

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG	1
1.1	SZENARIO	1
1.2	ZIELSETZUNG	3
1.3	AUFBAU DER ARBEIT	5
2	THEORIE DES WISSENSMANAGEMENTS.....	7
2.1	WISSEN ALS ÖKONOMISCHE GRÖßE.....	7
2.1.1	<i>Informationsüberflutung als Folge modernen Informationsmanagements</i>	8
2.1.2	<i>Wissen als Objekt des Wissensmanagements</i>	12
2.1.2.1	Definitionen und Abgrenzungen	12
2.1.2.2	Wissensbewusstsein.....	15
2.1.2.3	Personelle Bindung.....	16
2.1.2.4	Artikulierbarkeit	17
2.1.2.5	Wissen als Ergebnis menschlicher Intelligenz.....	18
2.1.3	<i>Die organisatorische Wissensbasis</i>	19
2.1.4	<i>Wissensintensive Unternehmen</i>	23
2.2	ANSÄTZE ZUR DYNAMISCHEN ENTWICKLUNG DER WISSENSBASIS	24
2.2.1	<i>Lernen in der Wissensgesellschaft</i>	25
2.2.2	<i>Individuelles Lernen</i>	26
2.2.3	<i>Organisatorisches Lernen</i>	28
2.2.4	<i>Änderung der Wissensverfügbarkeit</i>	31
2.3	WISSENSMANAGEMENT ALS ÖKONOMISCHES KONZEPT	33
2.3.1	<i>Definition und Abgrenzung</i>	33
2.3.1.1	Der Managementbegriff.....	34
2.3.1.2	Wissensmanagement.....	34
2.3.2	<i>Ziele und Aufgaben des Wissensmanagements</i>	38
2.3.3	<i>Wissensmanagement in der Praxis</i>	40
3	BESTEHENDE KONZEPTE DER INFORMATIONS- UND PORTAL-TECHNOLOGIE.....	43
3.1	BESTEHENDE KONZEPTE DER INFORMATIONS-TECHNOLOGIE	43
3.1.1	<i>CSCW und Groupware</i>	44
3.1.2	<i>Systemklasse Workflow Management</i>	49
3.1.3	<i>Internet-Technologie</i>	51
3.1.3.1	Security auf Basis der Internet-Technologie.....	54
3.1.3.2	Java.....	56
3.2	BESTEHENDE KONZEPTE DER PORTAL-TECHNOLOGIE IN WISSENSCHAFT UND PRAXIS	58
3.2.1	<i>Definition und Abgrenzung</i>	59
3.2.2	<i>Die Geschichte der Internet-Portale</i>	62

3.2.3	<i>Die Evolution des Portal-Konzeptes</i>	65
3.2.4	<i>Das Dilemma der Intranet-Technologie</i>	66
3.2.5	<i>Die Grundidee des Intranet-Portals</i>	68
3.2.6	<i>Intentionen für die Anwendung von Portal-Konzepten</i>	70
3.2.7	<i>Portal-Klassifizierung</i>	72
3.2.8	<i>Kernfunktionen eines Intranet-Portals</i>	76
3.2.9	<i>Personalisierung</i>	79
3.2.9.1	<i>Profiling Ansätze</i>	82
3.2.9.2	<i>Single Sign-on</i>	83
3.2.9.3	<i>Rollenkonzepte</i>	83
3.2.10	<i>Portal Software-Architektur</i>	84
3.2.11	<i>Das Konzept des Workplace-Portals</i>	88
4	ABLEITUNG DER ANFORDERUNGEN AN DAS PORTAL	91
4.1	<i>BEISPIELHAFT ERFAHRUNGEN AUS PRAXISPROJEKTEN</i>	91
4.2	<i>ANFORDERUNGEN AN DIE MENSCH-MASCHINE-INTERAKTION</i>	94
