

# **Wissen systematisieren, managen und (ver)teilen – Beratungsservices mit dem System KomNet**

Michael Deilmann  
*Ministerium für Wirtschaft und Arbeit NRW*

## Spannungsfeld Beratungsservices

Kunden verlangen heute sowohl von der öffentlichen Verwaltung als auch von der Wirtschaft maßgeschneiderte Beratungsservices. Für effiziente, kundenorientierte Beratung sind Information und Wissen von strategischer Bedeutung.

Aber: Obwohl immer mehr Wissen potentiell zur Verfügung steht, scheint es immer schwieriger und aufwändiger, hilfreiche Antworten auf individuelle Fragen zu finden. Hierzu braucht es einen einfachen und schnellen Zugriff auf qualitätsgesichertes Expertenwissen und bewährte Lösungen. Wie kann man solches Wissen effizient organisieren und den eigenen Kunden und Zielgruppen nutzergerecht „liefern“?

## Effizient im Wissensverbund

Durch Kooperation in Netzwerken können Beratungsservices effizient und mit optimaler Qualität, Aktualität, Kundenorientierung und flächendeckender Wirkung angeboten werden. Hierfür bietet KomNet erfolgreiche Strategien, Methoden und Instrumente zur Unterstützung von Bürgerservices und Wissensmanagement. Wesentlicher Ansatz ist dabei die Schaffung virtueller, themenzentrierter „Wissenscommunities“ von Partnerorganisationen und Einzelexperten, die bedarfsweise an der Beantwortung spezifischer Fragen mitwirken und Lösungswege vorschlagen. Gemeinsame Standards für Qualität, Servicelevels und Wissenssystematik und die jederzeitige Verfügbarkeit aller Beratungsergebnisse ermöglichen hocheffiziente Services über verschiedene Medienkanäle. KomNet bündelt und systematisiert Fachwissen, bereitet es zielgruppenspezifisch auf und macht es verfügbar. So stellen Sie mit KomNet die Weichen dafür, dass Ihre Kunden mit ihren Fragen jederzeit und ohne Umweg zur richtigen Antwort im Sinne einer „Hilfe zur Selbsthilfe“ gelangen können.

## KomNet - einfaches Funktionsprinzip

KomNet ermöglicht vollständig virtualisierbares Wissens- und Beratungsmanagement, das auch vor Organisationsgrenzen nicht halt macht. Zeitgemäße, auf Internet-Standards basierende Technik sorgt dafür, dass neue Partner problemlos in Expertennetze integriert werden können. Kundenfragen können online via KomNet-Webapplikation oder über Call-Center-Schnittstellen gestellt werden. KompetenzCenter wählen passendes Expertenwissen mittels webbasierter Workflow-Unterstützung aus dem Verbundnetz aus und formulieren individuelle Antworten. Interessante Dialoge können in aufbereiteter Form zur Selbstrecherche der Kunden in Internetportale eingestellt werden.

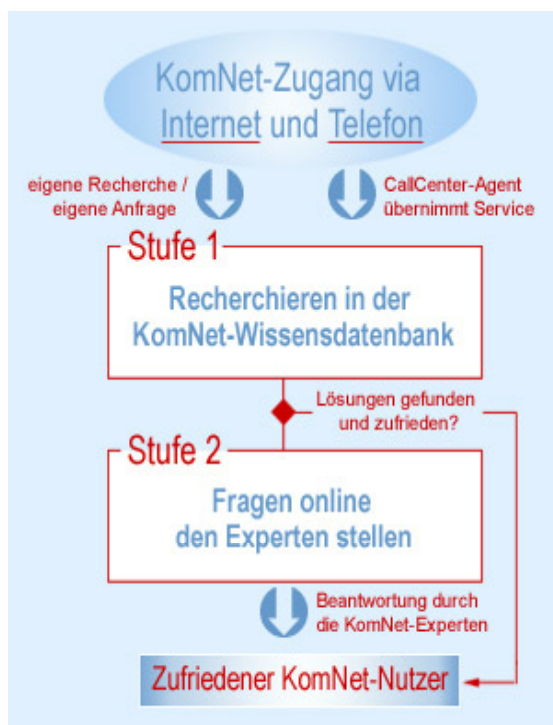
## KomNet - mehr als ein IT-Werkzeug...

