

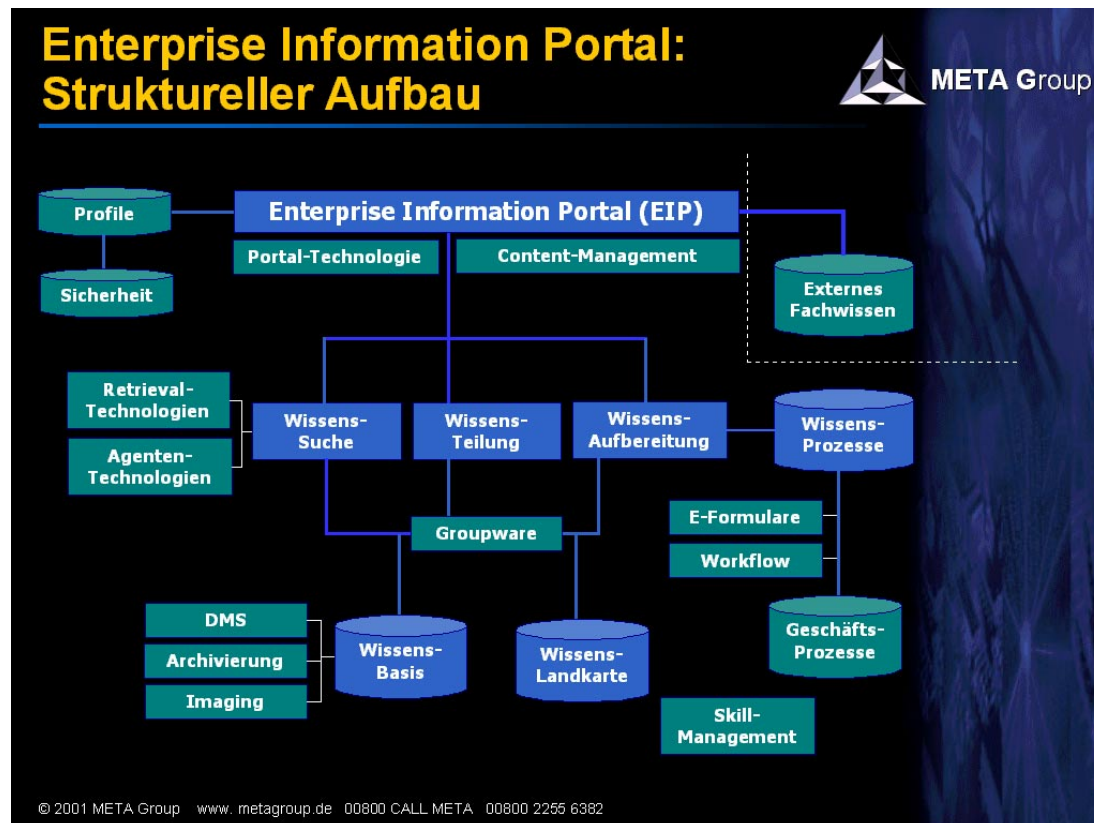
Der Markt für Knowledge Management in Deutschland

Ein Marktforschungsprojekt der
META Group Deutschland GmbH



Warum eine repräsentative Studie zu Knowledge Management ?

Die META Group sieht den Markt für Knowledge Management (KM) im Wandel und bis zum Jahr 2003 einer erheblichen Veränderung unterzogen. Der Trend geht hin zu einer Internet-basierten und multifunktionalen Informationsplattform, die eine Vielzahl von Einzelsystemen vereinigt. Die META Group spricht in diesem Zusammenhang auch von einem Enterprise Information Portal (EIP).



Weltweit gesehen werden bis 2003 mehr als 75% der Global-2000-Unternehmen Knowledge Management Prozesse und Techniken implementiert haben, um den Innovationsprozess zu beschleunigen, Produktivität zu erhöhen und um das „Human Capital“ fassbar und abrufbar zu machen. Hierbei spielen die sogenannten „weichen Wissensfaktoren“ wie z.B. die Kultur, Motivation und vor allem auch der Wille Wissen zu teilen, eine wesentliche Rolle für ein erfolgreiches und unternehmensweites Knowledge Management. Die unterstützenden und fördernden KM-Funktionen (Erfassung/Suche, Visualisierung/Knowledge-Maps, Distribution, etc.) sind nur Mittel zum Zweck, um den Wissensprozess zu beschleunigen.

