

**Andreas Schmidt**

# Lotus Notes als Werkzeug für das Knowledge Management

**Diplomarbeit**

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



# **Lotus Notes als Werkzeug für das Knowledge Management**

**Diplomarbeit an der Fachhochschule Kiel,  
Fachbereich Wirtschaft**

Note 1,7

vorgelegt von:     Andreas Schmidt  
Abgabedatum:     01.09.1999, 12.00 Uhr

---

| <b>Inhaltsverzeichnis</b>  | Seite    |
|--|----------|
| I. Theoretischer Teil  |          |
| <b>1. Abgrenzung und Zielsetzung der Arbeit</b> .....                          | <b>1</b> |
| <b>2. Definition Wissen</b> .....  | <b>3</b> |
| 2.1 Begriffsabgrenzung   |          |
| 2.1.1 Normative Wissensziele .....   | 5        |
| 2.1.2 Strategische Wissensziele .....  | 6        |
| 2.1.3 Operative Wissensziele .....   | 8        |
| 2.2 Bausteine des Wissens (nach Probst)  |          |
| 2.2.1 Wissen identifizieren .....  | 9        |
| 2.2.2 Wissen erwerben .....  | 12       |
| 2.2.3 Wissen entwickeln .....  | 15       |
| 2.2.4 Wissen verteilen .....   | 17       |
| 2.2.5 Wissen nutzen .....  | 19       |
| <b>3. Knowledge Management</b>   |          |
| 3.1 Definition Knowledge Management .....                                      | 20       |
| 3.2 Organisation des Knowledge Management                                      |          |
| 3.2.1 Bewußtsein für die Bedeutung des Knowledge<br>Managements schaffen ..... | 21       |

---

|  |               |
|--|---------------|
| 3.2.2 Festlegung der Knowledge Management-<br>Strategie.....   | 23            |
| 3.2.3 Festlegung des Knowledge Management-<br>Prozesses.....   | 23            |
| 3.2.3.1 Teilprozeß der Informations-<br>sammlung.....  | 23            |
| 3.2.3.2 Teilprozeß der<br>Informationsweiterverarbeitung.....  | 25            |
| 3.2.4 Organisatorische und technologische<br>Implementierung des Knowledge Management-<br>Prozesses..... | 25            |
| <br><b>4. Implementierung, Programmierung und Konzipierung<br/>einer Lotus Notes KM-Datenbank.....</b>   | <br><b>27</b> |
| 4.1 Einordnung von Lotus Notes in informationstechnische<br>Konzepte.....                                | 30            |
| 4.2 Lotus Notes Funktionalitäten für Knowledge Management<br>Anwendungen.....                            | 31            |
| <br><b>5. Lotus Notes.....</b>   | <br><b>35</b> |
| 5.1 Workflow – Funktionalität.....   | 36            |
| 5.2 Diskussionsdatenbanken.....  | 37            |
| 5.3 Elektronische Kommunikation.....   | 37            |
| 5.4 Programmierbarkeit und Entwicklungsumgebung.....   | 38            |
| 5.5 Replikationsfähigkeit.....   | 40            |

## II. Praktischer Teil

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Einführung</b> .....                       | 41 |
| <b>2. Allgemeine Funktionalitäten</b> .....      | 42 |
| 2.1 Erstellung der Haupt- und Antwortmasken..... | 45 |
| 2.2 Erstellung von Mailinglisten.....            | 57 |
| 2.3 Wissen in Dokumenten nutzbar machen.....     | 59 |
| 2.4 Logische Zuordnung der Dokumente.....        | 60 |
| 2.5 Erstellung der Ansichten.....                | 62 |
| 2.6 Erstellung einer Archivdatenbank.....        | 68 |
| 2.7 Erstellung der Agenten.....                  | 69 |
| <b>3. Spezielle Funktionalitäten</b> .....       | 71 |
| 3.1 Push-Technologie.....                        | 71 |
| 3.2 Dokumente als gelesen markieren.....         | 73 |
| 3.3 Die Suchmaschine.....                        | 74 |
| <b>III. Zusammenfassung</b> .....                | 78 |

## Abbildungsverzeichnis

- Abb. 1: Die Beziehungen zwischen den Ebenen der Begriffshierarchie
- Abb. 2: Matrix der Normwissensstrategien
- Abb. 3: Das Kooperationskontinuum
- Abb. 4: Stakeholder-Beziehungen
- Abb. 5: Programmierkonzepte für Lotus Notes
- Abb. 6: Unterschied zwischen Maske, „Note“-Objekte und Dokument
- Abb. 7: Skizze über den Inhalt der Hauptmaske „Hauptthema“
- Abb. 8: Lotus Notes Entwicklungsoberfläche
- Abb. 9: Hauptmaske
- Abb. 10: Antwortmaske
- Abb. 11: Kommentarmaske
- Abb. 12: Eigenschaften des Feldes „Suchbegriff“
- Abb. 13: Allgemeiner Teil der Hauptmaske
- Abb. 14: Grafische Datumsanzeige im Layoutbereich
- Abb. 15: Dialogbox zur Datumsänderung
- Abb. 16: Auswahl der Mailadresse über das Adreßbuch
- Abb. 17: Hotspot-Schalfläche für die Mailbenachrichtigung
- Abb. 18: Optionsschalfläche des „Statusfeld“
- Abb. 19: Optionsschalfläche des Feldes „Priorität“
- Abb. 20: Prüfbereich der Hauptmaske
- Abb. 21: Eigenschaft und Formelbelegung des Feldes „Schlagzeile“
- Abb. 22: Maskeneinstellung für Wertübernahmen aus Dokumenten
- Abb. 23: Abschnitt „Antwort“ der Antwortmaske
- Abb. 24: Dokumentenverwaltung
- Abb. 25: Gruppen „Prüfung“ und „F+E“
- Abb. 26: Gruppenzuordnung der Personen

