



Knowledge Management in der Anwendungsentwicklung

Erfahrungsbericht der INTER Versicherungen

Referent: Udo Partsch, SoforTe GmbH, 10. September 2004

Inhalt

- INTER Versicherungen
- Definition, Ziele, Problemstellung
- Das Metadatenrepository
- Verwaltung projekt-begleitender Dokumente
- Beispiel
- Zusammenfassung

Inter Versicherungen

Unternehmen im In- und Ausland:

- INTER Krankenversicherung aG
- INTER Lebensversicherung aG
- INTER Allgemeine Versicherung AG
- INTER-POLSKA

Partner der INTER Versicherungen:

- Bausparkasse Mainz AG – BKM
- Freie Arzt- und Medizinkasse – FAMK

Vorsorge

Gesundheit

Schadenabsicherung

Finanzierung

Bausparen

Inter Versicherungen



Der Firmensitz:

Die Hauptverwaltung der
INTER Versicherungen
in Mannheim mit ca.:

- 850 Mitarbeiter
- 1.400 Außendienst-
mitarbeiter
- 45 Außenstellen

Der Referent



SOFORTE
SOLUTIONS FOR TEAMS

Udo Partsch

- Geschäftsführer von SoforTe – Solutions for Teams
- Betreut die INTER Versicherungen seit 1990:
 - » Optimierung des Anwendungsentwicklungsprozesses
- Kontakt:
 - » www.soforte.de
 - » partsch@soforte.de

Knowledge Management / Wissensmanagement

- ◆ Unterstützt verschiedene Formen der Wissenserschließung
 - Repetitives Wissen (archivierbar, abrufbar)
 - » Wissensdatenbanken
 - » Recherche
 - Nicht repetitives Wissen (personengebunden)
 - » Kommunikation
 - » Organisation
 - » Unternehmenskultur
- ◆ Ziel: Produktivität der Mitarbeiter erhöhen

Ziele für Knowledge Management in der Anwendungsentwicklung

◆ Zentrales Informationsangebot:

- Wenn zentral verwaltet, dann vollständig und korrekt
- Projekt-/Sachgebiets-/Plattform-/Werkzeug-übergreifend
- Personengebundenes, projekt-übergreifend
verwendbares Wissen organisatorisch ausgliedern