Vielfach wird unter Knowledge Management immer noch die Erfassung, zentrale Ablage und Verteilung von Informationen verstanden. Doch was verbirgt sich nun tatsächlich hinter diesem nebulösen Modebegriff? Geht es hierbei um das strategische Erfassen und Verwalten des in den Mitarbeiterköpfen (Human Resources) gespeicherten Wissens, oder handelt es sich vielmehr um ein grundsätzliches Umdenken innerhalb der strategischen Unternehmensplanung?

Die Projekterfahrungen der META Group haben immer wieder gezeigt, dass Knowledge Management erheblich mehr ist als ein Element der Document Supply Chain. „Wissensmanagement ist ein ganzheitliches und integriertes Konzept. Hierbei spielt sich der eigentliche Wissensprozess im Spannungsdreieck zwischen Menschen, Inhalten und Prozessen ab. Dieser Prozess findet auf Basis der Unternehmenskultur statt und wird von Knowledge Management Technologien entscheidend gefördert.“, so Marc S. Tenbieg, Projektleiter und Consultant in der E-Business Practice der META Group.

Der Wandel von einem eindimensionalen Archivierungssystem, über Dokumenten-Management / Workflow und hin zum mehrdimensionalen Konzeptansatz eines Enterprise Information Portals wird zu einer zunehmenden Konsolidierung auf dem Anbietermarkt führen. Anbieter die es nicht schaffen ihre Anwendungen in ein Portal-Framework zu integrieren, verspielen die Chance eine Führungsposition auf dem Markt für Knowledge Management einzunehmen.

Wie entwickelt sich zukünftig der Portal-Markt in Deutschland und in Europa?

In der Ende 2000 erschienenen META Group Marktstudie „Der Markt für Portale, Marktplätze und Mobile Commerce in Deutschland“ wird das Marktvolumen für den europäischen Portal-Markt bis zum Jahr 2002 auf ca. 6,8 Mrd. € geschätzt. Hierbei entfallen auf den deutschen Markt ca. 1,61 Mrd. €. Die META Group geht davon aus, dass der Grossteil der Unternehmen in den kommenden vier bis fünf Jahren in Portale investieren werden. Das mittlere Investitionsbudget liegt bei über 60 Prozent der Anwender zwischen 125.000 und 250.000 €. Hier zeichnet sich allerdings ein Unterschied zwischen mittelständischen und Grossunternehmen ab. Grossunternehmen sind eher in dem Segment Investitionsvolumen von 500.000 bis 2,5 Millionen € anzusiedeln.

Um Licht in den undurchsichtigen Markt für Knowledge Management zu bringen, hat die E-Business Practice der META Group im Zeitraum Juli/August 2001 eine repräsentative Marktstudie für den deutschen Anbietermarkt für Knowledge Management durchgeführt.

