



Liebe Leserinnen, lieber Leser,

„theoretisch hätte das ganz anders sein müssen“ ... wohl jeder von uns hat diese Aussage schon oft gehört. Sicherlich war die Theorie gut und richtig, nicht selten fehlten jedoch die kleinen Erfahrungen, die in der Praxis so wichtig sind. Diese sind freilich subjektiv und erheben nicht den Anspruch, allgemein relevant zu sein. Jedoch stellen Erfahrungen ein Bindeglied zwischen Menschen dar, die sie unter bestimmten Umständen gemacht haben und solchen, die sich in ähnlichen Umständen befinden. Das kontextbezogene Speichern von Erfahrungen, sowie das Lernen und Schließen daraus gehören zu den grundlegenden kognitiven Fähigkeiten des Menschen, welche die KI von Anfang an inspiriert haben.

Die Verarbeitung von Erfahrungen kann dabei mit Hilfe von IT auf viele Arten unterstützt werden. Im Moment sehen wir das Web 2.0 als eine moderne Nutzung des herkömmlichen World Wide Webs, bei dem die Rollen zwischen Informationsanbieter und -konsument nicht mehr klar getrennt sind. Jeder Mensch kann mittels Blogs, Wikis, Foren etc. Informationen anbieten und es verwundert nicht, dass es neben Bildern und Filmen vor allem Erfahrungsberichte sind, die den „Web 2.0 Motor“ am Laufen halten. Im Rahmen des systematischen Einsatzes IT-gestützter Methoden des Wissensmanagements auf betrieblicher Ebene werden freilich eine ganze Reihe mehr Aktivitäten zum Umgang mit Erfahrungen realisiert. Hierbei geht es darum, dieses Wissen zu sammeln, zu strukturieren, wieder zu finden und effektiv in Prozesse zu integrieren. Dabei gilt in Ergänzung des Eingangszitats, dass eine Theorie ohne Erfahrungen genau so wenig wert ist, wie Erfahrungen ohne eine Theorie, denn wer von uns würde sich schon gerne durch einen Berg von Berichten zu Mobiltelefonen arbeiten, ohne sich zumindest grundsätzlich darüber im klaren zu sein, welche Funktionalitäten essentiell und welche eher optional sind.

Wir möchten Ihnen durch die Beiträge im vorliegenden Schwerpunkt Erfahrungsmanagement (EM) diese Disziplin als eine breit gefächerte Konkretisierung des allgemeinen Wissensmanagements präsentieren.

Nach dem Übersichtsbeitrag geht es in Weber et al. um die Anpassung von Prozessen mit Hilfe von Erfahrungswissen und in Rech & Ras um Ansätze zur Formalisierung und Generalisierung dokumentierter Erfahrungen. Die Bandbreite der Anwendung von EM Techniken demonstrieren die Projektbeiträge von Göker et al., Morgan et al., Nick et al. sowie Barth et al. Stahl berichtet von einem Projekt, das sich mit der Entwicklung eines Open-Source Tools zur Realisierung von EM-Systemen befasst. Wie immer kommt es auch bei der Anwendung von EM Methoden auf das richtige Fingerspitzengefühl bei der Dosierung an. Der Diskussionsbeitrag von Bartsch-Spörl und das Interview mit R. Traphöner liefern hierfür notwendige Gedankenanstöße. Herzlichst, Ihre

Mirjam Minor

Martin Schaaf

Schwerpunkt

Erfahrungsmanagement

Fachbeitrag

Erfahrungsmanagement im Überblick 5
Mirjam Minor

ProCycle – Integrierte Unterstützung des Prozesslebenszyklus 9
Barbara Weber, Werner Wild, Manfred Reichert, Peter Dadam

Systematische Aggregation von Erfahrungen im Erfahrungsmanagement 16
Jörg Rech, Eric Ras

Projekt

Connecting People with Questions to People with Answers 23
Mehmet H. Göker, Cynthia Thompson, Simo Arajärvi, Kevin Hua

The General Motors Variation-Reduction Adviser: A Deployed System for Experience Management 27
Alexander P. Morgan, John A. Cafeo, Kurt Godden, Ronald M. Lesperance, Andrea M. Simon, Deborah L. McGuinness, James L. Benedict

Retrieving Relevant Experiences 30
Armin Stahl

CheckMATE 34
Markus Nick, Sören Schneickert, Jürgen Grotepaß, Ingo Heine

Ähnlichkeitssuche 38
Ein Ansatz zum Erfahrungsmanagement ...
Thomas Barth, Christian Lütke Entrup, Daniel Metz, Ulf Müller, Walter Schäfer

Zur Diskussion

Warum das Teilen von Erfahrung nicht in jeder Umgebung wächst und gedeiht 41
Brigitte Bartsch-Spörl

Interview

Interview mit Ralph Traphöner 43

Service

Erfahrungsmanagement – Service 44
Martin Schaaf, Mirjam Minor