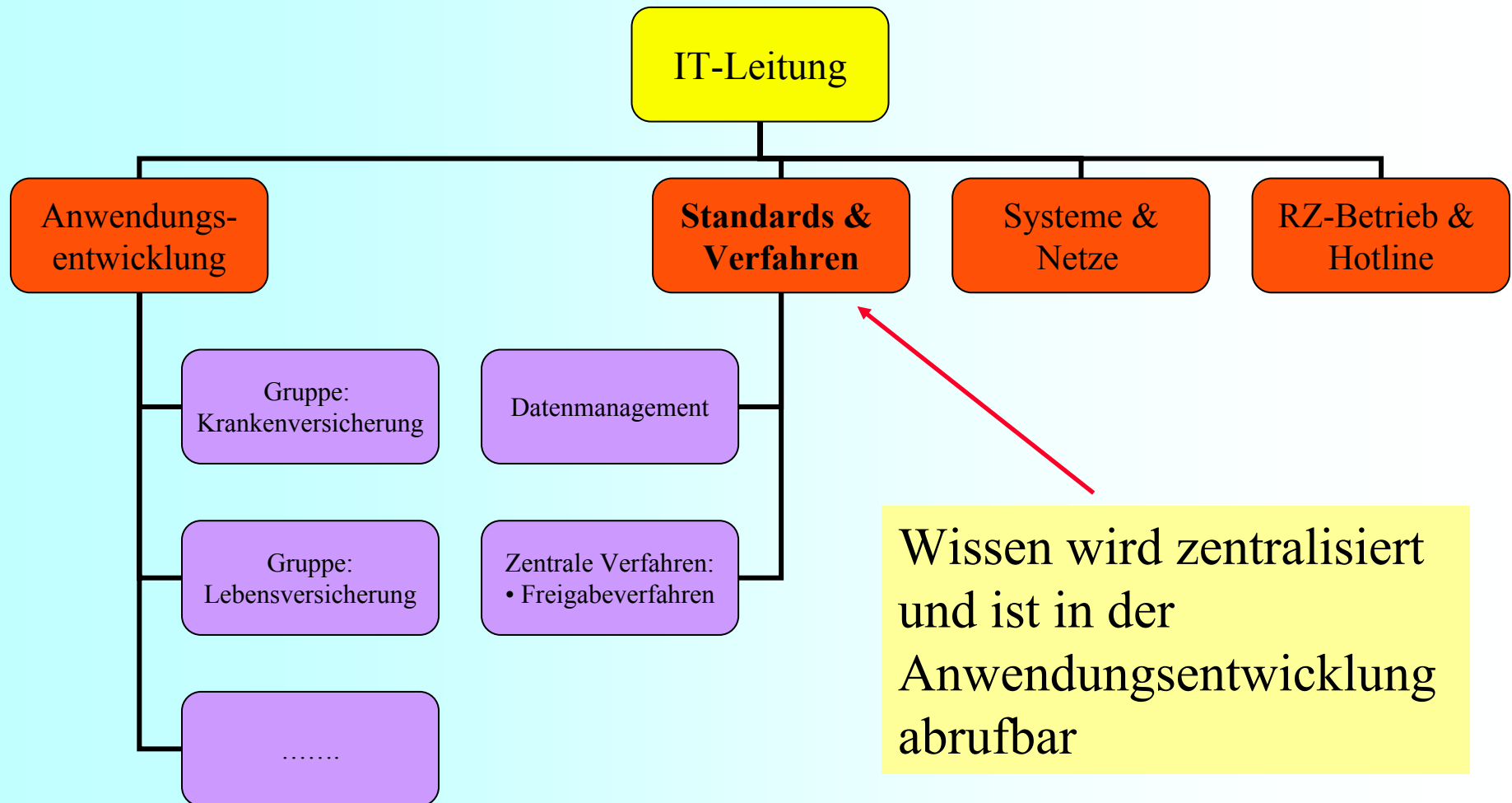
◆ Recherche

- Schnelles Auffinden der gesuchten Information
- Darstellung der gefundenen Information im Kontext
- Filtern von Informationen

Typische Problemstellung in IT-Projekten

- ◆ Einsatz neuer Technologien in einem Projekt:
 - Wie können andere Projekte davon profitieren?
 - » Wiederverwendbarkeit
 - » Wissenstransfer
 - » Dokumentation der Projektergebnisse
 - » Beziehungen zwischen Projektergebnissen
 - » Status der Projektergebnisse
- ◆ Neue Anwendungen werden unter Termin- und Kostendruck entwickelt.
 - Oberstes Ziel im Projekt:
 - » Einhaltung des Termin- und Kostenrahmens
 - Keine Zeit für „Knowledge Management“

Organisatorische Grundlage für Knowledge Management in der IT



Technische Grundlage für Knowledge Management in der IT:

- ◆ Dokumentierte Projektergebnisse (Wissen) werden gespeichert:
 - teilweise unstrukturiert
 - an unterschiedlichen Orten
 - ohne globalen Zusammenhang
- ◆ Konsequenz:
 - ein zentrales System, das Informationen **über** Projektergebnisse strukturiert, vollständig und korrekt verwaltet, wird benötigt:
 - » **Das Metadatenrepository**
 - die Metainformationsgewinnung muss automatisiert werden, denn:
 - » manueller Aufwand für Projekte ist zu hoch,
 - » Vollständigkeit und Korrektheit der Metadaten muss erreicht werden.

