

Lernziele

- Aktualität ES-Technologie erkennen
- ES von konventionellen IT-Systemen unterscheiden
- Modellierung von Wissen und Inferenz verstehen
- Eignung der ES-Technologie beurteilen

Didaktisches Konzept

- *der Mensch behält (Prof. J. Schlichter):*
 - 20% von dem, was er hört
 - 30% von dem, was er sieht
 - 50% von dem, was er hört und sieht
 - 25% von dem, was er liest
 - **90% von dem, was er tut**
- ➔ **Projektarbeit**
 - **Expertensystem entwickeln**

Lerninhalte

- Trends & ES-Technologie
- ES Projekte am CZM, ES Beispiele
- MakeIt kennenlernen
- Projektarbeit
- ES & konventionelle IT-Systeme
- Wissensmodellierung & Inferenz
- ES & Wissensmanagement, KI, Web

Erfolgsfaktor *Reaktionszeit*

- Trends:
 - kürzere Entwicklungszeiten (*time to market*)
 - kürzere Lieferfristen (*just in time*)
 - raschere Umstellungen (*BPR, Flexibilität*)
 - kürzere Innovationszyklen
- = Beschleunigung des Wandels
- ➔ SOLL: Reaktionszeit verbessern

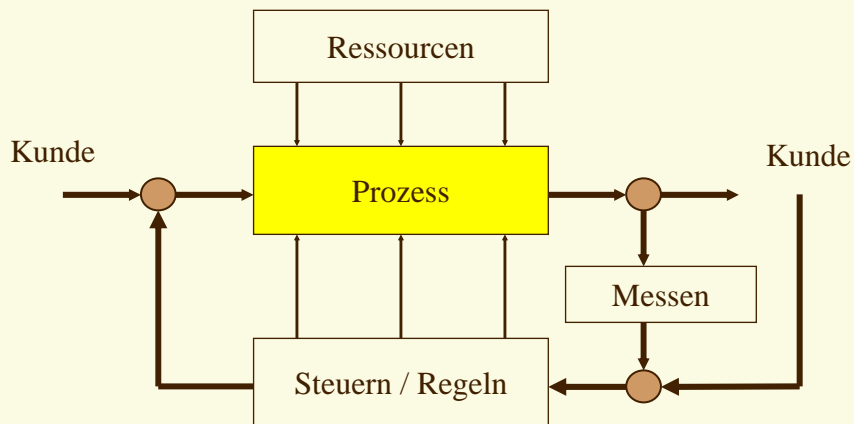
Erfolgsfaktor *Qualität*

- Trends:
 - steigende Kundenerwartungen
 - gesetzliche Auflagen
 - 'shareholder value', Wirtschaftlichkeit
 - Einbeziehung der Mitarbeiter
- = steigende Qualitätsansprüche
- ➔ SOLL: Qualität der Produkte & Organisation verbessern

Ansatz: Prozessorientierung

- *Ablauforganisation* bestimmt die *Aufbauorganisation*
- Prozessketten zwischen Beschaffungs- und Absatzmarkt
- *Geschäftsprozess*: Kette von Tätigkeiten zur Erzeugung eines Produkts oder einer Dienstleistung
- ➔ Prozessdenken, Prozessmanagement

Prozessdefinition



Quellen: J.Fröhlicher, ISO 9001/2000

Erfolgsfaktor *Prozess-Wissen*

- SOLL: Reaktionszeit verbessern
 - SOLL: Qualität der Produkte & Organisation verbessern
 - Ansatz: Denken in Geschäftsprozesse (GP)
 - was ist zu tun = Tätigkeit
 - wie ist das zu tun = GP-Wissen, -Logik
- ➔ Prozess-Wissen bestimmt Reaktionszeit & Qualität

Expertensysteme: Aktualität

- Geschäftsprozesse verbessern
 - Geschäftsregeln (‘business rules’, Prozess-Wissen) inhaltlich anpassen
 - angepasste Geschäftsregeln schnell anwenden
- IT-Problem: Geschäftsregeln können nicht schnell angepasst werden
- ➔ Lösungsansatz: Automatisierung von Prozess-Wissen mit Expertensystemen

Geschäftsregeln & IT-Systeme