- Abb. 27: Ansicht eines Informationspfades
- Abb. 28: Dokumententypen
- Abb. 29: Maskentypen
- Abb. 30: Hauptansicht des Verwaltungsbereichs
- Abb. 31: Ansicht „Prüfbereich/Prüfer“
- Abb. 32: Ansicht „Prüfbereich/nächster Bearbeiter“
- Abb. 33: Ansicht „Verwaltung gesamt nach/Strategie“
- Abb. 34: Ansicht „Verwaltung gesamt nach/Teilnehmer“
- Abb. 35: Ansicht „Verwaltung gesamt nach/U-Bereich“
- Abb. 36: Erstellung der Archivdatenbank
- Abb. 37: Agent für die periodische Archivierung abgelehnter, unbrauchbarer und archivierter Dokumente
- Abb. 38: Benutzervorgabe für periodische Aktivierung für Agenten
- Abb. 39: Das Pull-Modell
- Abb. 40: Mailbenachrichtigung
- Abb. 41: Dokumente als „gelesen“ oder „ungelesen“ markieren
- Abb. 42: Funktion „Dokumente als „gelesen“ markieren“
- Abb. 43: Ansicht zur Speicherung der Suchbegriffe
- Abb. 44: Liste der Suchbegriffe

## I. Theoretischer Teil

### 1. Einführung

#### **Abgrenzung und Zielsetzung der Arbeit**

Diese Diplomarbeit befaßt sich mit dem Thema „Lotus Notes als Werkzeug für das Knowledge Management“. Beim Thema Knowledge Management dreht sich alles um den Produktionsfaktor „Wissen“, der im Wettbewerb der Unternehmungen als fünfter Faktor neben den traditionellen betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren Arbeit, Werkstoffe, Betriebsmittel und den noch neuen dispositiven Faktor Information getreten ist.<sup>1</sup> Die Kombination der Produktionsfaktoren erfordert den Einsatz von Wissen und es besteht daher kein Zweifel daran, daß die wirkungsvolle Nutzung und Entwicklung von Wissen und der dadurch erzielbare zusätzlichen Nutzen zukünftig einen, wenn nicht sogar den entscheidenden, Wettbewerbsfaktor darstellen wird.<sup>2</sup> Man hat erkannt, daß Wissen, im Gegensatz zu Informationen, immer untrennbar mit den beteiligten Personen verbunden ist.<sup>3</sup> Während Informationen in der unterschiedlichsten Form von Computersystemen erzeugt werden können, entsteht Wissen erst dort, wo Informationen in einem bestimmten Kontext von den Mitarbeitern verwendet werden.

Die Zielsetzung dieser Arbeit beschäftigt sich mit der Konzipierung und Programmierung einer Knowledge Management Datenbank und dessen Implementierung in einer Unternehmung. Im praktischen Teil der Arbeit wird dann eine auf Lotus Notes programmierte Knowledge Management-Datenbank vorgestellt. Ausgangspunkt für die Entwicklung solcher Datenbanken ist die Unkenntnis der Unternehmungen, welches Wissen sich tatsächlich in den

---

<sup>1</sup> vgl. Schreyögg, G., Conrad, P. (1996). Wissensmanagement. Berlin, Hamburg: Seite 9

<sup>2</sup> vgl. Schreyögg, G., Conrad, P. (1996). Wissensmanagement. Berlin, Hamburg: Seite 9 ff

Firmen befindet und die damit verbundenen Kosten für aufwendiges Suchen und Wiederfinden von Informationen sowie die hohen Wissensverluste, die beim Ausscheiden oder beim Weggang von Mitarbeitern entstehen.

Nach der Einführung wird im zweiten Kapitel der Begriff Wissen und die Abgrenzung zu den Begriffsinhalten von Zeichen, Daten und Information im allgemeinen erklärt und beschrieben. Als nächstes erfolgt eine Wissensdefinition nach den betroffenen Managementebenen in die Bereiche normative, strategische und operative Wissensziele nach Probst.<sup>4</sup> Und im Anschluß daran werden ausführlich die Bausteine des Wissens im einzelnen erklärt. Im dritten Kapitel erfolgt eine Definition des Begriffs Knowledge Management und dessen Organisation in einer Unternehmung. Der letzte Punkt des dritten Kapitels befaßt sich ausschließlich mit der Zielsetzung der Diplomarbeit, also mit der Fragestellung, wie das Wissenspotential der Mitarbeiter einer Unternehmung nutzbar gemacht werden kann. Im vierten Kapitel erfolgt dann eine kurze Beschreibung der Lotus Notes-Plattform<sup>5</sup>, und es werden die Lotus Notes Grundfunktionalitäten für das Knowledge Management ausführlich erklärt. Anschließend folgt der praktische Teil der Diplomarbeit, in dem eine Lotus Notes Knowledge Management Datenbank vorgestellt wird, dessen Hauptaufgabe es sein soll, jegliches Wissen in der Unternehmung zentral zu speichern und für eine Wiederverwendung bereit zu stellen. Zum Abschluß erfolgt noch eine kurze Zusammenfassung des Themas.

---

<sup>3</sup> vgl. IT FOKUS. Knowledge Managment (2/99)

<sup>4</sup> vgl. Probst, G., Raub, S., Romhardt, K. (1999) Wissen Managen. Wiesbaden: Seite 65 ff.

<sup>5</sup> Plattform ist ein anderer Begriff für die Arbeitsoberfläche einer Groupwareumgebung