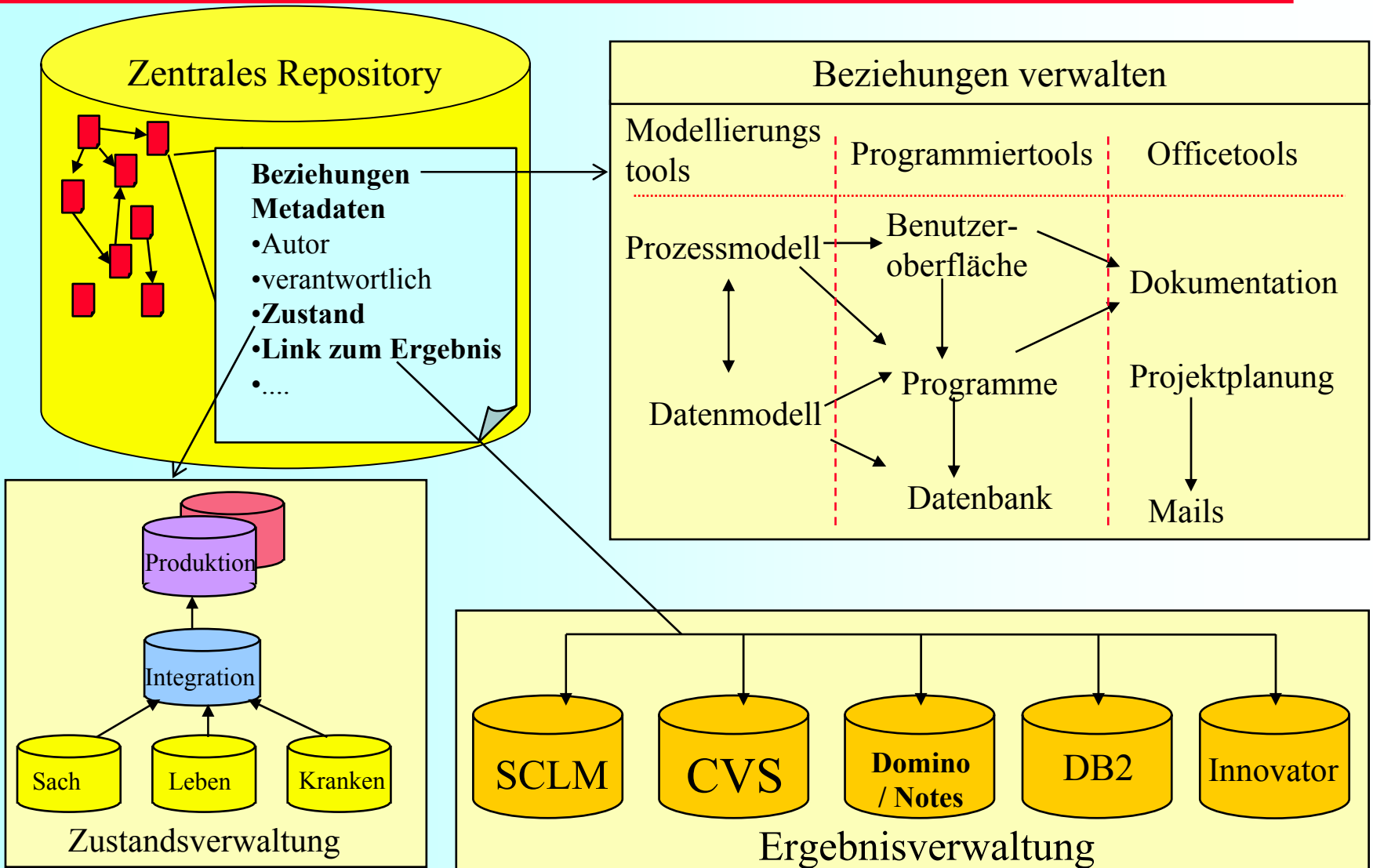
Einführung Metadatenrepository

- ◆ 1993 wurde ein zentrales Metadatenrepository eingeführt (der unter z/OS verfügbare MethodManager von ASG):
 - Verwaltet Informationen **über** dokumentierte Projektergebnisse:
 - » Status des Ergebnisses (in Arbeit, freigegeben, ...)
 - » Ablageort des Ergebnisses
 - » Relevanz von Ergebnissen für bestimmte Sachgebiete
 - » Beziehungen **zu** anderen Ergebnissen
 - » Beziehung von anderen Ergebnissen **auf** ein Ergebnis (where used)
 - **Gewinnt alle Informationen automatisch**

