vollständigen Service-Engineering-Prozess zur Verfügung gestellt werden.

Innerhalb einer Organisation sind der expliziten Abgabe von Wissen in Grenzen gesetzt. Das Projekt LIKE versucht daher in einem Integrierten Ansatz durch verschiedene Strategien – auch zur impliziten Wissensakquisition – diese Defizite aufzuheben. Hierzu sollen Arbeitsprozesse im Service Engineering mit Werkzeugen unterstützt werden, die zum einen die Entwicklung innovativer Ideen fördern, zum anderen aber auch Informationen strukturieren und für die spätere Verwendung zur Verfügung stellen. So kann aus diesen zusammen mit anderen Informationen neues Wissen generiert werden.

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.

Kommunikation, Koordination und Kooperation stellen sowohl den Ausgangspunkt für die Dienstleistungserstellung, als auch für die durchgängige Integration der einzelnen Phasen dar. Im Rahmen von LIKE wird eine Kooperations- und Kommunikationsplattform konzipiert und umgesetzt. Auf dieser Basis 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 Lernsitzungen gewonnenen Erkenntnisse auf Basis einer einheitlichen Wissensrepräsentation in die gemeinsame Wissensbasis zurückfließen und sind somit für den Mitarbeiter nutzbar.

Defizite und Modell

Die größten Defizite von Unternehmen im Umgang mit Wissen und Kreativität liegen 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 strategischer und operativer Ebene.

Im Rahmen von LIKE wurde ein Modell – basierend auf dem 3-Phasenmodell und den Aspekten Kreativität, Lernen und Wissen – entwickelt, das diese Punkte aufgreift und den Dienstleistungsprozess in Beziehung zu den drei Grundaspekten Kreativität, Lernen und Wissensmanagement setzt. Das Projekt erforscht Methoden, Technologien und Werkzeuge und entwickelt prototypische Lösungen zur Unterstützung der Dienstleistungserstellung. Basierend auf dem Modell werden diese integriert, um eine Verbesserung hinsichtlich der genannten Defizite zu ermöglichen.

Programm

- | | |
|--------------|---|
| 13:00 | Begrüßung, Programmvorstellung |
| 13:10 | Wissen und Kreativität in Dienstleistungsprozessen
Walter Ganz / Sibylle Hermann
IAT Universität Stuttgart |
| 13:45 | Gastvortrag: Bedeutung der Dienstleistungsentwicklung
Klaus Zuehlke-Robinet, Projektträger im DLR |
| 14:05 | Gastvortrag: Ausgezeichnetes* Wissensmanagement beim Finanzdienstleister LHI
Anja Flicker, LHI Leasing GmbH
<small>*) Wissensmanager des Jahres 2002</small> |
| 14:45 | Gastvortrag: Erfahrungen aus dem Projekt MOTIWIDI
Malte Peters, Universität Duisburg-Essen |
| 15:00 | Kaffeepause |
| 15:35 | Dienstleistungsentwicklungsprozesse in Unternehmen: Ergebnisse einer Expertenbefragung
Andrea Kienle, IuG Universität Dortmund
Alexander Karapidis, IAT Universität Stuttgart |
| 16:15 | Methoden und Lösungen für ein integriertes Kreativitäts- und Wissensmanagement im Dienstleistungsprozess
Thomas Schlegel, IAT Universität Stuttgart
Helge Schneider, IuG Universität Dortmund |
| 16:55 | Zusammenfassung des Tages und Verabschiedung |
| 17:00 | Veranstaltungsende |

Anmeldung Rückseite

Wann: 04.02.2004, 13.00-17.00

Wo: IAT Neubau, Universität Stuttgart, Allmandring 35, Stuttgart
Teilnahmegebühr: frei

Vorname, Name

Titel

Abteilung

Firma

Postfach oder Straße

Postleitzahl, Ort

Telefon

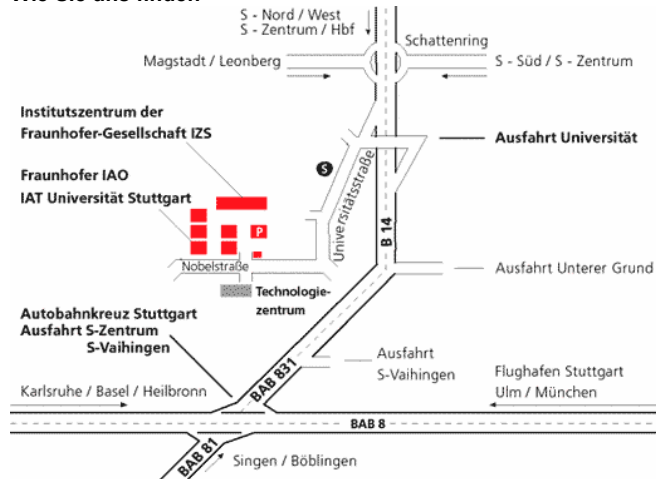
Telefax

E-Mail

Ja, ich/wir werde(n) teilnehmen.

Anzahl Personen: _____

Wie Sie uns finden



Ort: IAT Neubau, Univ. Stuttgart, Allmandring 35, Stuttgart

Mit dem Webbrowser: <http://www.like-projekt.de>

Mit dem Auto: Über die BAB 8 oder BAB 81; am Autobahnkreuz Stuttgart (Ausfahrt Stuttgart-Zentrum/S-Vaihingen) auf die BAB 831/B 14 bis zur Ausfahrt Universität. Parkmöglichkeiten bestehen im Parkhaus des Institutszentrums / direkt vor dem Gebäude.

Mit der S-Bahn: Ab Hauptbahnhof oder Flughafen bis zur Haltestelle Universität (S1, S2 oder S3), Ausgang Wohngebiet Schranne-Endelbang und Nobelstraße. Von der S-Bahnhaltestelle zum Institutszentrum sind es etwa 10 Gehminuten.

Mit dem Bus: Mit den Buslinien 84 und 92 bis Haltestelle Nobelstraße

Mit dem Flugzeug: Ab Flughafen Stuttgart mit S-Bahn S2, S3 Richtung Stuttgart bis Haltestelle Universität, Ausgang Wohngebiet Schranne-Endelbang und Nobelstraße. Die Anfahrt mit dem Taxi beträgt ca. 16 km.

Projektpartner



IAT,
 Universität Stuttgart
 Prof. Dr.-Ing.
 Peter Kern

Ansprechpartner /
 Projektleitung:
 Dipl.-Inf. Thomas Schlegel
 IAT, Universität Stuttgart
 Nobelstr. 12
 70569 Stuttgart



Empolis GmbH
 Dr. H.-Holger Rath

Thomas.Schlegel@iat.uni-
 stuttgart.de
 Tel. 0711 / 970 - 5308
 Fax. 0711 / 970 - 2300



IuG,
 Prof. Dr.-Ing.
 Thomas Herrmann,
 Universität Dortmund

info@like-projekt.de
www.like-projekt.de

Anmeldung: Antwortkarte
 für einen Fensterbriefumschlag
 oder Fax: +49 (0) 7 11 / 9 70 - 23 00



www.like-projekt.de

Lösungen für ein integriertes
 Kreativitäts- und Wissensmanagement
 im Dienstleistungsprozess

INFOTAG

**Wissen und Kreativität –
 erfolgskritische Parameter in Entwicklung,
 Optimierung und dem Management
 von Dienstleistungsprozessen**



Mittwoch, 04.02.2004, 13.00-17.00
IAT, Universität Stuttgart
Teilnahmegebühr: frei



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