

TÜV Rheinland Group: Knowledge Driven Company



Auf einen Blick

Kunde:
TÜV Rheinland Group

Internetseite:
www.tuv.com/de

Lösung:
Etablierung einer weltweiten Wissensplattform für den gesamten Konzern

Wichtigste Anforderungen:

- konzernweite Wissensplattform
- Bereitstellung interner und externer Services
- zuverlässige Speicherung
- umfangreiche Suchoption

Wichtigste Nutzenaspekte:

- zentrale und mehrsprachige Informationsplattform
- kategorisierte und nach Rechten und Rollen vorsortierte Darstellung
- kaum Schulungsbedarf für die Nutzung des Portals
- einfaches Auffinden von Informationen durch intelligentes Linking
- umfangreiche Suche mit TREX

Technische Informationen in Kürze:

- SAP NetWeaver Portal (inklusive KM und Collaboration)
- SAP TREX
- Lotus-Domino-Integration
- Eigenentwicklung

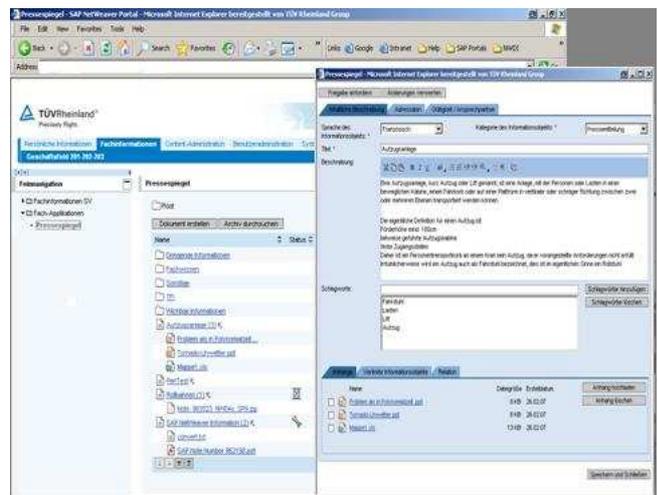
Eine weltweite Wissensplattform für alle Mitarbeiter war das Ziel der TÜV Rheinland Group. Im neuen Unternehmensportal „blueye“ liegen Informationen jetzt übersichtlich, klar strukturiert und intelligent vernetzt vor und leisten so einen substantiellen Beitrag zum dauerhaften Unternehmenserfolg.

Ausgangssituation

Die TÜV Rheinland Group beschäftigt an 490 Standorten weltweit etwa 13.300 Mitarbeiter. Im Jahr 2008 erwirtschaftete die Gruppe 1,1 Milliarden Euro mit einem breiten Portfolio unterschiedlicher Dienstleistungen in so verschiedenen Geschäftsfeldern wie Automobil- oder Nahrungsmittelindustrie.

Aktuelle, vollständige und verlässliche Informationen sind angesichts eines so breiten Leistungsspektrums für die Mitarbeiter bei der Erfüllung ihrer Aufgaben unerlässlich. Daher hat das Unternehmen eine zentrale Plattform realisiert, womit der TÜV einen weltweiten „TÜV Rheinland-Informationsstandard“ etablieren möchte, den die Gruppe im Leitmotto „Knowledge Driven Company“ zusammenfasst.

Auf Basis von SAP-Technologie entstand so das Informationsportal „blueye“. Die Hauptziele sind die Unterstützung eines konzernweiten Wissenstransfers,



die Optimierung des internen Informationshaushalts und eine umfassende Bereitstellung interner und externer Services.

Lösung

CONET entwickelte als eine der an dem Großprojekt beteiligten Firmen unter dem Namen Master Portal Application (MPA) innerhalb von kurzer Zeit eine spezielle Portal-Anwendung zur zuverlässigen Speicherung und komfortablen Suche von geschäftsbereichsspezifischen Informationen.