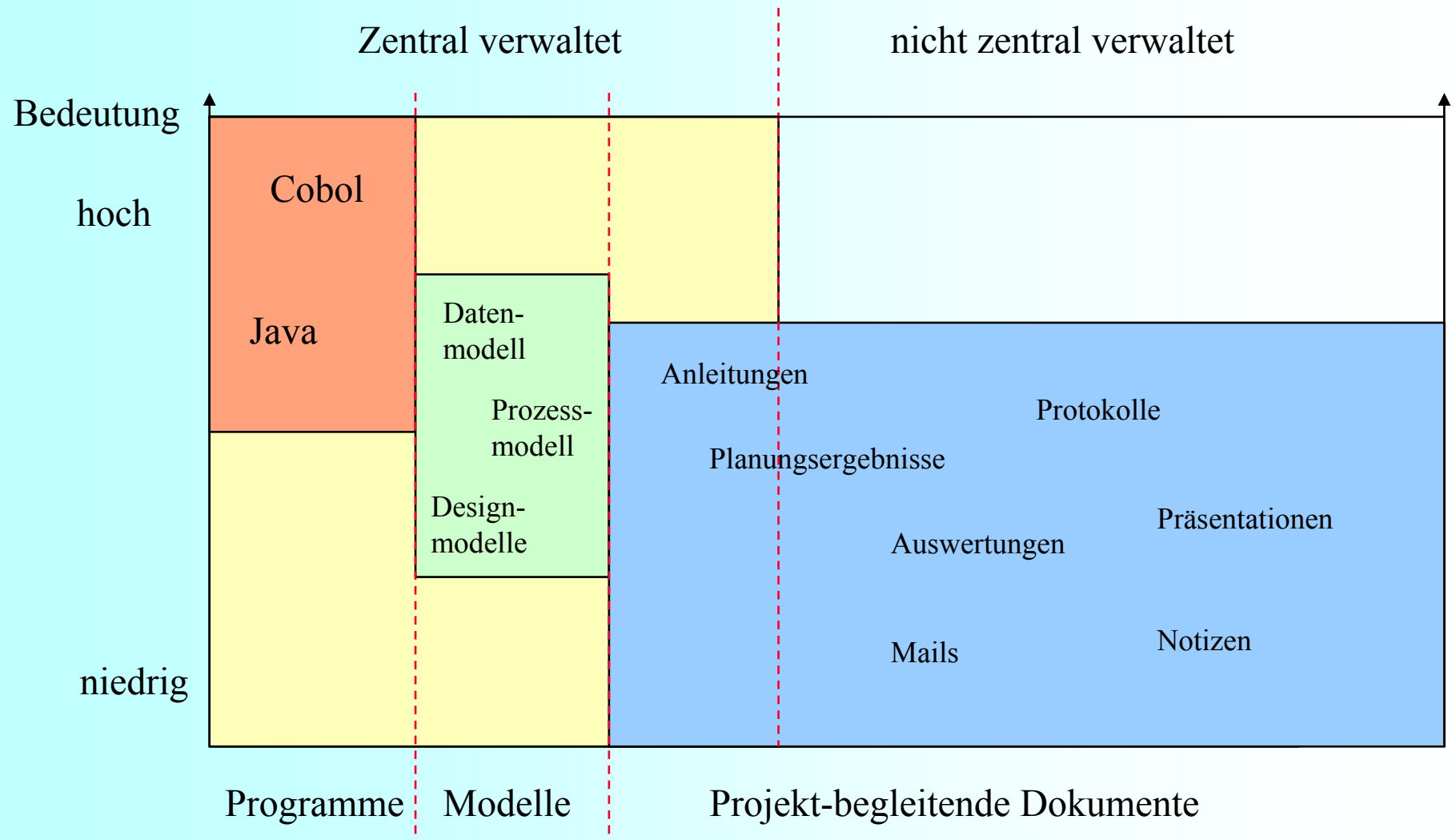
Mengengerüst des Metadatenrepositories

- ◆ das Metadaten-Repository kennt derzeit ca.:
 - 135.000 Projektergebnisse mit
 - » **500.000 Beziehungen zwischen den Ergebnissen**
 - davon:
 - » Computerprogramme (COBOL, JAVA,...):
 - ◆ 14.000 mit 40.000 wiederverwendbaren Programmteilen.
 - » Modellkomponenten aus (Datenmodell, Prozessmodell, ...)
 - ◆ 40.000
 - » Projekt-begleitende Dokumente (Protokolle, Planungsergebnisse, Abstimmergebnisse, Auswertungen, Schriftverkehr, Mails, ...) :
 - ◆ 25.000