- **Service-Strategie**  
"Nicht jeder muß alles wissen, soll aber bei Bedarf schnell auf benötigte Informationen zugreifen können",
- **Organisationsprinzipien- und methoden**  
"Systematisierung und Teilung von Wissen bringt Erfolg",
- **Zeitgemäße Technik**  
Web- und workflow-basierte Werkzeuge für effizientes Informations-, Kommunikations- und Wissensmanagement.



## Effizienz und Qualität - übertragbar und integrierbar

KomNet ist themenneutral, d.h. alle Strukturen, Prozesse und Funktionen können auf jedes beliebige Themenfeld übertragen werden. Überall wo das Internet als Beratungsmedium genutzt werden soll oder CallCenter und Hotline nicht mehr weiterwissen, liefert KomNet ein effizientes System, um passgenau Experten und Lösungswege und kundengerechte Antworten zu finden. Je begehrt ein Thema, je mehr Fragen gestellt werden, desto schneller erreicht KomNet seinen Effizienzpunkt: einmal beantwortete Fragen stehen allen zur Verfügung und brauchen nicht an unterschiedlichen Stellen immer wieder neu bearbeitet und beantwortet zu werden.



## Wie ist KomNet entstanden?

KomNet wurde vor ca. 14 Jahren an der *Universität Wuppertal* in enger Kooperation mit dem *Institut ASER e.V., Wuppertal* konzipiert und mit Förderung des *Landes NRW* zur Umsetzungsreife gebracht. Grundgedanke war es, aufwändige und angebotsorientierte Wissensvermittlung (Printmedien, Datenbanken, Informationsportale etc.) durch *nachfrageorientierte Kanäle und effektive Back-Office-Strukturen* zu ergänzen. So entstand ein System, das für konkrete Nutzerfragen jeweils problembezogene Antworten liefert, Frage und Antwort („Dialog“) zusammen speichert, klassifiziert und für jeden weiteren Nutzer zugänglich macht.

## Referenzen

KomNet wird in NRW seit 1999 im Rahmen des *Kompetenznetzes Arbeitsschutz* eingesetzt und ist dort mit ca. 4.500 monatlichen Anfragen und Recherchen sehr gut etabliert, wie permanent hohe Kundenzufriedenheitswerte bestätigen. Seit 2003 wird dieser „Wissensverbund Arbeits- und Gesundheitsschutz“ auch bundesweit auf weitere wichtige Partner ausgedehnt.  
( <http://www.komnet.nrw.de>).

Mit dem „*Infonetz Altersvorsorge*“ beim Gesundheits- und Sozialministerium des Landes NRW ist KomNet seit 2003 in einem weiteren Themenfeld produktiv vertreten (<http://www.infonetz-altersvorsorge.de>).

Im Verbund der Länder Schleswig-Holstein und NRW wird KomNet z.Zt. als Bestandteil eines *länderübergreifenden IT-Helpdesk- und Informationsnetzes* „SUPPORT-IT“ eingeführt.

Das *Bürgertelefon des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend* nutzt seit August 2003 KomNet als Wissens-Backoffice im Zusammenhang mit dem Aufbau eines Service-Telefons. .

## Information und Kontakt

Michael Deilmann  
Ministerium für Wirtschaft und Arbeit  
Des Landes Nordrhein-Westfalen  
Phon: 0211 / 8618 3444  
eMail: [michael.deilmann@mwa.nrw.de](mailto:michael.deilmann@mwa.nrw.de)

internet: [www.komnet.info](http://www.komnet.info)

## Auszeichnungen

Auf der CeBIT 2001 wurde das Bürgerportal Arbeitsschutz NRW mit der zentralen Säule des KomNet Arbeitsschutz als eine der drei bundesweit besten e-Government-Lösungen im Rahmen des Wettbewerbs "eGovernment in Bundes- und Landesverwaltungen" ausgezeichnet. Insgesamt hatten 50 Bundes- und Landesministerien und nachgeordnete Behörden mit ihren eGovernment-Lösungen an dem Wettbewerb teilgenommen.

Im November 2001 erhielt KomNet von EU-Kommissar Erkki Liikanen und den belgischen Ministern Luc van den Bossche und Rik Daems den EU-Award „best practice of e-government“ im Rahmen der EU-Konferenz "From Policy to Practice".



Auf der CeBIT 2004 belegten die Länder Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein mit dem KomNet-Kooperationsprojekt SUPPORT-IT einen Gewinnerplatz beim nationalen Wettbewerb eGovernment in Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen. .

