

# Wissensmanagement 2008 Collaboration & Portale

# CONNECT INFORMUNITY



Donnerstag, 29. Mai 2008  
9.00 – 15.00 Uhr

Raiffeisen Informatik GmbH  
Lilienbrunnngasse 7–9, 1020 Wien

- **Web 2.0, Collaboration und Unified Communications als Enabler für Wissensmanagement**
- **Wissen geht in Pension – sichern von Erfahrungswissen in Verwaltungen und Unternehmen**
- **Wissen – Wikis – Web 2.0**
- **Collective Intelligence**
- **E-Portfolio**
- **Diversity Management**
- **Wissen in Bewegung – Wissensmanagement in der Raiffeisen Informatik**

Mit begleitendem  
Seminarprogramm!

#### Referenten:

**Erwin Bratengeyer** (Donau-Universität Krems)  
**Clemens Cap** (Universität Rostock)  
**Harald Huber** (USU AG)  
**Oliver Nitz**  
**Hannes Passegger** (ACP Business Development)  
**Gabriela Maria Straka** (VÖWA)  
**Alexander Szlezak** (Gentics)  
**Michael Würzelberger** (R-IT)

**Beschränkte Teilnehmerzahl!  
Anmeldung erforderlich!  
Bei freiem Eintritt!**

Mit freundlicher  
Unterstützung von:



## Agenda

- 8.30 Registration**
- 9.00 E-Portfolio für alle?**  
Erwin Bratengeyer (Donau-Universität Krems)
- 9.40 Wissen geht in Pension – sichern von Erfahrungswissen in Verwaltungen und Unternehmen**  
Harald Huber (USU AG)
- 10.20 Pause**
- 10.50 Lässt sich Wissen managen?**  
Hannes Passegger (ACP Business Development)
- 11.30 Wissen in Bewegung – Wissensmanagement in der Raiffeisen Informatik**  
Michael Würzelberger (R-IT)
- 12.00 Portale – Kollaboratives Arbeiten im Unternehmen**  
Alexander Szlezak (Gentics)
- 12.30 Pause**
- 13.00 Wissen handhaben im Zeitalter des Web 2.0**  
Clemens Cap (Universität Rostock)
- 13.50 Enterprise 2.0: Herausforderung und Chancen**  
Oliver Nitz
- 14.20 Interkulturelle Projekte im Blickwinkel vom »Diversity Management«**  
Gabriela Maria Straka (VÖWA)
- 15.00 Ende der Veranstaltung**

## E-Portfolio für alle?

Bildungsexperten erachten E-Portfolios als eines der Topthemen der nächsten Jahre! Die Vision bis 2010 ein E-Portfolio für alle EU-Bürger drückt dies aus. Erste Unternehmen erkennen Nutzenpotentiale die über bisheriges Wissensmanagement hinausgehen. Anhand von E-Portfolios werden Fähigkeiten und Kompetenzen von Personen sichtbar. Unternehmen und Institutionen können ihr Kompetenzprofil aus der Summe der E-Portfolios ihrer MitarbeiterInnen erkennen.

E-Portfolios sind Sammlungen jeglicher Materialien die dienlich sind um Lernerfahrungen, insbesondere auch non-formale und informelle, zu dokumentieren. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter archivieren, filtern und verwalten berufs- und bildungsrelevante Inhalte um Informationen über ihre besonderen Eigenschaften, Arbeits- oder Projekterfahrungen, Zertifikate, anschauliche Dokumentationen usw. Bedarfsgerecht bereitstellen zu können. Je nach Bedarf entsteht daraus ein E-Portfolio über Arbeitsresultate, Laufbahn-Fortschritte, Fähigkeiten und Kompetenzen, und dient dabei persönlichen Reflexionen oder öffentlichen Präsentationen. Die Kontrolle liegt jedenfalls in den Händen der einzelnen Personen.



Erwin Bratengeyer  
(Donau-Universität Krems)

## Wissen geht in Pension – sichern von Erfahrungswissen in Verwaltungen und Unternehmen

Die demographische Entwicklung geht an den Unternehmen und Verwaltungen nicht vorüber. Teilweise muss in den kommenden Jahren mit einem massiven Verlust an Erfahrungswissen gerechnet werden. Seitens des Managements wird diese Bedrohung oft ignoriert, und teilweise wird die Problematik durch »kostensparende« Frühverrentungen sogar noch verstärkt. Selbst nachträglich kann oft die Problematik gar nicht wirklich erkannt werden, da der Verlust des verloren gegangenen Wissens nicht wirklich auffällt. Da beginnen zwar Entwicklungen wieder bei Null, da steigen Fehlerquoten und gehen Kunden verloren – der Rückschluss auf das abgewanderte Wissen ist jedoch für das Management oft nicht zwingend.