Konzepte, Funktionen des Metadatenrepositories



Status 2001



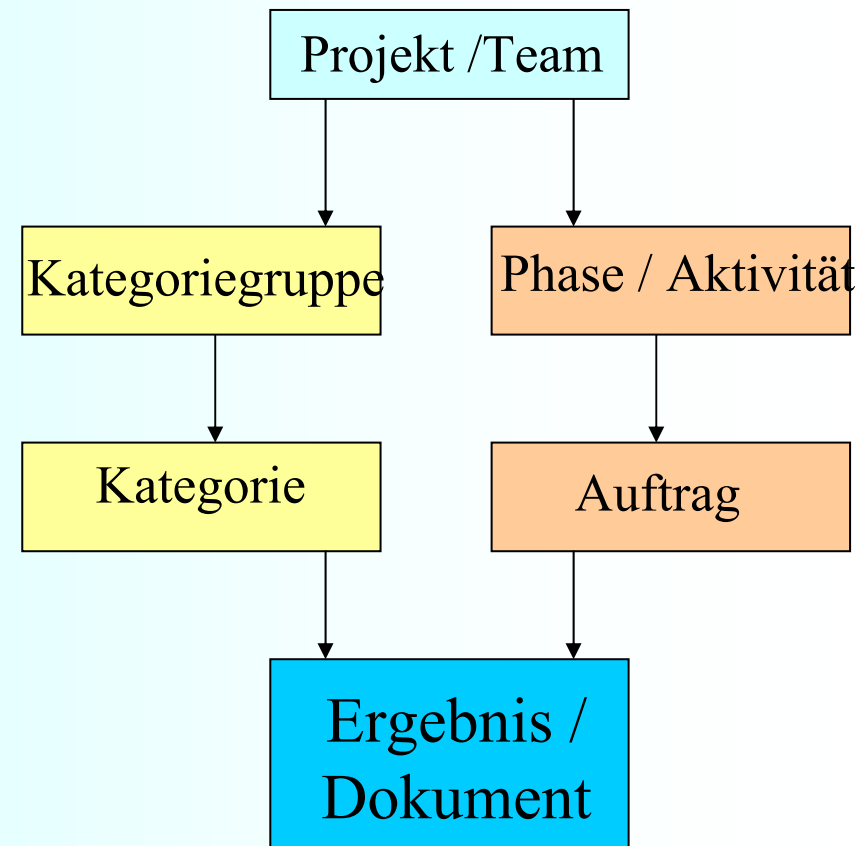
Verwaltung projekt-begleitender Dokumente mit PDVC

- ◆ Erkenntnisse:
 - Sehr viel Wissen liegt in den projekt-begleitenden Dokumenten (Protokolle, Mails, Notizen, Auswertungen,)
- ◆ Problempunkte bei Ablage im Ordnersystem:
 - Recherche (Volltextsuche, Kategorisierung)
 - Zugriffsschutz
 - Versionierung
- ◆ Anforderung
 - Projekt-begleitende Dokumente müssen in team-fähigen Datenbanken sicher verwaltet werden.
 - Das Metadatenrepository soll Informationen über die projekt-begleitenden Dokumente erhalten.
- ◆ Entscheidung 2002:
 - Einsatz des auf Domino/Notes basierenden Tools **PDVC** zur Verwaltung aller projekt-begleitenden Dokumente.