4.2.1	<i>Der „Faktor Mensch“ im Wissensmanagement</i>	94
4.2.2	<i>Ausrichtung des Portals auf eine abgegrenzte Zielgruppe</i>	96
4.2.3	<i>Integration des Portals in die Arbeitsumgebung</i>	98
4.3	<i>ANFORDERUNGEN AN DIE PORTAL-LÖSUNG</i>	99
4.3.1	<i>Eingrenzung der unterstützten Wissensmanagement-Funktionen des Portals</i>	100
4.3.2	<i>Selektion von Werkzeugen und Informationen</i>	102
4.3.3	<i>Unterstützung der Gruppenarbeit</i>	104
4.3.4	<i>Unterstützung der Kommunikation</i>	105
4.3.5	<i>Unterstützung der Lernprozesse</i>	106
4.3.6	<i>Hohe Performance</i>	107
4.3.7	<i>Verwendung von erprobten Bedienkonzepten</i>	108
4.3.8	<i>Generierung einer konsistenten Benutzeroberfläche</i>	109
4.3.9	<i>Aktualität und Verlässlichkeit</i>	110
4.3.10	<i>Reduzierung der Informationsflut</i>	111
4.3.11	<i>Moderiertes Informationsangebot</i>	112
4.3.12	<i>Zentrale Informations-Distribution</i>	113
4.3.13	<i>Kontrollierte Aufmerksamkeit</i>	114
4.3.14	<i>Aggregation von Wissens-Strukturen</i>	115
4.3.15	<i>Adaptierbarkeit</i>	116
4.3.16	<i>Sicherheit und Zugriffskontrolle</i>	117
4.3.17	<i>Unterstützung verschiedener Clients</i>	118
4.3.18	<i>Integration von Informationssystemen</i>	119
4.3.19	<i>Management des Informationsangebots über Rollen- und Gruppenkonzepte</i>	120
4.3.20	<i>Zusammenfassung der definierten Anforderungen</i>	121

5	ARCHITEKTUR UND MODELLBILDUNG DES WORKPLACE-PORTALS G8	123
5.1	GRUNDSÄTZLICHE ARCHITEKTUR-ENTSCHEIDUNGEN	123
5.1.1	<i>Definition des Portal-Typus</i>	123
5.1.2	<i>3-Tier-Architektur</i>	125
5.1.3	<i>Java Servlets als Implementierungs-Ansatz</i>	127
5.1.4	<i>Die relationale Datenbank als Basis der Personalisierung</i>	129
5.1.5	<i>Unterstützung unterschiedlicher Clients für den Zugriff</i>	131
5.2	PERSONALISIERUNG DES PORTALS	133
5.2.1	<i>Zentrale versus dezentrale Personalisierung</i>	133
5.2.2	<i>Abgrenzung zwischen Individualisierung und Personalisierung</i>	134
5.3	SICHERHEIT	136
5.3.1	<i>Authentifizierung</i>	137
5.3.2	<i>Session Management</i>	138
5.3.3	<i>Single Sign-on</i>	139
5.4	SYSTEMINTEGRATION	140
5.4.1	<i>Integrationsvarianten</i>	141
5.4.2	<i>Das Konzept des Content Adapters</i>	142
5.4.3	<i>Groupware Integration</i>	146
5.4.4	<i>Workflow Integration</i>	147
5.4.5	<i>Content Management Integration</i>	151
5.5	ADMINISTRIERBARKEIT	154
5.5.1	<i>Design Repository</i>	155
5.5.2	<i>Generierung der Portlets</i>	157
5.5.3	<i>Generierung der Pages</i>	158