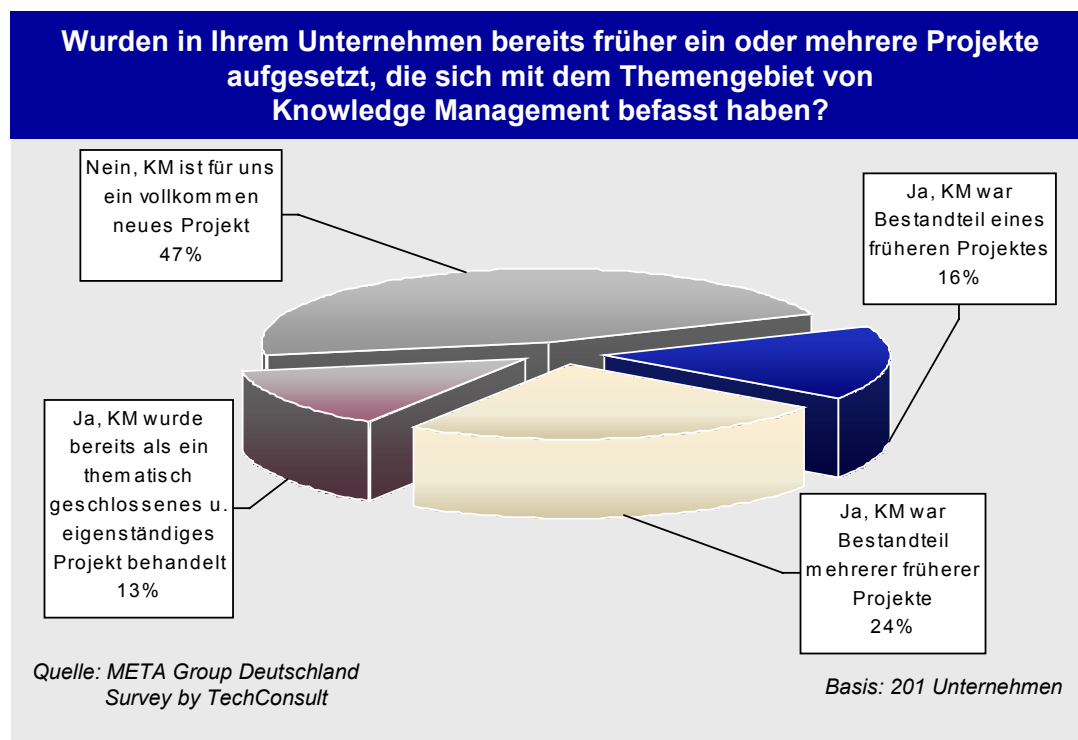
Studiensteckbrief

1. Telefonische Anwenderbefragung
2. Repräsentativ in den Branchen
3. Befragungszeitraum: Juli / August 2001
4. Bruttostichprobe: 5.951
5. Nettostichprobe: 4.109
6. Gesamt-Calls: 19.120
7. Kurzinterviews: 749
8. 201 qualitativ auswertbare Langzeitinterviews in Deutschland
9. Anwenderbefragung auch in der Schweiz (nicht Bestandteil der deutschen Studie)

Auszug aus den Studienergebnissen

Die META Group hat in ihrer aktuellen Studie „Der Markt für Knowledge Management in Deutschland“ mehr als 200 repräsentativ ermittelte Anwenderunternehmen zum Thema Knowledge Management befragt. Die Studienergebnisse belegen, dass sich die Nachfrage professioneller Dienstleistungen und Produktlösungen bezüglich des Knowledge Management drastisch erhöhen wird.