PDVC-Überblick

PDVC ist eine Domino/Notes Anwendung

- » Multiprojektfähiges Dokumentenmanagement
- » Teamspezifische **Kategorisierung** von Projektergebnissen
- » Zuordnung von Projektergebnissen zu Aufträgen
- » **Zugriffsschutz** auf Dokumentenebene
- » Geordnetes Freigabeverfahren
- » **Versionierung** und **Statusverwaltung**
- » Formularverwaltung
- » **Volltextsuche**
- » Teamkalender und -glossar

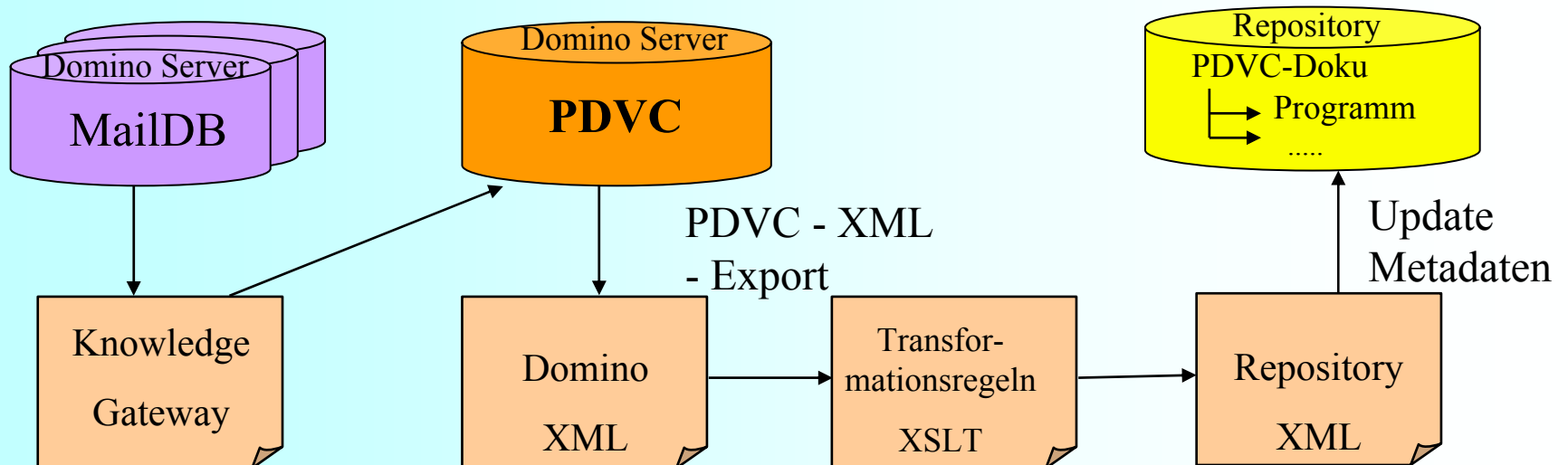


Mailverwaltung mit PAVONE KnowledgeGateway und PDVC

- ◆ Erkenntnisse, Problempunkte
 - Viel Wissen liegt in Mails, aber:
 - » Mails liegen in persönlichen Datenbanken
 - » die Datenbankgröße ist begrenzt
 - » der manuelle Transfer von Mails nach PDVC ist zu aufwändig
- ◆ Anforderung
 - auch die für die Projektarbeit relevanten Mails müssen teamfähig verwaltet werden.
 - Benutzer müssen ohne nennenswerten Zusatzaufwand Mails in PDVC ablegen können.
- ◆ Entscheidung 2004:
 - Einsatz von **PAVONE KnowledgeGateway** als Schnittstelle von den persönlichen Maildatenbanken zu PDVC.

PDVC-Schnittstelle zum Metadatenrepository

- ◆ Verwaltung von Metadaten zu PDVC-Dokumenten im Metadatenrepository
 - Zentraler Zugriff auf PDVC-Dokumente über den Repository-Browser
 - Darstellung von Beziehungen zwischen PDVC-Dokumenten und anderen Ergebnissen, z.B.
 - » Bezug von Programmen zur Dokumentation, die in PDVC liegt.
 - » Verweis von PDVC-Dokumenten auf Modellierungsergebnisse
- ◆ Tägliche Aktualisierung der Metadaten



Beispiel

- ◆ Das Beispiel zeigt:
 - Nutzung des Metadatenrepositorys zur Suche einer Mail, die in PDVC verwaltet wird.
 - Direkter Link zum PDVC Dokument.
 - Anzeige weiterer Dokumente im Kontext.