5.5.4	<i>Personalisierung des Portals</i>	159
5.5.5	<i>Individuelle Anpassung des Portals</i>	161
5.5.6	<i>Phasenmodell der Personalisierung</i>	162
5.6	DARSTELLUNG DER GESAMTARCHITEKTUR	163
6	PROTOTYPISCHE EVALUIERUNG UND PRAKTISCHE ERFAHRUNGEN	166
6.1	DARSTELLUNG DER PORTAL-LÖSUNG G8	167
6.1.1	<i>Oberfläche und Navigation</i>	168
6.1.1.1	<i>Persistente Bedienelemente</i>	169
6.1.1.2	<i>Portal-Seiten</i>	171
6.1.1.3	<i>Portlets</i>	172
6.1.1.4	<i>Attention Management</i>	174
6.1.2	<i>Personalisierung und Individualisierung</i>	176
6.1.2.1	<i>Generierung einer Portal-Seite</i>	176
6.1.2.2	<i>Generierung eines Templates</i>	178
6.1.2.3	<i>Personalisierung und Individualisierung einer Seite</i>	180

6.1.2.4	Individualisierung eines Portlets.....	181
6.1.3	<i>Technische Administration</i>	183
6.1.3.1	Portlet Definition DB.....	183
6.1.3.2	Definition eines Notes Portlet.....	185
6.1.3.3	Definition eines Workflow Portlet.....	187
6.1.3.4	Weitergehende Portlet Typen	190
6.1.3.5	Selbständige Registrierung	191
6.2	ERFAHRUNGEN AUS PRAXISPROJEKTEN	192
6.2.1	<i>Ergänzende Leistungsprofile von Lotus Notes und G8</i>	193
6.2.2	<i>Aspekte des Wissensmanagements</i>	195
6.2.3	<i>Maßnahmen zur Reduktion der Komplexität</i>	197
6.2.4	<i>Darstellung von nicht personalisierten Inhalten</i>	198
6.2.5	<i>Management von externen Inhalten</i>	200
6.3	WEITERENTWICKLUNGEN UND VISIONEN.....	201
6.3.1	<i>Funktionale Portlet Integration</i>	201
6.3.2	<i>Grafische Modellierung und Analyse des Portals</i>	202
6.3.3	<i>Erweiterung des Content Adapters</i>	203
6.3.4	<i>Unternehmensübergreifende Portale</i>	204
7	ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSBETRACHTUNG	208
7.1	ZUSAMMENFASSUNG	208
7.2	SCHLUSSBETRACHTUNG	210
8	LITERATURVERZEICHNIS	212

Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: NUTZENOPTIMIERUNG VON WISSEN DURCH ANPASSUNG DER KOMPLEXITÄT [IN ANLEHNUNG AN: DE WAAL/FOURMAN 2000, S. 129]	11
ABBILDUNG 2: BEZIEHUNGEN ZWISCHEN DEN EBENEN DER BEGRIFFSHIERARCHIE [PROBST ET AL. 1999, S. 36] ..	13
ABBILDUNG 3: DAS KONTINUUM VON DATEN, INFORMATIONEN ZU WISSEN [PROBST/ROMHARDT 1997, S. 2]	14
ABBILDUNG 4: KNOWLEDGE SOURCES [DELPHI GROUP 1999, S. 5].....	15
ABBILDUNG 5: EIN SCHICHTENMODELL DER ORGANISATORISCHEN WISSENSBASIS [PAUTZKE 1989, S. 79].....	20
ABBILDUNG 6: SCHRITTE DER ENTWICKLUNG EINER ORGANISATIONALEN WISSENSBASIS [WILLKE 1996, S. 289]22	