TOP 1: Knowledge Management - Realität in deutschen Unternehmen



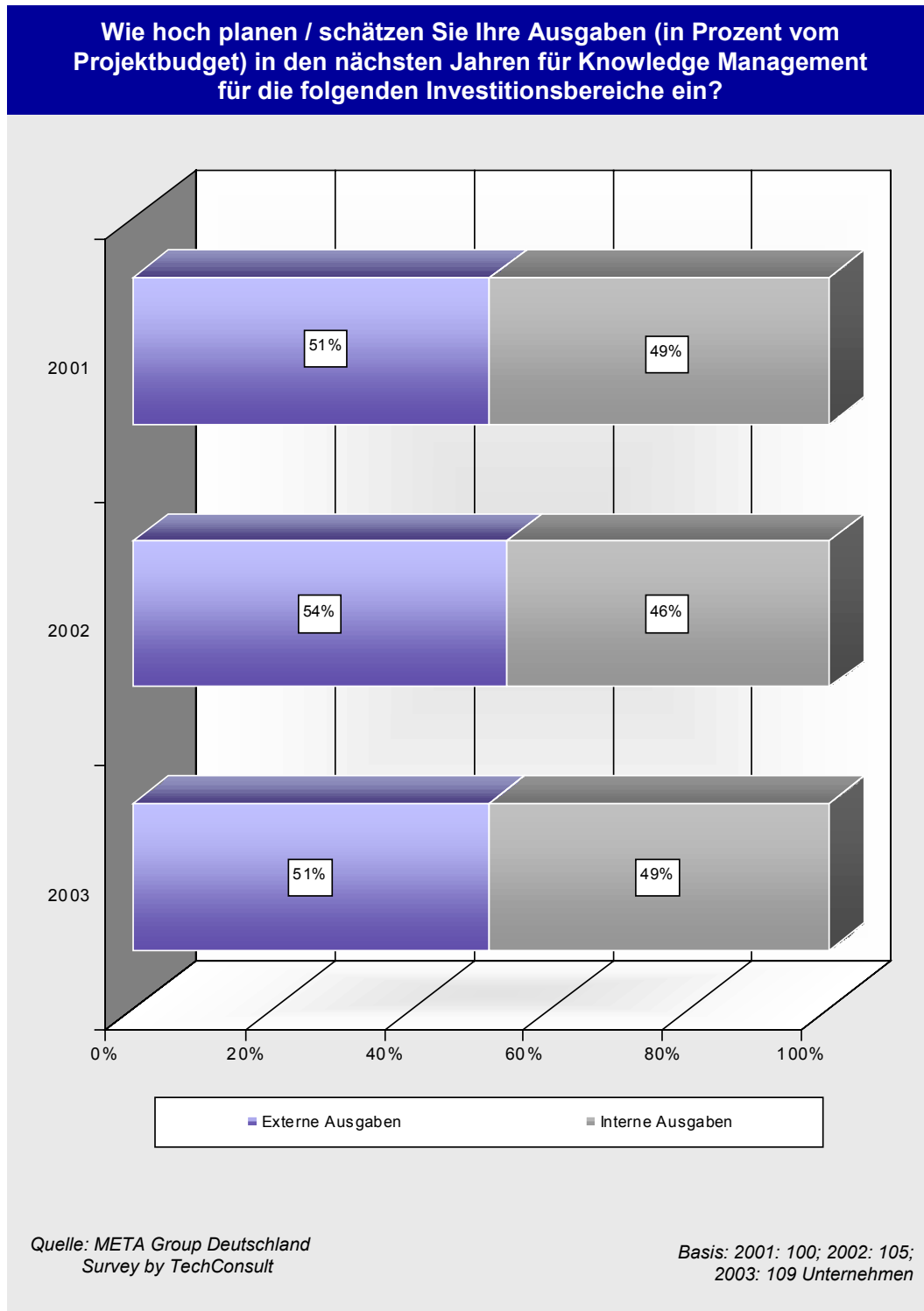
Erste Erkenntnisse aus der Knowledge-Management-Studie der META Group belegen, dass Knowledge Management in den nächsten Jahren einen sehr hohen Stellenwert in den Wertschöpfungsprozessen der Unternehmen einnehmen wird. Über 45 Prozent der befragten Unternehmen haben Knowledge Management entweder als Projekt aufgesetzt oder es wird als ein neues Projekt geplant.

TOP 2: Knowledge Management - ein kontinuierliches Projekt



Mehr als die Hälfte der Unternehmen gehen davon aus, dass Knowledge Management ein über Jahre hinaus andauerndes Projekt ist. Knowledge Management ist nicht mit der Einführung von technischen Lösungen oder der Bereitstellung von Basisinformationen abgeschlossen, sondern bedarf einer stetigen Erweiterung und Pflege, um den angestrebten Nutzen zu erzielen.

