

## Wissensportal "Findus" - T-Systems Business Services

Die T-Systems Business Services GmbH bietet ihren Kunden Produkte und Dienstleistungen der Informations- und Kommunikationstechnik aus einer Hand. Sie plant und realisiert unter anderem High-End-Projekte im Telekommunikationssektor, darunter LAN- (Local Area Network) und WAN- (Wide Area Network) Lösungen für Unternehmen und Kommunikations-Netze für Festnetz- und Mobilfunk-Carrier.

Als einer der führenden Anbieter liefert das Unternehmen Informations- und Kommunikationstechnik-Lösungen, die seine Kunden flexibler machen und im Wettbewerb stärken. Für das Geschäftsjahr 2005 belief sich der Umsatz auf knapp 12,9 Milliarden Euro.

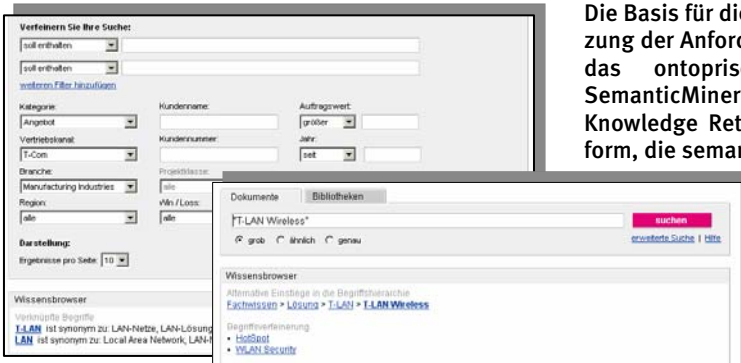
Um das vorhandene Know-how und die Kompetenz noch effizienter in Vertrieb und Consulting einsetzen zu können, hat der Bereich Network Integration Services (NIS), vormals Deutsche Telekom Network Projects & Services GmbH, im Jahr 2003 eine Wissensmanagementinitiative gestartet, um das im Unternehmen vorhandene Wissen so zu erfassen, dass die Mitarbeiter in allen Niederlassungen rasch darauf zugreifen können.

Die grundlegende Zielsetzung der Abteilung „Wissensentwicklung & Wissensmanagement“ (WEM) war es, die Nutzung des im Unternehmen vorhan-

Das Wissensportal Findus basiert auf einer Ontologie, welche die wesentlichen Begrifflichkeiten der zu Grund liegenden Wissensdomäne beschreibt. Die Lösung besteht aus einer Such- und Integrationsplattform sowie einer Redaktionsumgebung. Die **Suchkomponente** ermöglicht den schnellen, intuitiven und kontextspezifischen Zugriff auf Informationen aus dem Dokumenten Management System Livelink der Firma OpenText und dem Intranet. Dabei kann über die Ontologie in ausgewählten Inhalten der Quellen navigiert werden. Die **Redaktionsumgebung** ermöglicht zum einen die Erweiterung und Pflege des Wissensmodells und zum anderen die Verknüpfung der Inhalte der Quellen mit den Begriffen der Ontologie (Annotierung, Verschlagwortung).

Wichtige Dokumente werden mit dieser Verschlagwortung versehen, über die sie automatisch innerhalb des Wissensmodells eingeordnet werden können. Ein Nutzer kann dadurch schnell auf die Elemente der Wissensbibliothek zugreifen und bekommt Unterstützung durch die automatisch auf Synonyme und Unterkonzepte ausgedehnte Suche. Die so moderierte Suche bietet dem Nutzer eine große Flexibilität, da er seinem Kontext entsprechend einen beliebigen Einstiegspunkt für die Suche wählen kann.

Die Basis für die Umsetzung der Anforderungen ist das ontoprise Produkt SemanticMiner, eine Knowledge Retrieval Plattform, die semantische



The screenshot shows a search interface with various filters on the left and search results on the right. The filters include 'Kategorie' (Angebot), 'Vertriebskanal' (T-Com), 'Branchen' (Manufacturing Industries), 'Region' (alle), and 'Darstellung' (Ergebnisse pro Seite: 10). The search results section shows a 'Wissensbrowser' with a search bar containing 'T-LAN Wireless' and a list of alternative entries: 'Alternative Einträge in die Begriffstabelle: Fachwissen > Lösung > T-LAN > T-LAN Wireless'. Below this, there are links for 'Begriffserklärung' (including 'Isidigit' and 'WLAN Security') and 'Bibliotheken'.

denen Wissens, des intellektuellen Kapitals zu optimieren. Redundante Arbeiten im Angebotsprozess sollen dabei vermieden und so die Effizienz in Vertrieb und in der Beratung gesteigert werden. Die inhaltliche Integration verschiedener Datenquellen und die Strukturierung der Inhalte über eine Ontologie sowie die gezielte Einbindung von Hintergrundwissen unterstützen den Anwender beim Zugriff auf relevante Informationen.

Technologien mit Information-Retrieval-Ansätzen, unter Verwendung von Wissensmodellen und der Einbindung des Ontobrokers, kombiniert. Das Dokumenten Management System Livelink wurde dazu ebenso an den SemanticMiner angebunden wie das Intranet und verschiedene Datenbanken. Die Qualität der Suchergebnisse wird durch die Hilfe des Wissensmodells erheblich verbessert.

### Kunde:

T-Systems Business Services GmbH

### Branche:

Informations- und Kommunikationstechnik

### Die Zielsetzung:

Know-how und Kompetenzen der Mitarbeiter aller Niederlassungen für Kundenprojekte kontextgerecht sichtbar und nutzbar machen

### Die Lösung:

Such- und Integrationsplattform als zentrale Zugriffsstelle auf redaktionell aufbereitetes Wissen

### Eingesetzte Software:

SemanticMiner  
 OntoStudio Annotate  
 OntoBroker  
 X-Keyword-Extractor Arexera

### Nutzen:

- gezielte Unterstützung der Vertriebsprozesse
- Wiederverwendung des Know-hows aus bestehenden Angeboten und Projekten
- vereinfachter Redaktionsprozess durch eine semi-automatische Dokumentenverschlagwortung
- qualitative Verbesserung der Informationssuche durch die Verwendung eines Wissensmodells
- Beschleunigung der Informationssuche durch eine intuitiv bedienbare Oberfläche und der Möglichkeit, innerhalb verschiedener Datenquellen über eine Suchoberfläche zu suchen

### Kontakt:

**ontoprise® GmbH**  
 Amalienbadstr. 36  
 (Raumfabrik 29)  
 76227 Karlsruhe  
 Telefon: +49 (0) 721 509 809 0  
 Telefax: +49 (0) 721 509 809 11  
 E-Mail: [info@ontoprise.de](mailto:info@ontoprise.de)