ABBILDUNG 7: GRUNDLEGENDES MODELL ORGANISATIONALEN LERNENS [PAWLOWSKI 1994, S. 182].....	29
ABBILDUNG 8: STUFEN DES LERNENS [WILLKE 1996, S. 292].....	30
ABBILDUNG 9: BAUSTEINE DES WISSENSMANAGEMENTS [PROBST ET AL. 1999, S. 58]	36
ABBILDUNG 10: KOMPONENTEN DES WISSENSMANAGEMENTS [REINMANN-ROTHMEIER/MANDL 2000, S. 16]	38
ABBILDUNG 11: GROUPWARE-TYPEN UND -WERKZEUGE [NASTANSKY ET AL. 2002, S. 240].....	46
ABBILDUNG 12: KOMMUNIKATION, KOOPERATION UND KOORDINATION [NASTANSKY ET AL. 2002, S. 242].....	47
ABBILDUNG 13: EIGNUNG VON NETZINFRASTRUKTUREN FÜR MULTIMEDIA-DATEN [HEIL 1999, S. 53]	53
ABBILDUNG 14: SERVLET LIFE CYCLE [HUNTER/CRAWFORD 1998, S. 6].....	57
ABBILDUNG 15: PORTAL CALL [HIBBARD 2002, S. 1].....	64
ABBILDUNG 16: EVOLUTIONSSCHRITTE DER PORTAL-ENTWICKLUNG	66
ABBILDUNG 17: A VERY SIMPLE VIEW OF PORTAL FUNCTIONALITY [OVUM 2000, S. 42].....	69
ABBILDUNG 18: TOPOLOGY OF THE PORTAL LANDSCAPE [DELPHI GROUP 1999, S. 7]	75
ABBILDUNG 19: A HIERARCHY OF PORTAL TYPES [OVUM 2000, S. 38]	76
ABBILDUNG 20: KOMPLEXITÄTSREDUKTION DURCH INTEGRATIVE KOMPLEXITÄT INTRAORGANISATIONALER WISSENSSYSTEME [PAWLOWSKY 1994, S. 276].....	80
ABBILDUNG 21: PERSONALISATION VIA PORTALS [OVUM 2000, S. 33].....	81
ABBILDUNG 22: AUFBAU EINES PORTALS [RÜTSCHLIN 2001, S. 3]	85
ABBILDUNG 23: PORTAL-ARCHITEKTUR [BULLINGER ET AL. 2002, S. 20].....	86
ABBILDUNG 24: THE JANUS FACE OF PORTALS [OVUM 2000, S. 20].....	87
ABBILDUNG 25: ZIELGRUPPE DES PORTALS	98
ABBILDUNG 26: AUFGABENBEREICHE DES WISSENSMANAGEMENTS	101
ABBILDUNG 27: SELEKTION VON WERKZEUGEN UND INFORMATIONEN OHNE PORTAL.....	103
ABBILDUNG 28: SELEKTION VON WERKZEUGEN UND INFORMATIONEN DURCH DAS PORTAL	104
ABBILDUNG 29: BILDUNG VON KONTEXTEN	115
ABBILDUNG 30: AUFBAU DER 3-TIER-ARCHITEKTUR	126
ABBILDUNG 31: DARSTELLUNG DER RELATIONALEN STRUKTUR ZWISCHEN BENUTZER, AGGREGATIONEN UND INFORMATIONEN	130
ABBILDUNG 32: DEZENTRALE VERSUS ZENTRALE PERSONALISIERUNG	133
ABBILDUNG 33: REDUKTION DURCH PERSONALISIERUNG UND INDIVIDUALISIERUNG	136

ABBILDUNG 34: CONTENT ADAPTER ALS SCHNITTSTELLE ZWISCHEN PORTAL-ENGINE UND BESTEHENDEN INFORMATIONSSYSTEMEN.....	144
ABBILDUNG 35: INTEGRATION VON INFORMATIONSSYSTEMEN IN DAS PORTAL	145
ABBILDUNG 36: INTEGRATION DER WORKFLOWS DURCH DAS PORTAL.....	149
ABBILDUNG 37: DIE OBERFLÄCHE DES PROCESSMODELER	150
ABBILDUNG 38: INTEGRATION VON BESTEHENDEN INTRANET-SEITEN IN DAS PORTAL.....	152