Suchbegriffe eingeben

The screenshot shows two overlapping browser windows. The background window is titled "Repository-Suche (in DVMT) - Microsoft Internet Explorer" and displays a search interface. The foreground window is titled "Repository-Membertyp-Auswahl - Microsoft Int..." and shows a list of member types.

Repository-Suche (in DVMT)

Repository-Status: Test Integration Produktion

Sachgebiet:
Bitte mindestens einen Suchbegriff eingeben

Member/Präfix:

Aliasname:

Katalogbegriff:

Zusätzliche Suchkriterien

Kurzbeschreibung:

Max. erlaubte Treffer:

Repository-Membertyp-Auswahl

- [JA](#) Java-Classes
- [JP](#) Java-Packages
- [KN](#) Kosten-/Nutzen-Betrachtungen
- [LS](#) Listen
- [MG](#) Mengengerüste
- [MJ](#) Meta-JCLs
- [OG](#) Organisationseinheiten
- [PB](#) Projektstatusberichte
- [PD](#) Parameterdatensichten
- [PG](#) Programmgruppen Online
- [PK](#) Programme kompilierbar
- [PM](#) Meldungen
- [PP](#) Projektpläne
- [PS](#) Programmgruppensteuerungen Online
- [PV](#) PDVC-Dokumente
- [QP](#) QS-Pläne
- [RE](#) Releases
- [RP](#) Ressourcenplanungen
- [SN](#) Schnittstellen
- [TA](#) Tätigkeiten
- [TB](#) DB2-Tabellen
- [TE](#) T...

Gewünschtes Dokument anklicken

Repository-Memberliste - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://lpar1:1667/INTRHTMA?Status=TEST&Sachgebiet=Alle%A0&Membername=PV&Alias=>

PDVC-Dokumente

Suchbegriffe: Status: TEST Member: PV Sachgebiet: DMT Kurzbeschreibung: PLUGIN

| Membername | Stat. | Beschreibung |
|--|-------|-----------------------------------|
| PV-DMT-040114140347828 | 3 | Inter Plugin Entwicklungshandbuch |
| PV-DMT-040616180012515 | 3 | Plugin-Freigabe |

Anzahl Member mit Sicht Status TEST: 2

Lokales Intranet

Im Kontext
navigieren

Metadaten
anzeigen

Link auf eine Mail unter PDVC-Verwaltung

PV-DMT-040616180012515 - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://par1:1667/INTRHTMA?REPOSITORY-STATUS=TEST&S>

Kurzbeschreibung

Plugin-Freigabe

Verantwortliches (Teil-)Sachgebiet

DMT

Externe-Links

zum PDVC Dokument

<http://NOTHVCS/abteilung/dvmt/pdvc.dmt.nsf/0/434A48EC>

Link zur Dokumentation
(hier zur Mail, verwaltet
unter PDVC)

Plugin-Freigabe - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://nothvcs/abteilung/dvmt/pdvc.dmt.nsf/0/434A48EC4E5CA028C1256EB5003313BE>

| | |
|---------------------------|----------------------|
| Team: | DVMT |
| Kategoriegruppe: | Realisierung/Test |
| Kategorie: | Schriftverkehr, WSAD |
| Auftrag: | |
| Kurzbeschreibung: | Plugin-Freigabe |
| Schlüsseldokument: | Nein |

► **Zugriffsrechte**

► **Optionale Angaben zum Dokument**


Beschreibung:

Mail-Dokument

Von: Willi Huefner/HV/INTER
An: Ulf Caspers/HV/INTER@INTER
Kopie: Udo Partsch/HV/INTER@INTER
Abgeschickt / Empfangen: 18.03.2004 15:18:32 / 18.03.2004 15:18:33
Thema: **Plugin-Freigabe**
Abgelegt durch: Udo Partsch (16.06.2004 11:19:10)

Hallo Herr Caspers,

Herr Partsch und ich haben die Vorgehensweise für einen möglichen Wartungsfall im Zusammenhang mit dem bereits für KVDR freigegebenen Architektur-Editors durchgespielt und in Form von Screenshots festgehalten.