Erst dann, wenn Altprodukte und Kunden nicht mehr ausreichend betreut und unterstützt werden können, wenn gar reale Schadensersatzforderungen auftreten, kann der Wissensverlust nicht mehr einfach in Abrede gestellt werden. Dabei haben sich verschiedene Ansätze für das Sichern von Erfahrungswissen etabliert, und es können absolut erfolgreiche Projekte am Markt vorgewiesen werden. Tatsächlich wird der Aufwand oft überschätzt. In der Praxis stellt sich der notwendige Aufwand oft als verblüffend gering heraus. Es muss sogar festgestellt werden, dass Wissensmanagement hier eher aufwandssenkend als aufwandssteigernd wirkt – sicherlich ein Novum für



Harald Huber  
(USU AG)

Wissensmanagement-Ansätze. Zudem kann festgestellt werden, dass hier sogar der Einsatz moderner Technik (beispielsweise Textmining und automatische Wissensbedarfsanalysen) recht erfolgreich erfolgen kann.

Im Vortrag wird zuerst kurz die Problematik anhand einiger Beispiele angerissen. Dann werden Verfahren zur Wissenssicherung vorgestellt. Dabei werden organisatorische, moderative und technische Ansätze dargestellt und Praxiserfahrungen aufgezeigt. Zum Schluss wird noch dargestellt, wie die Sicherung von Erfahrungswissen ein Einstieg in den Aufbau von unternehmensweiten Wissensdatenbanken darstellen kann.

## Lässt sich Wissen managen?

Für Unternehmen wird es immer wichtiger, die eigenen Wissensressourcen optimal zu nutzen. Welcher Systeme kann sich ein Unternehmen im Zeitalter von Web 2.0, Collaboration und Unified Communication als Enabler für Wissensmanagement bedienen?



Hannes Passegger  
(ACP Business  
Development)

Im effizienten Wissensmanagement sind IT-Tools ein unverzichtbarer Bestandteil, wengleich deren Einsatz alleine noch keine Garantie für den sinnvollen Umgang mit Wissen darstellt. Den Tools kommt die Aufgabe zu, den Menschen eine effiziente Aufnahme, Organisation, Speicherung, Präsentation, Distribution und kollaborative Wissensarbeit zu ermöglichen. In diesem Zusammenhang muss gewährleistet werden, dass

die genutzten Applikationen Funktionalitäten bieten, die den Zielen des Wissensmanagements entsprechen, und zugleich einen Mehrwert im täglichen Arbeitsablauf bringen. Das entscheidend Neue ist die Verknüpfung der einzelnen Tools, um einen möglichst zeit- und prozessnahen Informationsaustausch zu ermöglichen. Werden heutige Systeme diesen hochgesteckten unternehmerischen Erwartungen und Visionen gerecht?

## Wissen in Bewegung – Wissensmanagement in der Raiffeisen Informatik

In diesem Vortrag wird das firmeninterne WM-Projekt vorgestellt, insbesondere die Entstehungsgeschichte und strategische Ankoppelung, einige konkrete Maßnahmen und den grundsätzlichen Zugang zum Thema vermittelt. Weiter gebe ich gerne einen Einblick in die aktuellen Aktivitäten und Vorhaben. In Summe soll für die TeilnehmerInnen ein praktischer Einblick in das Wissensmanagement-Projekt der Raiffeisen Informatik entstehen!

## Portale – Kollaboratives Arbeiten im Unternehmen

Mitarbeitern stehen heute eine Vielzahl von kollaborativen Tools und Technologien zur Verfügung. Der Erfolg hängt davon ab, ob die passenden Tools einfach verfügbar sind und vor allem, ob sie in relevante Unternehmensprozesse integriert sind. Mitarbeiterportale bzw. Universelle Unternehmensportale stellen Mitarbeitern, Kunden und

Lieferanten jeweils passende Informationen und Interaktionsmöglichkeiten zur Verfügung. Wichtige Kollaborationstools in Unternehmen sind heute vor allem Corporate Messaging, Calendaring und Projektverwaltung über Online-Portale, darüber hinaus Online-Dokumente und Contentmanagement sowie Wissenssicherung in Wikis und Blogs.

Die Herausforderung für Unternehmen besteht darin, diese Services über eine einheitliche Web-Oberfläche, einem so genannten »Mashup« zu jeder Zeit von jedem Ort der Welt zur Verfügung stellen.

## Wissen handhaben im Zeitalter des Web 2.0

Die Wikis und Blogs des Web 2.0 haben uns mit ihrer Dynamik überrannt. Sie füllen sich mit mehr und mehr Inhalten und sind, nach E-Mail und Handy nur ein weiteres Medium geworden, das unsere Aufmerksamkeit verlangt. Wie kann man diese Werkzeuge nun aber so einsetzen, daß sie auch sinnvolle Produktivität in Unternehmen gestatten? Die Antwort auf diese Frage ist einerseits technischer Natur: Den heutigen Systemen fehlen noch Strukturen der Integration. Zugleich aber fordern die neuen Medien auch andere Verhaltensmuster in ihrem Umgang mit ihnen. Dazu bringt der Vortrag ebenso konkrete Vorschläge.



Alexander Szlezak  
(Genetics)



Clemens Cap  
(Universität Rostock)

## Enterprise 2.0: Herausforderungen und Chancen

Was passiert mit dem Wissen eines Mitarbeiters, wenn er das Unternehmen verlässt? Wie gehe ich als Unternehmen mit der zunehmenden Transparenz um, die durch neue Technologien ermöglicht wird? Soziale Technologien werden zunehmend Eingang in Unternehmen finden, weil sie Menschen und ihre Beziehungen untereinander stärker berücksichtigen als herkömmliche Systeme. Wissen kann erfolgreicher archiviert aber auch wiedergefunden werden. Auch Innovationsprozesse, durch die Beteiligung vieler, werden ermöglicht, sowohl intern als auch gemeinsam mit dem Kunden. Für Unternehmen bieten sich damit Chancen auf das Thema »Enterprise 2.0« zu setzen, um nachhaltig erfolgreich zu sein.



Oliver Nitz

## Interkulturelle Projekte im Blickwinkel vom »Diversity Management«

Diversity (Vielfalt) ist unser Leben! Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile! »Das ganze Wissen« aus vielerlei Perspektiven betrachtet führt zu produktiveren Lösungsmöglichkeiten. Einen Einblick in die Vielfalt von Managing Diversity in interkulturellen Projekten gibt



Gabriela Maria Straka (VÖWA)

die Wirtschaftswissenschaftlerin Frau Mag. Gabriela Maria Straka, MBA.

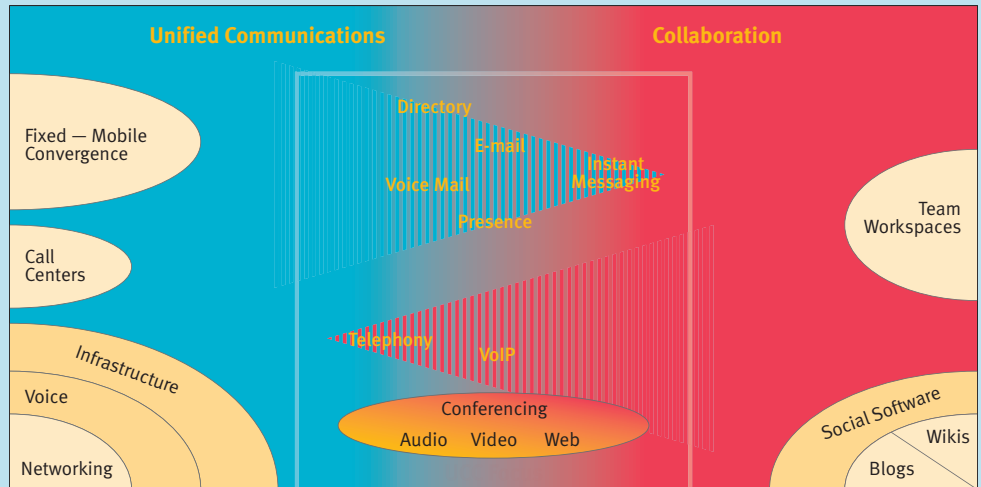
Unified Communications and Collaboration (UCC) ist eine Erweiterung der vereinheitlichten Kommunikation (Voice-Mail, E-Mail und Fax-Integration) um alternative Kollaborations-Services, wie zum Beispiel Instant Messaging (IM), Teamware und Voice-/Web-/Videoconferencing.