Technologisch betrachtet stellt die MPA eine Bündelung von Standardkomponenten aus Portal und Portal Knowledge Management (KM) dar, die überall dort, wo die Standards nicht die Anforderungen der TÜV Rheinland Group erfüllen konnten, mit Eigenentwicklungen erweitert wurde.

Die MPA-Anwendung dient konkret der Erstellung, Speicherung, Aktualisierung und dem einfachen Finden von Informationen. Schon bei der Erstellung neuer Informationen weisen die Autoren ihnen anhand eines festgelegten Konzepts verschiedene Schlüsselmerkmale und Stichworte zu.

Anhand dieser Metadaten lassen sich die Informationen sinnvoll kategorisieren. So ist es auch möglich, für unterschiedliche Gültigkeitsbereiche wie „Land“ oder „Sprache“ einzelne Informationsvarianten zu erfassen. Weitere Kernfunktionalitäten der Anwendung sind ein Freigabe-Workflow für Informationen, eine automatische Versionierung, Rollen- und Gruppenkonzepte (Leser, Autoren, Supervisor, Administrator), die Benachrichtigung von Benutzern bei Aktualisierungen und Änderungen sowie umfangreiche Filter- und Sortiermöglichkeiten auf der Benutzeroberfläche.

Darüber hinaus werden auch die Standard-Portal-Funktionalitäten wie etwa Rating oder Feedback unterstützt. Import- und Export-Funktionen sorgen dafür, dass Informationen einfach in die

Anwendung übernommen oder im umgekehrten Fall auch außerhalb des Portals verwendet werden können.

Durch ein Template-Konzept lassen sich auf einfache Art und Weise verschiedene Instanzen, also in Inhalt und Darstellung unterschiedlich organisierte Versionen, der Anwendung erzeugen, so dass eine zielgruppenkonforme Nutzung der Anwendung ermöglicht wird. Eine weitere besonders komfortable Funktion der MPA ist das automatische Linking.

« CONET hat innerhalb des engen Zeit- und Budgetrahmens eine ideale Anwendung für eine weltweite Wissensplattform entwickelt. »

Christian Nonnenmacher, Leiter Konzern-Knowledgemanagement TÜV Rheinland

Innerhalb der Anwendung kann der Nutzer zwischen einzelnen Dokumenten-Links definieren, um so Informationsobjekte in Beziehung zueinander zu setzen. Legt er in einem Informationsobjekt einen solchen Link an, erzeugt das System in dem verlinkten Objekt automatisch einen „Gegenlink“. Das Ziel einer solchen Verlinkung ist ein semantisches Netz, das über eine einfache Ablage weit

hinausreicht. Die Verbindung relevanter Einzeldaten vereinfacht die Nutzung der Wissensressourcen für den Nutzer, da er nicht gesondert nach jedem einzelnen Detail suchen muss.

Abgerundet wird die umfassende Portalsuche durch die Nutzung der der SAP-Suchmaschine TREX, die Anhänge von Dokumenten in die Suche mit einbezieht und dem Nutzer nur die Inhalte anzeigt, für die er eine Leseberechtigung hat.

Nutzen

Mit dem Portal „blueye“ und der Portal-Applikation von CONET hat der TÜV Rheinland ein weltweites mehrsprachiges Unternehmensportal geschaffen, dessen Informationen stets aktuell, verlässlich und leicht zugänglich sind.

Aktuelle Informationen sind gekennzeichnet und erleichtern die Orientierung und Einarbeitung in neue Informationen. Durch intelligentes Linking können die Nutzer Informationen einfacher finden, einordnen und verstehen.

Darüber hinaus ist die Recherche innerhalb des Systems auch ohne tiefgreifende Kenntnisse bezüglich der technischen Anwendung möglich. Die kategorisierte und nach Rechten und Rollen vorsortierte Darstellung reduziert die Informationslast für den einzelnen Nutzer.