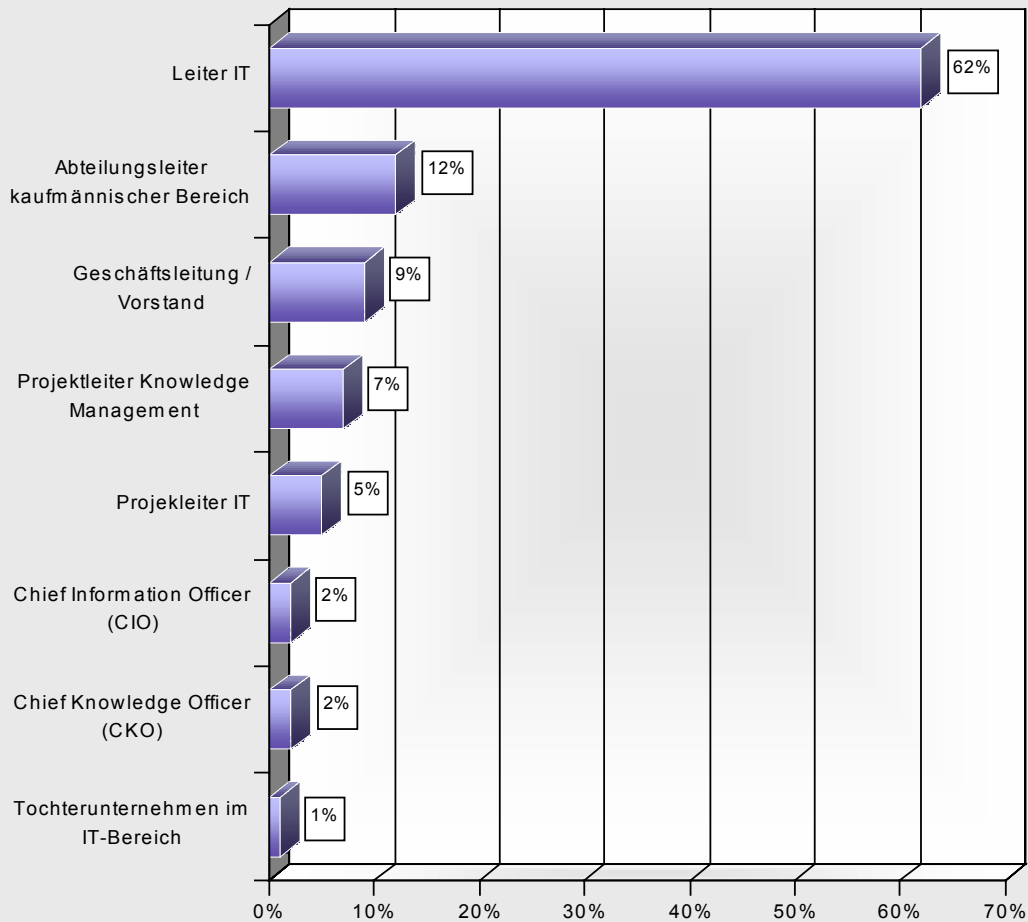
TOP 3: Dienstleistungen wichtiger als Produktlösungen



Der überwiegende Teil der Unternehmen, die Knowledge Management Lösungen planen oder bereits in Ansätzen eingeführt haben, geben an, dass sie ca. die Hälfte des Projektbudgets für externe Dienstleistungen einkalkulieren. Dabei wurde festgestellt, dass Anwender die Beratung und Dienstleistung höher einstufen als die reine Produktlösung.

TOP 4: Knowledge Management benötigt Management-Unterstützung

Wer ist verantwortlich für den Bereich Knowledge Management (KM)?

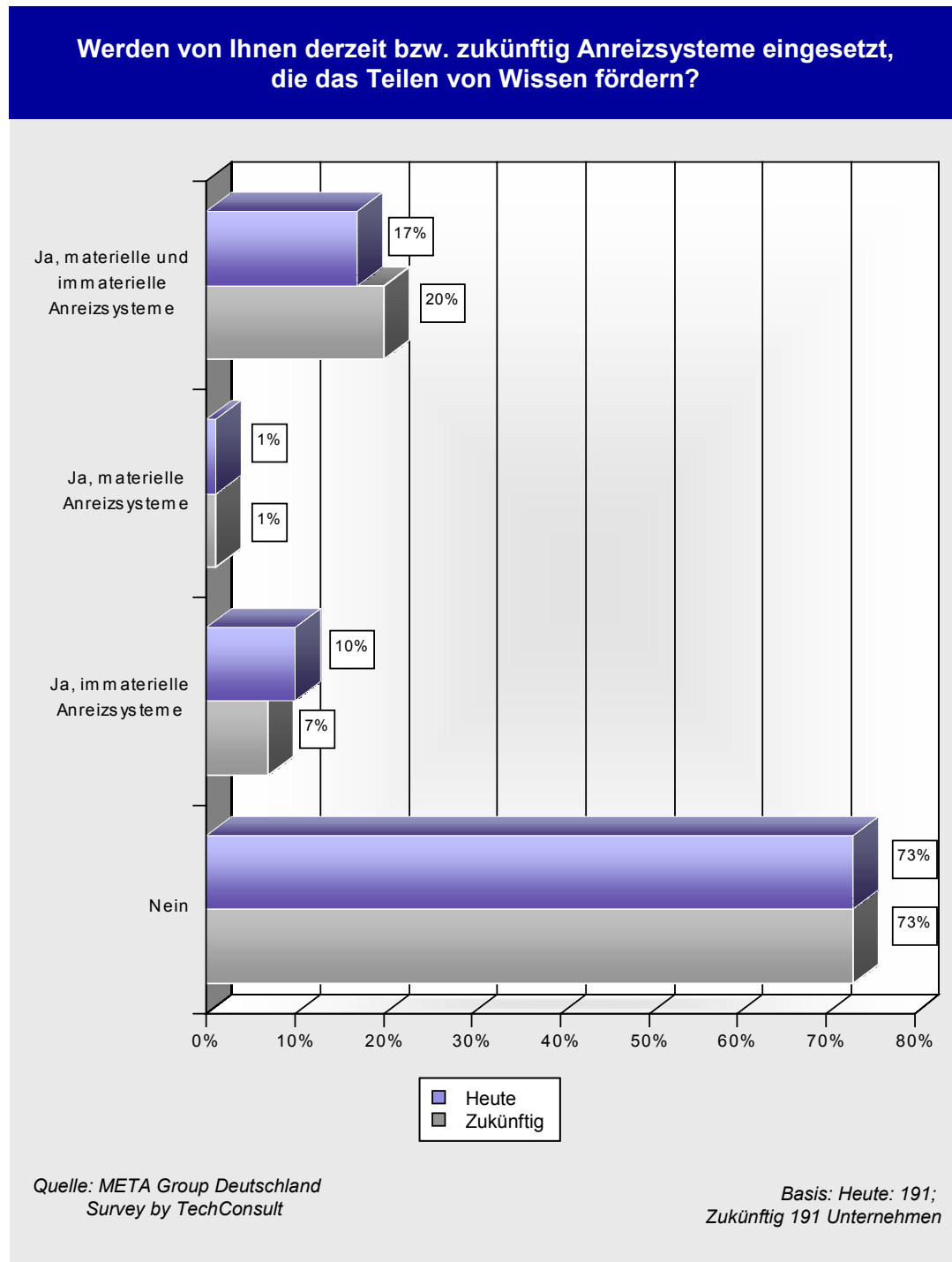


Quelle: META Group Deutschland
Survey by TechConsult

Basis: 183 Unternehmen

Knowledge Management wird in Anwenderunternehmen heute noch als technische Disziplin eingeordnet. Zum großen Teil wird die Projektverantwortung den IT-Abteilungen überlassen. Die META Group-Studie zeigt deutlich, dass die Ursachen für das Scheitern von Knowledge Management Projekten eher im strategischen und organisatorischen Bereich liegen und nicht in der technischen Realisierung.

TOP 5: Fehlender Einsatz von Anreizsystemen zur Mitarbeitermotivation



Bei mehr als 70 Prozent der befragten Anwenderunternehmen ist die Einführung von Anreizsystemen als Mitarbeitermotivation nicht vorgesehen. Knowledge Management setzt jedoch die aktive Kommunikation und das Teilen von Fachwissen sowie Erfahrung voraus. Das kann durch individuelle Anreize gefördert werden, um Teil einer wissensfreundlichen Unternehmenskultur zu werden. Knowledge Management muss von den Mitarbeitern in den Unternehmen gelebt werden.

TOP 6: Die Karten sind bei den Lösungsanbietern noch nicht gemischt

Die Marktdurchdringung, sowohl großer als auch kleinerer Lösungsanbieter, ist nahezu identisch. Obwohl die etablierten großen Lösungsanbieter und Dienstleister von ihrer Marke profitieren, hat sich bisher keiner im Bereich Knowledge Management profilieren können.

Business Impact:

Die aktuelle Knowledge-Management-Marktstudie der META Group unter der Projektleitung von Marc S. Tenbier, Consultant META Group Deutschland GmbH, belegt, dass sich die deutschen Anwenderunternehmen derzeit intensiv mit der Einführung von Knowledge-Management-Strategien und Lösungen befassen. Hierbei wird die strategische Projektausrichtung im Sinne eines Enterprise Information Portals (EIP) verfolgt. Die Unternehmen haben erkannt, dass ein breites Knowledge Management zur Wertschöpfung beiträgt und sich zukünftig zu einem Wettbewerbsvorteil entwickeln wird. Die treibende Kraft kommt derzeit aus den IT-Abteilungen und hat daher immer noch einen technischen Projektschwerpunkt. Ein effektives Knowledge Management setzt aber eine unternehmensweite Wissensstrategie voraus und verlangt daher die Unterstützung des Managements.

Abgefragte und positionierte Unternehmen

Lösungsanbieter

Dienstleister / Integratoren

appsolut Software	Accenture
Autonomy	Arideon
BOV *	Avanade
BroadVision	Avinci
Ceyoniq *	Bull
Comma Soft *	Cap Gemini Ernst & Young
Computer Associates	CSC Ploenzke *
Convera	Danet
Cymantix *	Deutsche Telekom
Documentum	EDS
EASY Software	Empolis / tec:inno *
Empolis / tec:inno *	Experteam
FileNet	Framfab
Fujitsu Siemens *	GFT
Gauss Interprise	Hewlett Packard
HumanIT *	Heyde
Hummingbird	IBM Global Services
Hyperion	ICL
Hyperwave *	KPMG
IBM	Lotus Professional Services
Inducad *	Materna
Infopark	Microsoft *
Insiders Information Management *	Mummert + Partner *
Interwoven	Oracle
IQDoQ	Pepper Technologies
IXOS	Promatis *
Knowledgepark *	Price Waterhouse Coopers
Lotus	SerCon
Mediasurface *	Siemens Business Services (SBS)
Microsoft *	T-Systems *
MicroStrategy	
Océ	
Oneview	
Open Text *	
Oracle	
Plumtree	
Promatis *	
SAP	
Saperion	
SAS	
SemanticEdge *	
SER Systems	
Sybase	
Tibco	
U.S.U.	
Verity *	
Vignette	

* Studienteilnehmer

Fragebogen

Statistische Angaben: Qualifizierung des Unternehmens und der Person

1. Welcher Branche gehört Ihr Unternehmen an?
2. Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen beschäftigt und wie viele PC-Arbeitsplätze werden in Ihrem Unternehmen betrieben (Ende 2000)?
3. Wie hoch war der Umsatz Ihres Unternehmens im Jahr 2000?
4. Welche Position nehmen Sie in Ihrem Unternehmen ein?

Knowledge Management: Allgemeines

5. Verfolgen Sie in Ihrem Unternehmen eine Knowledge Management Strategie und haben Sie zur Zeit konkrete Umsetzungsprojekte?
6. Welche der nachfolgend genannten Systeme/Applikationen werden innerhalb Ihres Unternehmens zur Zeit eingesetzt und welche dieser Systeme/Applikationen stehen kurz der Einführung? (Mehrfachnennungen)
- 7a. Wurde in Ihrem Unternehmen bereits früher ein oder mehrere Projekte aufgesetzt, die sich mit dem Themengebiet von Knowledge Management befassen haben?
- 7b. Wenn JA, war das KM-Projekt erfolgreich, oder woran ist es gescheitert?
- 7c. Gründe für das Scheitern des Projektes?
8. Welche Ziele bzw. welchen Nutzen werden von Ihnen innerhalb einer Knowledge Management Strategie verfolgt? (Mehrfachnennungen)

Knowledge Management: Organisation und Architektur

9. Wer ist verantwortlich für den Bereich Portale, Dokumenten Management (DMS) und/oder Knowledge Management (KM)?
- 10a. Nutzen Sie das Intranet/Extranet/Internet als technologische Informationsplattform für die Verbreitung und/oder Veröffentlichung von Informationen/Wissen? (Wenn JA, dann Mehrfachnennungen möglich)
- 10b. Wenn JA, wie bzw. womit werden die Inhalte erstellt? (Mehrfachnennungen)

Knowledge Management: System-Funktionalitäten

11. Welche der nachfolgenden Systeme/Applikationen unterstützen Ihrer Meinung nach das Knowledge Management innerhalb Ihres Unternehmens? (Mehrfachnennungen)

Knowledge Management: Mitarbeiter Anreizsysteme und Trends

12. Werden von Ihnen Anreizsysteme eingesetzt, die das Teilen von Wissen fördern?

Knowledge Management: Technologie und Infrastruktur

13. Zu welchen Systemen sollte eine Schnittstelle vorhanden sein um ein effektives Knowledge Management betreiben zu können? (Mehrfachnennungen)
- 14a. Halten Sie im Zusammenhang mit einer Knowledge Management Lösung den Portalansatz im Sinne eines Enterprise Information Portals (EIP) für sinnvoll?
- 14b. Wenn NEIN, welche Gründe sprechen dagegen und welchen alternativen Ansatz halten Sie für sinnvoller?
- 15a. Wissen lässt sich auf unterschiedliche Weise verwalten und darstellen. Kennen Sie in diesem Zusammenhang den ISO-Standard XTM (XML Topic Maps) oder darüber hinaus gehende Standards zur Wissensrepräsentation und setzen Sie einen dieser Standards ein?
- 15b. Wenn Sie den ISO-Standard XTM kennen, wie schätzen Sie die grundsätzliche Bedeutung von Topic Maps innerhalb einer Knowledge Management Lösung ein?
- 16a. Planen Sie die Einbeziehung externer Dienstleister für der Planung und/oder Realisierung einer Knowledge Management Lösung?
- 16b. Wenn JA, in welcher Projektphase suchen/benötigen Sie eine fachliche Unterstützung durch externe Dienstleister? (Mehrfachnennungen)
17. Welche Aspekte einer Knowledge Management Lösung würden Sie outsourcen? (Mehrfachnennungen)
18. Welche Faktoren sind für Sie bei der Auswahl eines Anbieters für Knowledge Management Lösungen und/oder Teillösungen wichtig? (Bewertung von 1 – 5: 1 = sehr wichtig, 5 = unwichtig)

Knowledge Management: Technologie und Infrastruktur

19. Welche der nachfolgenden Lösungsanbieter für Knowledge Management sind Ihnen bekannt und wie bewerten Sie die Leistungsfähigkeit dieses Anbieters hinsichtlich seiner Lösungskompetenz? (gestützt abzufragen, Bewertung von 1-5: 1 = sehr gut, 5 = sehr schlecht)
20. Welche der folgenden Dienstleister für Knowledge Management Lösungen sind Ihnen bekannt und wie hoch schätzen Sie die Leistungsfähigkeit ein? (gestützt abzufragen, Bewertung von 1-5: 1 = sehr gut, 5 = sehr schlecht)

Knowledge Management: Markt- und Anbietereinschätzungen

21. Wie hoch ist das IT-Budget Ihres Unternehmens in Deutschland?
22. Wie hoch ist und wird Ihr geplantes Investitionsbudget im Jahr 2001, 2002 und 2003 für Knowledge Management sein (inkl. externe Beratung, Software, Hardware und Systemimplementierung)?
23. Wie hoch planen/schätzen Sie Ihre Ausgaben (in Prozent vom Projektbudget) in den nächsten Jahren für Knowledge Management für die folgenden Investitionsbereiche ein?
24. Wie viel Zeit planen Sie für die Implementierung einer Knowledge Management Lösungen (von der Planung bis zum Rollout) ein und welche inhaltlichen Schwerpunkte wird das Projekt haben?
25. Welche der nachfolgend genannten Software- und/oder Produktmerkmale sind für Ihre Investitionsentscheidung von Bedeutung? (Mehrfachnennungen)
- 26a. Ist die Wirtschaftlichkeit einer Knowledge Management Lösung messbar und eine Berechnung des Return-of-Investment (ROI) möglich?
- 26b. Wenn JA, an welchen Faktoren messen Sie in Ihrem Unternehmen den Erfolg?