Die Aufnahme beziehungsweise Verbreitung traditioneller Unified Communication war bisher sehr langsam – schwankend um die 10 Prozent Marktdurchdringung. Der Markt war vor allem von PBX-Herstellern wie zum Beispiel Nortel and Siemens gesteuert. Ihre Bemühungen, das Interesse

der Unternehmen an Unified Communication auf sich zu ziehen, sind bis dato fehlgeschlagen, viele würden den Fortschritt im besten Fall als stillgelegt bezeichnen.

Die Darstellung unten zeigt, wie das Konzept und der Markt miteinander zusammenhängen. Die Posten auf der linken Seite fallen unter das Unified-Communications-Konzept und sind generell die Bestandteile, die unter die Zuständigkeit von Kommunikations-Herstellern fallen. Auf der rechten Seite der Grafik wird die Kollaboration dargestellt. Der Bereich in der Mitte schwimmt mehr und mehr, da viele verschiedene Hersteller versuchen, in diesen Bereich einzudringen.

### Unified Communications and Collaboration – Where Should the Enterprise Focus?



Quelle: Gartner Group

## Wikis & Blogs

Blogs, also Online-Tagebücher, und Wikis, also für jeden editierbare Web-Inhalte, zählen mittlerweile schon zu den Klassikern des Web 2.0. Seit Ende 2005 wird bei der Suchmaschine Google öfter zum Thema »Blogs« als zum Thema »E-Mail« gesucht, und seit Ende 2006 hat auch »Wiki« die E-Mail überholt. Der amerikanische Senat hat Studien zu den Auswirkungen von Blogs im Lobbying durchgeführt und neben der allseits bekannten Wikipedia werden Wikis immer öfter in der Unternehmenskultur eingesetzt.

Was aber bedeutet der konkrete Einsatz von Blogs und Wikis für ein Unternehmen? Welche besonderen rechtlichen Fallstricke lauern hier? Welche Systeme gibt es und welche haben sich praktisch bewährt? Wir werden diese Systeme technisch eingerichtet und gewartet? Kann und soll man sie besser selber betreiben oder geht man zu einem Hostler – und was muß dieser dann bieten? Welcher Zeitaufwand entsteht bei der Wartung? Welche Einsatzformen von Blogs und Wikis gibt es? Wie integriert man Blogs in die Kundenkommunikation und Wikis in die Projektplanung? Wie betreibt man mit Wikis am besten Knowledge-Management und warum eignet sich ein Blog nicht dafür?

Wer Blogs und Wikis im eigenen Unternehmen einführt, muss eine Vielzahl von Fragen beantworten. Technische Aspekte sind hier leicht zu bewäl-

tigen und auch zu den rechtlichen Randbedingungen gibt es bereits gute Rahmenvorgaben. Die größte Schwierigkeit kann aber die Integration der Informationsflüsse im Unternehmen mit der neuen Denkweise halboffener und offener digitaler Medien bringen.

Damit der Einstieg in Ihr Blog- oder Wiki-Projekt ein Erfolg wird, soll das Seminar diese und viele weitere Fragen systematisch beantworten. Im Vordergrund stehen neben technischen, betrieblichen und rechtlichen Fragen auch Fallstudien aus Unternehmen und Verbänden, verbunden mit einer Menge von Tipps und »Best Practice«-Beispielen.

### Zielgruppe

Das Seminar wendet sich an Projektmanager, Teamleiter, Kommunikations- und Marketingverantwortliche, die Wiki- und Blog-Projekte zu einem Erfolg bringen wollen.

### Methodik

Workshop mit Folienpräsentation und Projektbeispielen, Diskussion teilnehmerspezifischer Fragen, Besprechung eines Fallbeispiels.

**Referent: Clemens Cap**  
(Universität Rostock)

### Der Referent

**Clemens Cap** ist seit 1997 Professor an der Universität Rostock und Inhaber des Heinz Nixdorf Stiftungslehrstuhls. Clemens Cap ist Autor eines einflussreichen Lehrbuchs in Theoretischer Informatik und einer Monographie über formale Methoden für verteilte Systeme. Er hat zahlreiche wissenschaftliche Beiträge für Zeitschriften und Tagungen veröffentlicht.