ABBILDUNG 39: INTEGRATION DES PORTALS IN BESTEHENDE INTRANET-SEITEN	153
ABBILDUNG 40: AUFGABENBEREICHE DES WISSENSMANAGEMENTS UND SEIN EINFLUSS AUF DIE WISSENSVERTEILUNG	154
ABBILDUNG 41: DYNAMISCHE GENERIERUNG DER PORTAL-OBERFLÄCHE AUF BASIS DES DESIGN REPOSITORY UND INHALTEN DER UNTERNEHMENS-RESSOURCEN.....	156
ABBILDUNG 42: PERSONALISIERUNG DER PORTAL-INSTANZEN	160
ABBILDUNG 43: PHASEN DER PERSONALISIERUNG DES PORTALS.....	163
ABBILDUNG 44: ARCHITEKTUR DES PORTALS G8	164
ABBILDUNG 45: DARSTELLUNG DES PORTALS G8 IM PALMPILOT.....	167
ABBILDUNG 46: PORTAL G8 LOGIN BILDSCHIRM.....	169
ABBILDUNG 47: OBERFLÄCHE DES PERSONALISIERTEN PORTALS	170
ABBILDUNG 48: MENÜ MIT PERSONALISIERUNGSOPTIONEN	171
ABBILDUNG 49: AUFBAU EINES PORTLETS.....	173
ABBILDUNG 50: PORTLETS MIT GRAFISCHEN HERVORHEBUNGEN.....	175
ABBILDUNG 51: PORTLET MIT LOGOS	175
ABBILDUNG 52: DIALOG ZUR GENERIERUNG EINER NEUEN PORTAL-SEITE.....	177
ABBILDUNG 53: SPEZIAL-LAYOUTS FÜR PORTAL-SEITEN	178
ABBILDUNG 54: G8 TEMPLATE DESIGNER	179
ABBILDUNG 55: PERSONALISIERUNG ODER INDIVIDUALISIERUNG EINER PORTAL-SEITE	181
ABBILDUNG 56: INDIVIDUALISIERUNG EINES PORTLETS	182
ABBILDUNG 57: ANSICHTEN DER PORTLET DEFINITION DB.....	184
ABBILDUNG 58: MASKE ZUR DEFINITION EINES GENERIC NOTES PORTLETS - ALLGEMEIN	185
ABBILDUNG 59: MASKE ZUR DEFINITION EINES GENERIC NOTES PORTLETS - BENUTZER UND RECHTE	186
ABBILDUNG 60: MASKE ZUR DEFINITION EINES GENERIC NOTES PORTLETS - USER-OPTIONEN UND VORGABERECHTE	187
ABBILDUNG 61: PAVONE ESPRESSO KOMPONENTENÜBERSICHT [HABERSTOCK 1999, S. 182].....	189
ABBILDUNG 62: SELBSTÄNDIGE GENERIERUNG EINES LOGINS	192
ABBILDUNG 63: VISUALISIERUNG AUSGEWÄHLTER EIGENSCHAFTEN VON LOTUS NOTES UND PORTAL G8	195
ABBILDUNG 64: WIRTSCHAFTSINFORMATIK-PORTAL DER UNIVERSITÄT PADERBORN	199
ABBILDUNG 65: PORTAL MIT INTEGRATION VON EXTERNEN INFORMATIONANGEBOTEN.....	200
ABBILDUNG 66: NUTZUNG VON EXTRANET-PORTALEN UND E-MAILS FÜR KOMMUNIKATION ÜBER UNTERNEHMENSGRENZEN HINWEG.....	205
ABBILDUNG 67: KOPPLUNG VON PORTALEN	206

Tabellenverzeichnis

TABELLE 1: DEFINING CHARACTERISTICS OF THE CORPORATE PORTAL [PLUMTREE 1999, S. 5]	61
TABELLE 2: MENSCHEN, PROZESSE UND SYSTEME [IN ANLEHNUNG AN: PwC/SAP 2001, S. 37]	89
TABELLE 3: ZUSAMMENFASSUNG DER DEFINIERTEN ANFORDERUNGEN AN DAS PORTAL	122
TABELLE 4: BEWERTUNG DES ZIELERREICHUNGSGRADES BZGL. DER DEFINIERTEN ZIELVORGABEN	194