 WSAD_Plugin_Freigabe.ppt

Vielleicht können Sie davon auch was für Ihre geplante Doku gebrauchen.

Fertig

Lokales Intranet

Im Kontext navigieren

Repository-Memberliste - Microsoft Internet Explorer

Suchbegriffe: Status: TEST Member: PV Sachgebiet: DMT Kurzbeschreibung: PLUGIN

| Membername | Stat. | Beschreibung |
|--|-------|----------------------------------|
| PV-DMT-040114140347828 | 3 | Inter Plugin Entwicklungshandbuc |
| PV-DMT-040114140347828 | 3 | Inter Plugin Entwicklungshandbuc |

Anzahl Member mit Sicht Stat

Im Kontext navigieren (hier: referenzierte Beispielsourcen)

Strukturauflösung vorwärts - Microsoft Internet Explorer

Strukturauflösung vorwärts für Mem

| Membername | Stat. | Beschreibung |
|-----------------------------|-------|--------------|
| JP-DMJ0103 | 3 | de.inter. |
| RX-INTRTOCN | 3 | Tool-C |

Anzahl Member mit Sicht Status TEST: 2

JP-DMJ0103 - Microsoft Internet Explorer

Anzeige der JAVA-Dokumentation

[de.inter.dvsv.javadev.ui.architekturEdit](#)

IEO-Funktionen:

Edit Build Promote Generierungen Kontextanzeige

Wo wird JP-DMJ0103 benutzt ?

[Strukturauflösung rückwärts](#)

Über den Kontext des Handbuchs zur entsprechenden JAVA-Doku.

JP-DMJ0103 - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extr

Zurück Suchen

Adresse http://par1:1667/INTRHTMA?REPOSIT

Anzeige der JAVA-Doku

[de.inter.dvsv.javadev.ui.architekturEdit](#)

IEO-Funktionen:

Edit Build Promote Generieru

Wo wird JP-DMJ0103 b

[Strukturauflösung rückwärts](#)

Fertig

ArchitekturEditWizard (Klassendokumentation DV-MT (Test)) - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten Verlauf Wechseln zu Links

Adresse http://nothvcs/javadoc/DVMT01/DMT/de/inter/dvsv/javadev/ui/architekturEdit/Archite

de.inter.dvsv.javadev.ui.architekturEdit

Class ArchitekturEditWizard

[java.lang.Object](#)

- [org.eclipse.jface.wizard.Wizard](#)
- de.inter.dvsv.javadev.ui.architekturEdit.ArchitekturEditWizard**

All Implemented Interfaces:

- [IWizard](#)

```
public class ArchitekturEditWizard
extends Wizard
```

Dieser Assistent (Wizard) dient zur Erzeugung einer Architekturdefinition fuer JAVA-Anwendungen. Es werden drei Seiten erstellt. Die erste Seite dient zur Auswahl der benötigten Ressourcen aus dem Java-Modell. Auf der zweiten Seite erfolgen die Angaben zum Architekturmember. Auf der dritten Seite dient zur Anmeldung neuer Komponenten im Repository bzw. zur Änderung deren Verarbeitungsart. Der Aufruf des Assistenten erfolgt kontextbezogen, d.h. die beim Aufruf in der Java-Perspektive selektierten Komponenten sind auf der ersten Seite vorselektiert.

Fertig Lokales Intranet

Zusammenfassung

- ◆ Dreh- und Angelpunkt des Knowledge Managements ist das bereits 1993 eingeführte Metadatenrepository.
- ◆ Organisatorische Voraussetzungen müssen gegeben sein.
- ◆ Nutzen entsteht langfristig durch stetige Verbesserung des Systems und ständige Anpassung an die neu eingeführten Technologien.
- ◆ Wichtige Kriterien für die Akzeptanz:
 - Vollständige, korrekte und aktuelle Dokumentation
 - Vermeidung redundanter Dokumentation
 - Schnelles Auffinden der gewünschten Information
 - Navigation im Kontext ermöglichen
 - Einfache Benutzeroberfläche