**Clemens Cap**  
(Universität Rostock)

**Termine:** CBo80870 **13. Juni 2008**  
CBo80871 **16. Oktober 2008**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 690,-  
€ 590,- für Mitglieder von Future Network und DMVÖ

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

## Ruby on Rails

Ruby on Rails ist ein Web Application Framework, das vor allem eine möglichst schnelle Umsetzung von Systemanforderungen erlauben soll. Das Framework nutzt klassische Entwurfsmuster wie MVC (Model-View-Controller) und setzt diese konsequent und durchgängig um. Techniken des sog. Scaffolding generieren aus der Beschreibung der Datenstrukturen Code für viele wichtige Anwendungsfälle und unterstützen damit das agile Entwickeln. Die strenge Trennung zwischen Model und View sowie das Prinzip DRY (Don't Repeat Yourself) ergeben eine leicht wartbare Architektur. Die Integration von Javascript Frameworks erlauben die zügige Umsetzung von AJAX Konzepten, mit Ruby steht aber auch eine neue serverseitige Scriptsprache zur Verfügung. Ruby on Rails wird damit zu einem der wichtigsten Frameworks der Web 2.0 Szene, es kann auch bereits etliche prominente Erfolge vorweisen.

Das Seminar wendet sich an Software-Entwickler und Projektleiter, die sich über die Möglichkeiten dieses neuen Frameworks informieren wollen und ihre Erfahrungen in der Entwicklung dynamischer, Datenbank-gestützter Webseiten oder in der Projektierung von Portalen erweitern wollen. Nach dem Seminar haben Sie erste konkrete Schritte im Framework gemacht, können die Bedeutung einschätzen und die Konzepte in Ihrer Entwicklung anwenden.

Neben konkreten Beispielen in Ruby on Rails sollen auch die Denkweisen und Architekturprinzipien herausgearbeitet werden, die für die Agilität und damit den wesentlichen Erfolgsfaktor dieses Frameworks verantwortlich sind. Wichtig ist dabei, sich auf eine neue Denkweise im Web-Entwurf einzustellen und sich von traditionellen Architektur-Ansätzen zu lösen. Die entsprechenden Sichtweisen lassen sich nämlich mit Gewinn auch auf andere Techniken wie PHP, Template- oder Server-Page-Architekturen übertragen. Auch mit Javascript und sogar ohne Rails kann man auf Schienen schneller zum Ziel rollen.

### Inhalte

- Hello World: Ein erstes Beispiel
- Model-View-Controller: Bedeutung des Modells im Web-Entwurf
- Konvention vor Konfiguration: So wird Code wartbar
- URLs wieder anders: Vom REST-Modell zum Rails-Dispatcher
- Scaffolding: In 10 Minuten vom Datenmodell zur fertigen Anwendung
- Arbeiten mit Templates: Sinnvolle Muster und beliebte Fallen
- Active Records: Datenbank-Anbindung und OR-Mapping

**Referent: Clemens Cap**  
(Universität Rostock)

- Ruby: Eine neue Sprache im Überblick
- Die wichtigsten SupportScripts von Rails
- Ruby on Rails denken, PHP und JSP schreiben: Die Methode auf andere Sprachen übertragen

### Methodik

Workshop mit Folienpräsentation, kleinen Demonstrationen und Diskussion teilnehmerspezifischer Fragen

### Zielgruppe

Entwickler und Projektleiter

### Voraussetzungen

Eigene Erfahrung in Web-Entwicklung

**Termine:** CBo8o868 **30. Mai 2008**  
CBo8o689 **20. November 2008**  
9.00–17.00 Uhr

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 690,-  
€ 590,- für Mitglieder von Future Network und DMVÖ

Alle Preise zuzüglich 20 % MWST.

An  
CON•ECT Eventmanagement  
Kaiserstraße 14/2  
1070 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-37  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<http://www.conect.at>

**Zielgruppe:** Diese Veranstaltung wendet sich an Geschäftsführer, IT-Vorstand, Wissensmanager, Projektverantwortliche, IT-Entscheidungs-träger, Verantwortliche für Marketing, Sales und Human Resources von großen Unternehmen wie etwa Finanzdienstleister, IT & Telekom oder öffentliche Verwaltung sowie Consultants, Trainingsinstitute, Softwarehäuser und Vertreter von Medien und Wissenschaft.

**ANMELDUNG:** Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am Event erforderlich.

**STORNIERUNG:** Sollten Sie sich für die Veranstaltung anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 25. Mai 2008. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Bearbeitungsgebühr in

Höhe von € 50,- in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.

**ADRESSÄNDERUNGEN:** Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen ansprechen, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

## Anmeldung

CON•ECT  
EVENTMANAGEMENT

- Ich melde mich zu »Wissensmanagement« am 29. Mai 2008 kostenfrei an
- Ich möchte in Zukunft weitere Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

● Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

● Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden. (Nichtzutreffendes bitte streichen)