

Die vielschichtigen Quellen des Wissens im Hause SI



Kurzvorstellung

- Mitarbeiter in der Personalentwicklung
 - Abteilung Anforderungsmanagement und neue Lernmedien
- Verantwortlich für das Wissensmanagement im Hause SI
 - Fachliche Produktverantwortung
- Beratung und Schulung zu den eingesetzten Tools
- Schnittstelle
 - zu den Dienstleistern
 - zu den Einheiten
 - zwischen den Einheiten

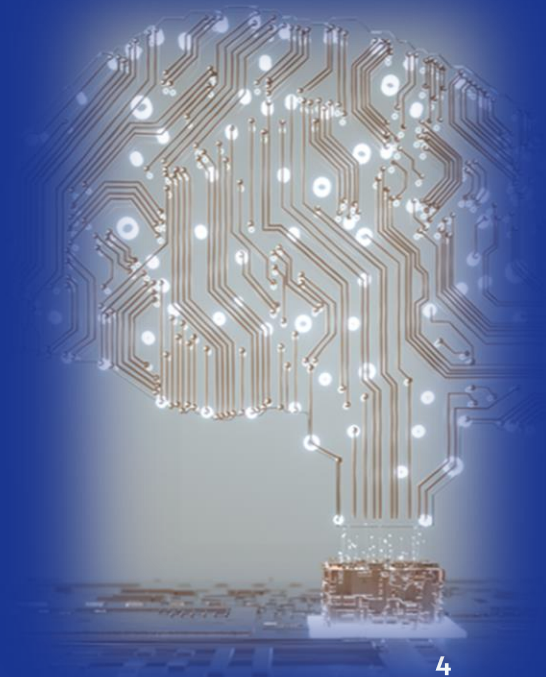


Agenda

- 1 Tools @ SI
- 2 Stand @ SI
- 3 Hoffnung @ KI
- 4 Diskussion

Die vielschichtigen Quellen des Wissens

Tools @ SI





Tools @ SI

Wissenscenter (WSC) der Firma Serviceware, ehem. SABIO

- ↪ **Zielgerichteter Wissenszuschnitt** → auf Arbeitsgebiet des MA ausgerichtet → **Strukturen stehen aktuell je Arbeitsgebiet zur Verfügung**
- ↪ **Qualitätsgesichertes Wissen** → Erstellung über Redaktionen, systemseitige Erinnerung zur Überprüfung → **dezentrale Redakteure in den Einheiten**
- ↪ **Gemeinsame Wissensnutzung** → **zentral** werden einheitsübergreifende Texte in andere Strukturen etabliert (1x gepflegt, mehrmals genutzt)



Tools @ SI

SI-Wiki

- ↪ Wissen wird kollaborativ aufgebaut / genutzt →
übergreifender & frühzeitiger Ideenaustausch /
gemeinsames Heranlernen
- ↪ Grundsätzliche Philosophie: Jeder Wiki-Anwender
hat Einsicht in das gesamte Wiki (Einschränkungen
über dezentrale Bereichs-Admins möglich)
- ↪ Enge Verknüpfung mit Ticket-System „Jira“
(gleicher Hersteller)
- ↪ Es bestehen Wiki-Bereiche sowohl für Themen,
Initiativen, als auch zur Team-Organisation



Tools @ SI

Starmind



Wissensnetzwerk → Jeder User kann als Fragesteller aber auch als Antwortgeber auftreten



System unterstützt in der Suchfunktion nach vorhandenen Beiträgen mittels KI Prinzipien



System ermittelt mittels KI Prinzipien Experten zum Thema und routet diesen zusätzlich die Frage per Mail zur schnellen Beantwortung bzw. Ergänzung zu



Schwerpunkte:

- HR-Fragen
- IT-Austausch
- Lage der Nation: z.B. Corona SI intern

Tools @ SI

Und es gibt noch weitere Wissensquellen

- Für die Datenhaltung von Dokumenten ist SharePoint unser Tool der Wahl
- Mit Einführung von Teams baut sich auch hier Wissen auf
- Aus der Historie heraus liegt noch Fachwissen im Intranet und auf den Laufwerken

Zusammenspiel gestalten

- Verlinkungen
- IFrame (kein Systembruch)





Tools @ SI

Favorisierte Toolzuordnung im Rahmen der Agilisierung

Unterstützt durch
Wissensnetzwerk (Starmind)



Produktentwicklung / Systementwicklung - **agilisiert**

- Ausgerichtet an Kunden-Journey
- Ticket getrieben / Heranlernen & Dokumentieren
- **SI-Wiki**



Operatives Versicherungsgeschäft (inkl. externe Dienstleister) – **in Transformation zur Agilisierung**

- Ausgerichtet an Kunden-Journey
- Anliegen getrieben
- schnelle / konsistente Auskunft erforderlich
- **Wissenscenter (WSC)**



Zentralfunktionen - **noch nicht agilisiert**

- z.T. Nutzung von agilen Formaten
- **SI-Wiki & Wissenscenter (WSC)** im Einsatz

In Zusammenspiel mit
Teams / SharePoint

Die vielschichtigen Quellen des Wissens Stand @ SI



Stand @ SI

Wo sind wir dran? - Fokus Wissenscenter

Umbau

- Im Betrieb sind Call und Schrift zusammengeschmolzen → Wissen muss zusammengeführt werden
- Strukturanpassung ausgerichtet an Kunden-Journey

Wissen überführen

- Komposit-Wissen für Betrieb liegt z.T. noch im Intranet
 - technische Migration nicht möglich
 - Ausrichtung an Betriebsstruktur erforderlich

Ausspielen von Wissen für Außendienstpartner

- Widget-Funktion aus dem Wissenscenter auf Websites
- Pilot im Vertriebsservice in den Komposit-Sparten – weitere Sparten in Planung



Die vielschichtigen Quellen des Wissens Hoffnung @ KI





Hoffnung @ KI

Fokus: Wissenscenter

Umbau (Unterstützung für die Redaktion)

- Vorhandene Texte identifizieren, die bereits Wissen zu einem definierten Anliegen beinhalten
- Automatische Aufbereitung der Ergebnisse in einem neuen Text
→ Lösungsansätze beim Hersteller bereits vorhanden!

Überführung & Ausbau (Unterstützung für die Redaktion)

- Automatische Erstellung von Strukturen und Texten aus vorgegebenen Dokumenten
- Wissen zu einem Anliegen in externen Quellen identifizieren (aus z.B. Richtlinienmanagement, Intranet-Seiten, etc.)

Wissen ausspielen

- Detailausschnitt aus einem Text
- Zusammenstellung aus mehreren Texten.

Diskussion

Wie seid ihr aktuell zum Thema
Wissen aufgestellt?

Eure KI-Ansätze in den
Wissenstools?





Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit!