

White Paper

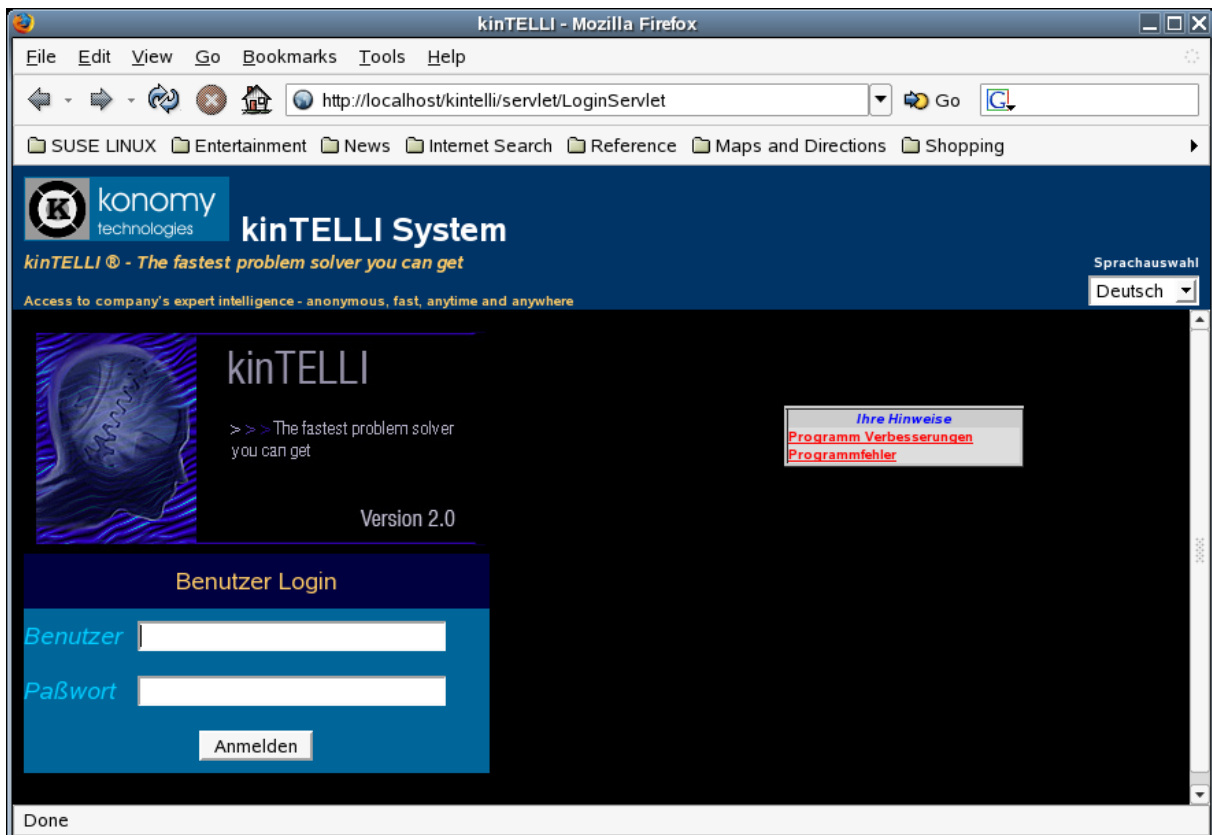
zum

kinTELLI®-Software System

>>>> The fastest problem solver you can get

Stand:12.04.2011

Auszeichnungen/Prädikate



Inhaltsverzeichnis

MANAGEMENT SUMMARY	3
PROBLEMFELDER UND LÖSUNGSANSÄTZE	5
PROBLEMFELD 1: PSYCHOLOGIE, OUTING.....	5
PROBLEMFELD 2: DATENGEWINNUNG.....	5
PROBLEMFELD 3: EMAIL-ÜBERSCHÜTTUNG / ÜBERLASTUNG.....	6
PROBLEMFELD 4: WISSENSPREISGABE	7
PROBLEMFELD 5: SICHERHEIT, SENSIBLES WISSEN AUS DER FORSCHUNG.....	7
PROBLEMFELD 6:MITARBEITERGEBUNDENES WISSEN.....	7
PROBLEMFELD 7:MÜHSAME EXPERTENSUCHE.....	8
PROBLEMFELD 8: SKILLERFASSUNG.....	8
PROBLEMFELD 9: ZEITAUFWAND	8
PROBLEMFELD 10: DATENQUALITÄT	9
PROBLEMFELD 11: FLEXIBILITÄT	9
NUTZEN.....	10
FUNKTIONALITÄTEN	12
USPS.....	13
ABGRENZUNG ZU ANDEREN PRODUKTEN.....	15
SCREENSHOTS	17
KONTAKT	18

Management Summary

Der Account Manager Herr Müller einer Consulting Firma bewirbt sich um ein ausgeschriebenes Projekt. Doch neben ihm bewerben sich auch noch 5 andere Consulting-Unternehmen.

Herr Müller sucht die Experten heraus, die vom Wissensstand her am Besten die Anforderungen des Projektanbieters erfüllen und hofft, dass die Wahl des Projektanbieters auf einen seiner Experten fällt.

Doch gute Experten werden von den anderen Projektanbietern auch angeboten. Leider kann Herr Müller sich sonst nicht signifikant von den anderen Consulting Unternehmen differenzieren.

Herr Müller hätte aber deutlich bessere Chancen, wenn er dem Kunden neben dem Experten einen weiteren deutlichen Mehrwert anbieten könnte. Mit kinTELLI® verschaffen Sie sich diesen Mehrwert und sichern sich einen deutlichen Vorsprung vor der Konkurrenz.

Für Consulting Unternehmen ist die Ressource **Beraterwissen** von strategischer Bedeutung, da diese permanent Berater in Projekte vermitteln, deren Wissen sich mit den Anforderungen des Projektanbieters deckt.

Bieten mehrere Consulting Unternehmen ähnlich gute Experten an, wird die Auftragsaquisierung immer schwieriger.

Mit dem Einsatz der Web-basierten kinTELLI® Software, kann ein Consulting Unternehmen gegenüber der Konkurrenz dem Projektanbieter zusätzlich einen deutlichen **Wissens-Mehrwert** anbieten.

Denn jeder Berater ist ein permanenter Problemlöser. Die Zeit für die Lösung der Probleme kann dabei durch eine qualitativ hochwertige Datenbank mit bereits vorhandenen Problemlösungen erheblich reduziert werden. Sollte eine Lösung nicht vorhanden sein, können Berater aus anderen Projekten, die das Problem aber möglicherweise schon gelöst haben anonym, unkompliziert und in Sekundenschnelle angesprochen werden. Diese Tatsache wird umso bedeutender, wenn man sich vor Augen führt, dass die Berater des einen Projektes häufig nichts mit den Beratern anderer Projekte zu tun haben.

kinTELLI® bedeutet für den Projektanbieter, dass der Berater nicht nur Zugriff auf sein eigenes Wissen sondern auch auf die Expertise und bereits gelösten Probleme aller anderen Berater der Consulting Firma hat.

Dies stellt eine geballte Kompetenz-Steigerung dar und kann sich für die Problemlösung nur vorteilhaft in Bezug auf Zeit und Kosten auswirken.

Dabei ergeben sich für alle Beteiligten Vorteile:

1) Vorteile für das Consulting Unternehmen:

- Bessere Chancen bei der Projektaquise: Anbietung eines erheblichen Mehrwertes durch erhebliche Aufwertung des Wissenspotentials des angebotenen Beraters
- Die Berater erhalten Zugriff auf das aktuellste Wissen in den Köpfen der anderen Berater. So kann jeder Berater Probleme schneller lösen
- Die Kundenzufriedenheit steigt => Der Vertrag wird verlängert und Berater dieser Consulting Firma werden vermehrt nachgefragt
- Die Reputation des Consultingunternehmens steigt rapide an
- Probleme aufgrund mangelnder Qualifikation eingesetzter Berater können durch den Zugriff auf alle anderen Experten deutlich abgedeckt werden
- Die Berater sprechen positiv über die Consultingfirma, da diese ein innovatives und nützliches Werkzeug für ihre tägliche Arbeit erhalten und sorgt damit für einen positiven Ruf der Consultingfirma
- Möglichkeit zur Einrichtung eines eigenen kinTELLI® Accounts für jeden Kunden. Damit kann der Kunde mit minimalem Aufwand sofort auf alle Berater des Consultingunternehmens anonym zugreifen. Die Berater selbst und deren Anzahl bleiben vor dem Kunden verborgen.

2) Vorteile für den Berater:

- Bei Problemen besteht die Möglichkeit auf eine hochwertige Lösungsdatenbank zuzugreifen. Sollte das eigene Problem noch nicht gelöst sein, kann ein Experte anonym und in minimaler Zeit für dieses Problem innerhalb der Consulting Firma angesprochen werden.
- Der Berater löst seine Probleme schneller => Sein Vertrag wird eher verlängert => Sein Ruf verbessert sich, da er mehr Aufgaben in time lösen kann
- Der Berater, der ein Problem löst, erhält die Chance, auf eine gute Position in der Statistik, Urkunde, Zertifikat oder sogar Prämie
- Wissenslücken können besser ausgeglichen werden

3) Vorteile für den Projektanbieter:

- Die Berater mit Zugriff auf kinTELLI® lösen ihre Probleme deutlich schneller und effizienter
- Das Projekt wird eher in time realisiert
- Das Projekt wird eher in budget realisiert
- Der Projektanbieter ist mit den Beratern, die kinTELLI® einsetzen zufriedener und fragt weitere Experten der anbietenden Consulting Firma vermehrt nach
- Falls das Consultingunternehmen einen eigenen kinTELLI® Account für den Projektanbieter eingerichtet hat, kann dieser nicht nur vom Wissen der im

Projekt eingesetzten Berater des Consultingunternehmens profitieren sondern von allen Beratern der Consultingfirma.

Wenn ein Berater ein solches Werkzeug wie kinTELLI® während der täglichen Projektarbeit häufig einsetzen soll, müssen zahlreiche Problemfelder gelöst werden.

kinTELLI® löst diese erstmals umfassend in einem einzigen Produkt, so dass alle Beteiligten profitieren und die Zufriedenheit signifikant steigt.

Problemfelder und Lösungsansätze

Problemfeld 1: Psychologie, Outing

Das zentrale Problem ist psychologisch begründet.

Mitarbeiter identifizieren sich mit ihrem Wissen. Jeder Mitarbeiter freut sich, wenn er Anerkennung von seinen Kollegen aufgrund seiner Kompetenz erfährt. Genauso hat aber auch jeder Mitarbeiter Angst davor, durch zu häufiges Fragen als inkompetent zu gelten.

Dies führt dazu, dass viele Mitarbeiter zunächst versuchen, das Problem selbständig zu lösen. Dies verschlingt häufig viel Zeit. Nur dann, wenn der Mitarbeiter das Problem nicht eigenständig lösen kann wird er seine Kollegen aus dem direkten Umfeld ansprechen.

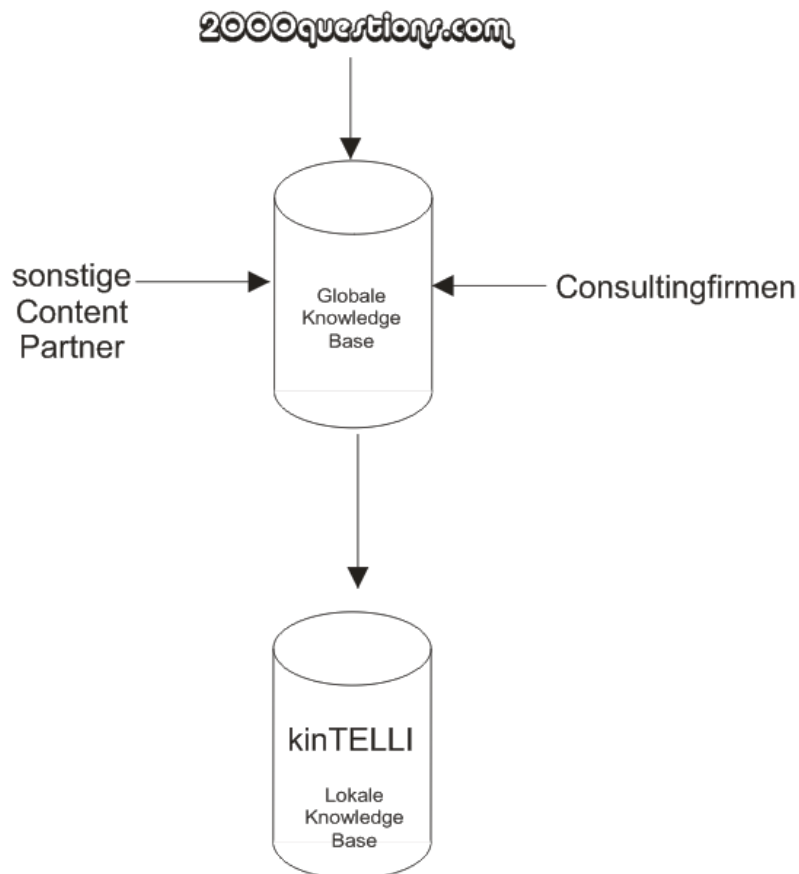
Lösungsansatz:

kinTELLI ermöglicht die **100%ig anonyme** Kommunikation zwischen Fragesteller und Antwortgeber.

Problemfeld 2: Datengewinnung

Der Nutzen eines Produktes zur Lösung von Problemen wächst mit der Anzahl an vorhandenen Problemlösungen. Mit der Installation eines neuen Produktes sind in der Regel aber noch keine Problemlösungen vorhanden, sondern müssen erst nach und nach aufgebaut werden.

Lösungsansatz:



kinTELLI ermöglicht den Zugriff auf eine globale Knowledge Base, welche durch verschiedenste Quellen gefüllt werden kann. Derzeit geplant ist eine Anbindung an die öffentliche Plattform *2000questions.com*¹ sowie eine Befüllung durch weitere Content-Partnerschaften mit Firmen. Durch den Zugriff auf diese globale Knowledge Base stehen sofort zahlreiche Problemlösungen in strukturierter Form zur Verfügung.

Problemfeld 3: eMail-Überschüttung / Überlastung

Viele fühlen sich durch zu viele eMails bedrängt. Dies kann dazu führen, dass die Bearbeitung priorisiert wird und manche eMails vielleicht gar nicht bearbeitet werden.

Lösungsansatz:

kinTELLI ermöglicht jedem Mitarbeiter festzulegen, wie viele Fragen er maximal pro Tag/Woche bekommen möchte. Weiter verteilt kinTELLI Fragen so auf die Mitarbeiter, dass diese gleichmäßig ausgelastet werden.

¹ Die 2000questions.com-Plattform befindet sich noch in der Entwicklung und steht noch nicht zur Verfügung

Problemfeld 4: Wissenspreisgabe

Mitarbeiter identifizieren sich häufig mit ihrem Wissen. Daher scheuen sich Mitarbeiter, dieses zu leichtfertig preiszugeben.

Lösungsansatz:

kinTELLI registriert trotz der Anonymität zwischen Fragesteller/Antwortgeber die Wissenspreisgabe aufgrund eines integrierten Bewertungssystems. Mitarbeiter mit guten Bewertungen (und nur diese) erscheinen in Statistiken, die für das gesamte Unternehmen sichtbar sind. Außerdem können auf Basis dieser Statistik automatisch Zertifikate generiert werden, die dem Vorgesetzten zugestellt werden. Diese Zertifikate enthalten alle statistischen Informationen und können als Basis für eine Urkunde, ein Incentive oder eine Prämie dienen. Damit können Mitarbeiter motiviert und belohnt werden. Die Wissensteilung in Unternehmen kann damit erheblich verbessert werden.

Problemfeld 5: Sicherheit, Sensibles Wissen aus der Forschung

Unternehmen fürchten um Wettbewerbsnachteile, wenn es der Konkurrenz gelingt, zu einfach an Forschungsergebnisse bzw. aufwendige Problemlösungen zu gelangen.

Lösungsansatz:

kinTELLI ermöglicht die Zugriffsbeschränkung auf Skills. Es kann somit verhindert werden, dass Mitarbeiter Zugriff auf sensible Wissensbereiche bekommen.

Problemfeld 6: Mitarbeitergebundenes Wissen

Häufig ist Wissen an bestimmte Mitarbeiter gebunden. Verlassen diese Mitarbeiter das Unternehmen, ist damit auch das Wissen verloren.

Lösungsansatz:

- a) Wurde ein Problem einmal gelöst, ist es in der Datenbank für andere Mitarbeiter zugreifbar.
- b) Soll weiterhin von z.B. einem ausgeschiedenen Mitarbeiter profitiert werden, kann dieser im kinTELLI System registriert werden und ist damit wie jeder andere registrierte Mitarbeiter auch als Experte dem kinTELLI System bekannt. Der Wissensverlust in Unternehmen kann damit vermindert werden.

Problemfeld 7: Mühsame Expertensuche

Expertenverzeichnisse ermöglichen auf Basis von Schlagwörtern nach Experten zu suchen. Dann werden Profile aufgelistet, die durchgelesen werden müssen, um zu entscheiden, ob es sich tatsächlich um einen potentiellen Experten handelt oder nicht. Schließlich muss für eine schnelle Lösung noch die Zeitzone des Experten berücksichtigt werden. Dieser Prozess dauert lange und steht einer schnellen Problemlösung im Wege.

Lösungsansatz:

Bei kinTELLI müssen lediglich die Frage, Schlagwörter und Skills zur Lösung des Problems ausgewählt werden. Dies ist in kinTELLI in wenigen Sekunden möglich. Danach wird die Frage „abgeschickt“. Den Rest übernimmt kinTELLI. Dieser schnelle und einfache Prozeß begünstigt eine häufige Nutzung von kinTELLI.

Problemfeld 8: Skillfassung

Eine zentrale Skillfassung erfordert, dass mit jedem Mitarbeiter über seine Skills gesprochen werden muss und diese dann (möglichst noch unterschrieben) an einer zentralen Stelle erfasst werden. Dies dauert lange und ist - wenn man bedenkt, dass sich die Skills jeder Mitarbeiter ändern - ein aufwendiger Prozess.

Lösungsansatz:

Mitarbeiter erfassen bei kinTELLI ihre Skills selbst. Die Skillprofile werden verschlüsselt abgelegt, um auch hier ein „Outing“ des Nichtwissens zu vermeiden und realistische Skillbewertungen zu fördern. Jeder Mitarbeiter kann dabei sein Wissen innerhalb von ca. 5 Minuten bewerten. Eine Änderung von Bewertungen aufgrund geänderter Skills ist ebenfalls schnell und einfach möglich.

Bemerkt ein Mitarbeiter, dass sein Skill in kinTELLI nicht vorhanden ist, kann dieser über einen elektronisch abgebildeten „Skillvorschlag“ mit minimalem Aufwand und sehr kurzer Zeit (ca. 5 Minuten) dem System nach Prüfung durch den Vorgesetzten hinzugefügt werden.

Problemfeld 9: Zeitaufwand

Die Suche nach Problemlösungen in Dokumenten/Foren/Suchmaschinen nimmt häufig viel Zeit in Anspruch oder wird durch psychologische Faktoren verzögert oder gar verhindert. Häufig müssen zahlreiche Quellen gesichtet und durchgelesen werden, um Hinweise auf Lösungsansätze zu bekommen.

Lösungsansatz:

kinTELLI ermöglicht den schnellen und zentralen Zugriff auf lediglich EINE zentrale Plattform, wenn Probleme auftreten. Bereits vorhandene Probleme lassen sich schnell auffinden, da ausschließlich positiv bewertete Problemlösungen eingetragen sind. Die Ansprache von zahlreichen Experten gleichzeitig lässt sich in wenigen Sekunden realisieren. Die Expertenermittlung ist dabei sehr genau, da festgelegt werden kann, welche Skills für die Lösung eines Problems wichtiger sind und welche nice to have. Dies begünstigt eine schnelle Problemlösung, da mit einer höheren Wahrscheinlichkeit wirkliche Experten für das Problem ermittelt werden.

Die Aufgliederung der Skills ist dabei nicht auf nur wenige Ebenen begrenzt sondern kann beliebig verfeinert werden. Nur so kann ein wirklicher Experte für ein spezifisches Problem gefunden werden.

Problemfeld 10: Datenqualität

Die Qualität von Dokumenten wird häufig vernachlässigt. Jeder Mitarbeiter legt einfach seine Dokumente in bestimmten Verzeichnissen auf dem Netz oder in Dokumentenmanagement-Systemen ab, ohne dass diese jemals qualitätsmäßig bewertet wurden.

Dies kann dazu führen, dass beschriebene Lösungsansätze sich als falsch herausstellen und somit wertvolle Arbeitszeit verschwendet wurde.

Lösungsansatz:

kinTELLI erzwingt die Bewertung von Antworten durch den Fragesteller. Diese Bewertung ist aufgrund der Anonymität frei von Sympathie/Antiphatie.

Nur positiv bewertete Antworten werden in die Datenbasis von kinTELLI übernommen.

Antworten, die sich im Nachhinein als unzureichend oder falsch herausstellen, lassen sich nachbearbeiten.

Problemfeld 11: Flexibilität

Problemlösungs-Systeme müssen häufig in bestehende technische Infrastrukturen eingebettet werden. Dabei sollen Datenbestände für andere Anwendungen verfügbar gemacht werden um Synergieeffekte zwischen Anwendungen zu ermöglichen und Kosten durch Mehrfacherfassung zu vermeiden.

Lösungsansatz:

kinTELLI ermöglicht durch eine CORBA (Common Object Request Broker Architecture)-basierte Programmierschnittstelle den Zugriff auf den kompletten Datenbestand sowie alle Programm-Funktionen von kinTELLI.

Damit können Skillbäume, Sicherheitsbeschränkungen, Benutzerdaten, Problemlösungen usw. programmtechnisch abgefragt und für andere Anwendungen nutzbar gemacht werden.

Aufgrund der CORBA-Schnittstelle kann dies von zahlreichen Programmiersprachen erfolgen wie z.B: C++, Java, Visual Basic, COBOL u.a.

Nutzen

- kinTELLI ermöglicht Ihnen sich von anderen Consulting Unternehmen zu differenzieren. Bieten Sie gegenüber der Konkurrenz einen Wissens-Mehrwert.
- Mit kinTELLI erhalten Sie sofort Zugriff auf zahlreiche Problemlösungen auf Basis einer globalen Knowledge Base
- kinTELLI ermöglicht Ihnen zufriedeneren Kunden. Warum ? Weil die Berater mit kinTELLI Zugriff die auftretenden Probleme schneller lösen werden.
- kinTELLI fördert und verarbeitet Ihre Marke. Warum ? Weil jeder Berater mit Zugriff auf kinTELLI eine Zugangskarte mit Ihrem Logo dabei hat. Spricht man über kinTELLI, spricht man auch über Sie.
- Mit kinTELLI können Sie Ihrem Unternehmen einen zentralen und einheitlichen Zugriffspunkt auf Problemlösungswissen bereitstellen
- Mit kinTELLI dokumentieren Sie nach außen hin, dass Sie die Vernetzung Ihrer Experten zur Lösung der individuellen Probleme nicht nur proklamieren, sondern bestmöglich umgesetzt haben
- Mitarbeiter profitieren von Problemlösungen ihrer Kollegen.
- Der Zugriff auf Skills kann sicherheitstechnisch begrenzt werden
- Die Wissensteilung wird aufgrund der Anonymität zwischen Fragesteller und Antwortgeber sowie durch Anreizsysteme (Statistiken, Zertifikate, Prämien, Incentives) erheblich gefördert

- Das System fördert aufgrund verschiedener Eigenschaften eine schnelle Problemlösung (Eigenschaften wie: Anonymität fördert frühzeitiges Fragen ohne Outing, Fragen-Überschüttungsschutz vermeidet frustrierte Antwortgeber, Zeitzone-Berücksichtigung vermeidet lange Antwortzeiten, Sehr genaue Expertenermittlung begünstigt schnelle Antwort, Anreizsysteme begünstigen eine schnelle Antwort)
- Hohe Datenqualität, da nur positiv bewertete Antworten in die Datenbasis aufgenommen werden
- Einfaches Benutzerinterface ermöglicht das Absetzen einer Frage in wenigen Sekunden. Bereits vorhandene Problemlösungen sind schnell auffindbar
- Die Programmierschnittstelle ermöglicht den Zugriff auf die komplette Funktionalität von kinTELLI sowie der Datenbestände (z.B. Problemlösungen, Skills, Benutzerdaten, Sicherheitsbeschränkungen)

Funktionalitäten

kinTELLI wird in 3 Produktvarianten angeboten: Standard, Professional, Enterprise

Feature/Variante	Standard	Professional	Enterprise
HTML basiertes Web Interface (Thin Client)	x	x	x
Läuft unter Windows/Linux	x	x	x
Zugriff auf bereits vorhandene Problemlösungen aus globaler Knowledge Base (Lizenz-abhängig)	x	x	x
Push-Prinzip (auf eMail-Basis)	x	x	x
100% Anonymität zwischen Fragesteller/Antwortgeber	x	x	x
Problemlösungsworkflow	x	x	x
Knowledge Base	x	x	x
Statuskontrolle von Fragen/Antworten	x	x	x
Archiv von Benutzer-bezogenen Fragen/Antworten	x	x	x
Nachbearbeitung von Fragen/Antworten	x	x	x
Loadbalancing von Fragen auf Personen (2 Strategien)	x	x	x
Fragen-Überschüttungsschutz	x	x	x
Quick Skill Selection (QSS)	x	x	x
Race Condition für Antwortgeber	x	x	x
Fast Expert Detection (FED)	x	x	x
Hierarchiematrix	x	x	x
Zugriffsbeschränkung auf Wissensbereiche	x	x	x
Verschlüsselung von Personen-bezogenen Daten	x	x	x
WEB-basierte Administrationsoberfläche	x	x	x
Internationalisiert (UTF-8); Problemlösungen/Skills/u.a. Daten können in sämtlichen UTF-8 Sprachen erfasst werden.	x	x	x
Statistiken über beste Antwortgeber	x	x	x
Kennzahlengenerierung der Produktnutzung	x	x	x
Skill Import/Export auf XML-Basis	x	x	x

Benutzer Import auf csv (UTF-8) Basis	x	x	x
Benutzer Import aus LDAP-Verzeichnis	x	x	x
Erfolgszertifikate	x	x	x
Fragesteller/Antwortgeber Ping Pong Vermeidung	x	x	x
Sehr genaue Expertenermittlung (Skillprioritäten, Strategien)	x	x	x
Gewährleistung von Sprachgleichheit zwischen Fragesteller/Antwortgeber	x	x	x
Berücksichtigung der Zeitzoneproblematik	x	x	x
Speicherung nur von qualitativ hochwertigem Wissen (positiv bewertete Fragen/Antworten) in der Datenbasis	x	x	x
Individueller Kooperationsgrad konfigurierbar	x	x	x
Mehrere Bewertungssysteme für Antworten	x	x	x
Unbegrenzte Skillbaumtiefe	x	x	x
Transaktional	x	x	x
Unterstützung MySQL Datenbank	x	x	x
Unterstützung Oracle Datenbank		x	x
Skill Proposal		x	x
Urgent Call		x	x
konomy k1 API (CORBA-basierte Programmierschnittstelle)			x

USPs

- Komplette Abbildung des Geschäftsprozesses „Problemlösung“
- sofortiger schneller Zugriff auf zahlreiche Problemlösungen aus der ständig wachsenden globalen Knowledge Base²
- Anonymität zwischen Fragesteller/Antwortgeber
- Anreizsysteme
- Viele Eigenschaften, die eine schnelle Problemlösung begünstigen (s.Nutzen)

² Die globale Knowledge Base ist verfügbar, die Befüllung ist noch im Aufbau



- Funktional durchdachte Lösung, die erstmals auch psychologische Barrieren überwindet

Abgrenzung zu anderen Produkten

Es gibt viele Wege um von A nach B zu kommen (sprich für ein Problem die passende Problemlösung zu finden). Die meisten werden aber den schnellsten Weg nehmen. Im folgenden werden die Nachteile bestehender Möglichkeiten aufgezeigt:

Foren:

- Foren müssen aktiv durch Personen gesichtet werden. Das Push-Prinzip ist dort nicht realisiert
- Bei Foren kann das zentrale Problem des Outings bestehen (es wird erst gefragt, wenn alles andere ohne Erfolg probiert wurde => hoher Zeitverlust)
- Problemlösungen werden bei einer Suche nicht strukturiert dargestellt
- Es befinden sich auch falsche Antworten in Foren
- Jeder Nichtexperte kann Antworten geben. Dies erhöht die Suchzeiten für die korrekte Antwort.
- Eine nachträgliche Veränderung/Verbesserung von Beiträgen in Foren ist nicht vorgesehen
- Foren erlauben keine objektiven Bewertungssysteme, welche als Basis für Anreizsysteme dienen könnten (Anreize über Prämien, Incentives, usw. sind also nicht möglich)
- Foren sind i.d.R. grob strukturiert

Internet-Suchmaschinen:

- Zeitaufwendige Suche in Quellen/Dokumenten unterschiedlichster Art
- Faktor Glück erhält starkes Gewicht
- Kaum Firmenbezogenes Wissen vorhanden
- Übersättigung mit Suchergebnissen
- Auflistung von Dokumenten im Suchergebnis, die mit dem gewünschten Thema nichts zu tun haben

Expertenverzeichnisse:

- Erzielte Problemlösungen werden nicht automatisch in eine Datenbank übernommen, d.h. Experten können für die gleichen Probleme immer wieder angesprochen werden
- Zentrales Problem des „Outings“ besteht
- Dargestellte Experten müssen zeitaufwendig anhand von Profilen geprüft werden ob sie für die Problemlösung kompetent sind
- Es besteht kein Übersättigungsschutz, d.h. ein Experte könnte theoretisch durch alle Mitarbeiter mit entsprechendem Zugang angesprochen werden.

Dies kann zur totalen Abschottung der Experten führen und somit zum gegenteiligen Effekt.

Wikis:

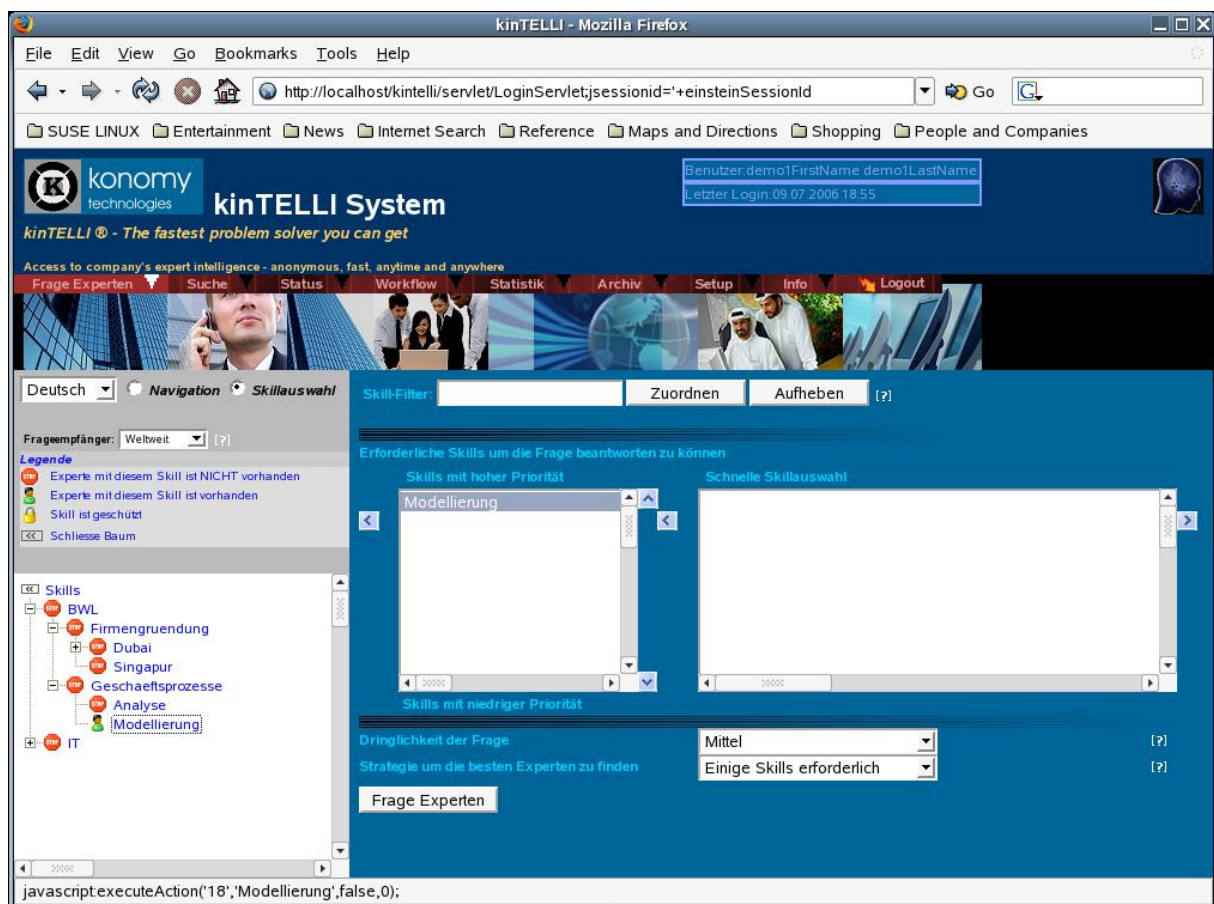
- Jeder kann Lösungen zu Problemen einstellen OHNE dass diese einer Bewertung unterzogen wurden (Qualität ist fraglich)
- Wikis bieten somit auch keine Basis für Anreizsysteme
- Wikis beinhalten häufig mehr als nur Probleme sowie Problemlösungen, was die Suche danach erschwert
- Bei Wikis kann das zentrale Problem des Outings bestehen (ein Problem wird erst eingestellt, wenn alles andere ohne Erfolg probiert wurde => hoher Zeitverlust)
- Wikis sind i.d.R. grob strukturiert
- Bei eingeschalteter eMail Notification besteht die Gefahr der Übersättigung mit eMails
- Spezielle Problemlösungskomponenten wie z.B. Problemlösungsworkflow, Loadbalancer, Statuskontrollen, Skillvorschläge usw. existieren nicht

Bei kinTELLI hingegen wurde alles darangesetzt, schnellstmöglich und unkompliziert an eine gute Problemlösung zu gelangen. Alles, was viel Zeit kostet, wurde vermieden. Die Zusammenarbeit mit Experten bestmöglich realisiert.

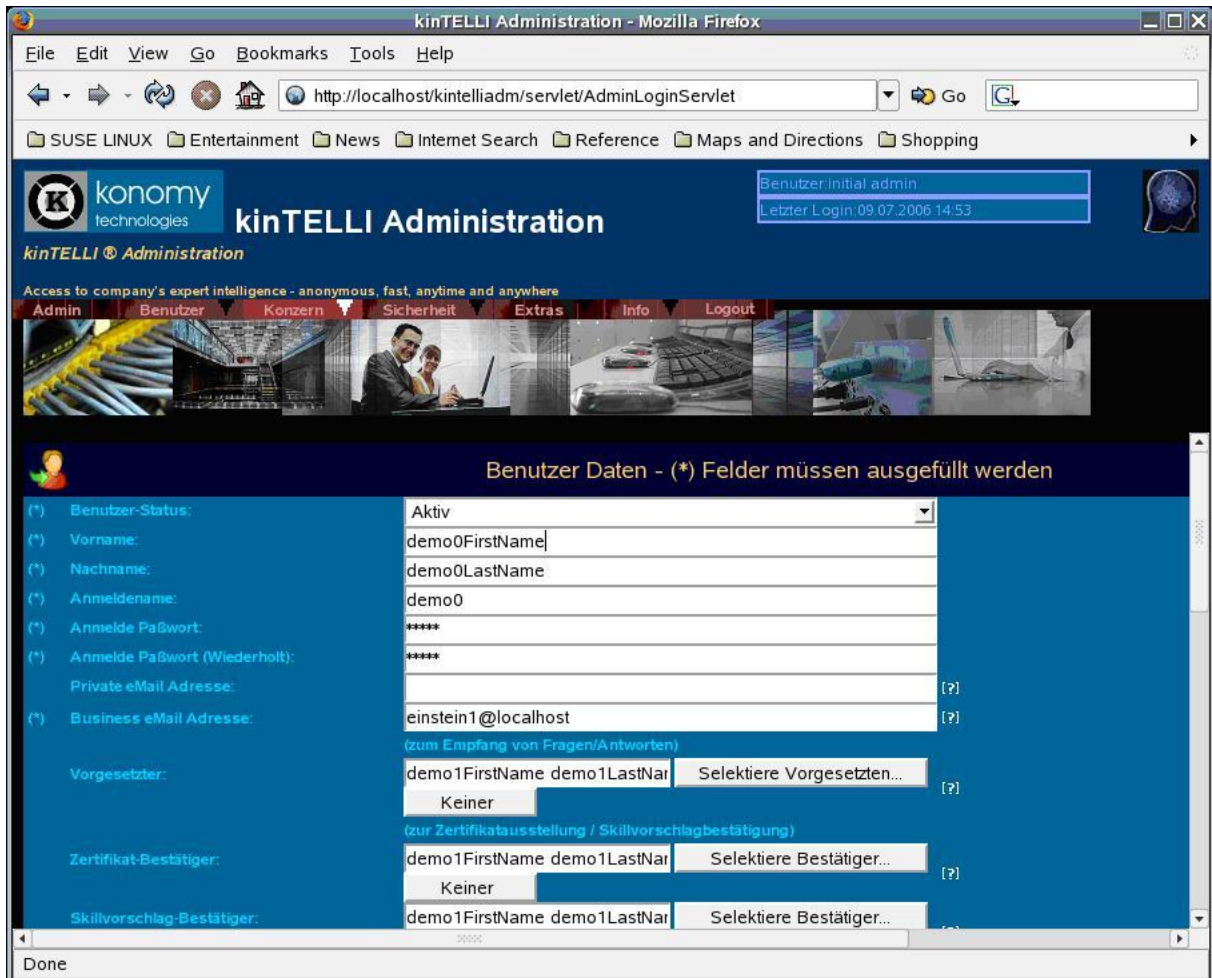
Warum kinTELLI zu den schnellsten Problemlösern überhaupt gehört:

- Anonymität fördert frühzeitiges Fragen ohne psychologische Barrieren wie z.B. Outing
- Es können mehrere Experten simultan kontaktiert werden, wobei lediglich der erste bestätigende Antwortgeber auch tatsächlich antwortet
- Durch die Anbindung an eine globale Knowledge Base stehen sofort zahlreiche Problemlösungen zur Verfügung
- Eine automatische Lastverteilung verhindert die Übersättigung von Experten mit Fragen. Damit steigt die Wahrscheinlichkeit einer schnellen Beantwortung und vermeidet frustrierte Experten.
- Die Suche geeigneter Experten erfolgt vollständig automatisiert und spart dem Fragesteller sehr viel Zeit, da dieser sich sofort nach Fragestellung mit anderen Dingen beschäftigen kann
- Antwortgeber müssen nicht aktiv suchen, ob sie ein Problem lösen können. Stattdessen werden diese automatisch angesprochen, wenn eine Frage zu ihrem Expertenwissen gestellt wird
- Zeitzone-Berücksichtigung vermeidet lange Antwortzeiten durch unterschiedliche Zeitzone von Fragesteller und Antwortgeber bei internationaler Expertenansprache
- Sehr genaue Expertenermittlung begünstigt schnelle Antwort
- Anreizsysteme motivieren zur Wissenspreisgabe

Screenshots



kinTELLI Frage an Experten abschicken Screen



kinTELLI Administration Screen

Kontakt

konomy technologies GmbH
 Hermann-Steinhäuser-Str. 43-47
 63065 Offenbach am Main
 Tel : 069 / 800 68 68 5
 Fax: 069 / 800 68 68 7
info@konomy.com
www.konomy.com

Demozugang: <http://www.konomy-services.com>