

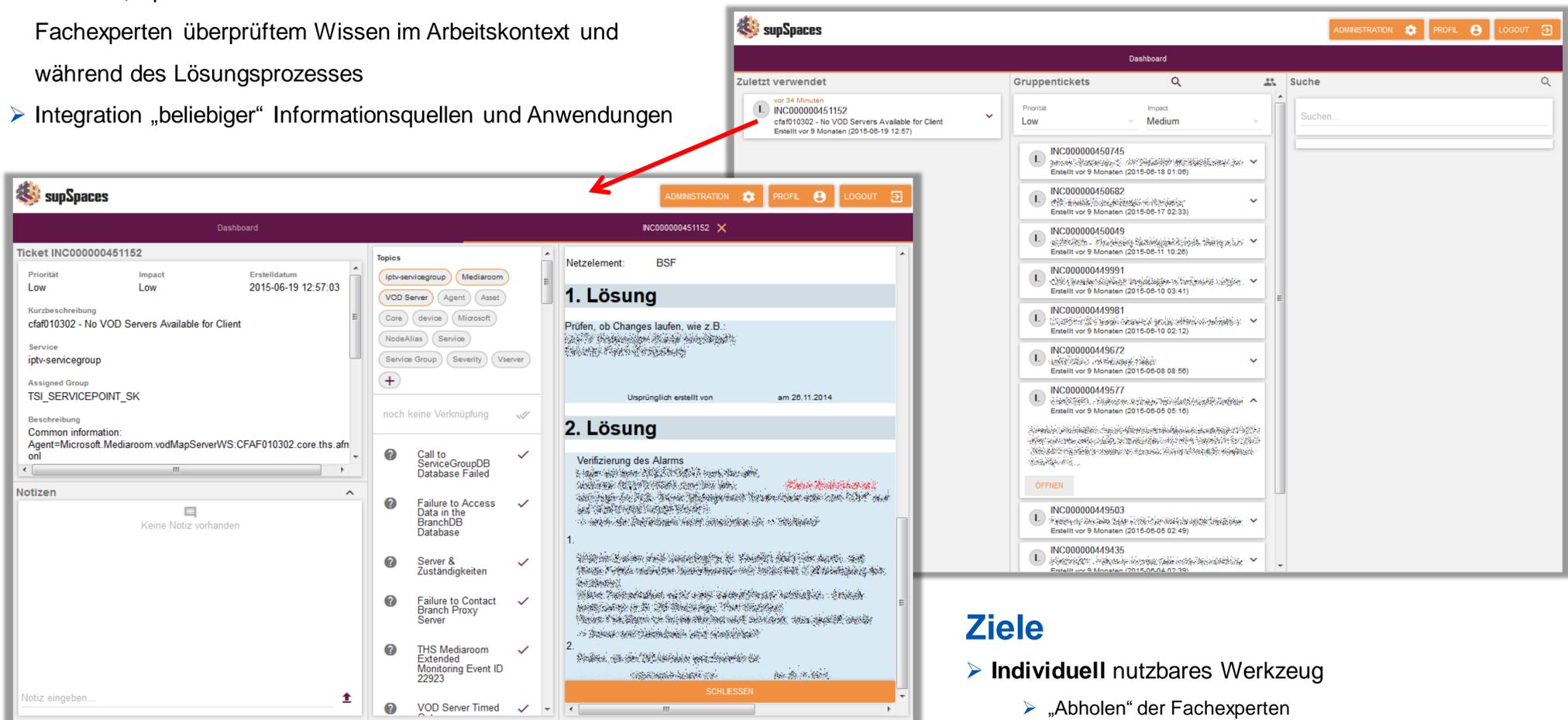


# supSpaces

## Semantische Support-Wissensräume für agiles Wissensmanagement im 3rd-Level-Support



- Bottom-up Wissensmanagement für den IT-Support-Mitarbeiter basierend auf Methoden der Künstlichen Intelligenz, insb. Semantischen Technologien
- Unterstützung durch Erfassung von Prozessen, Tätigkeiten und verwendeten Informationsquellen → lernendes System
- Erstellen, Speichern und Bereitstellen von individuell vom Fachexperten überprüfem Wissen im Arbeitskontext und während des Lösungsprozesses
- Integration „beliebiger“ Informationsquellen und Anwendungen

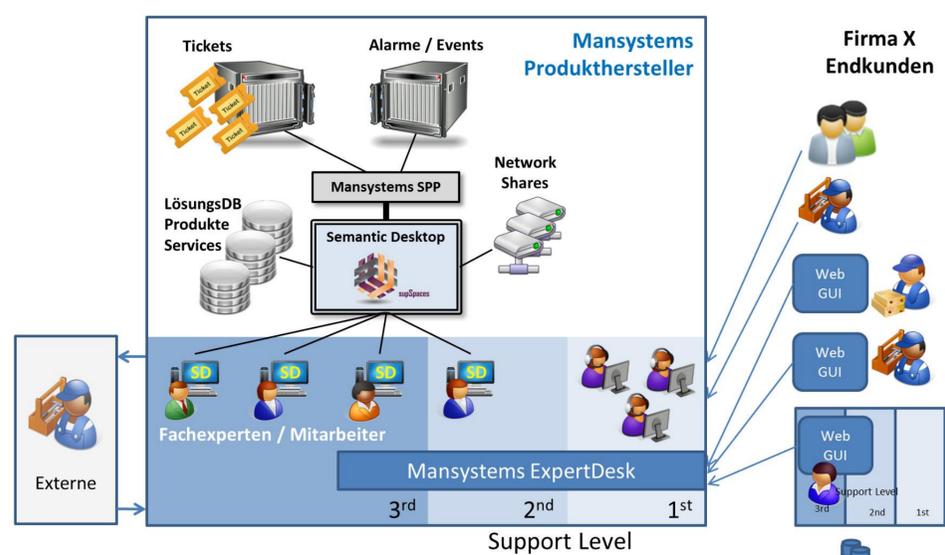
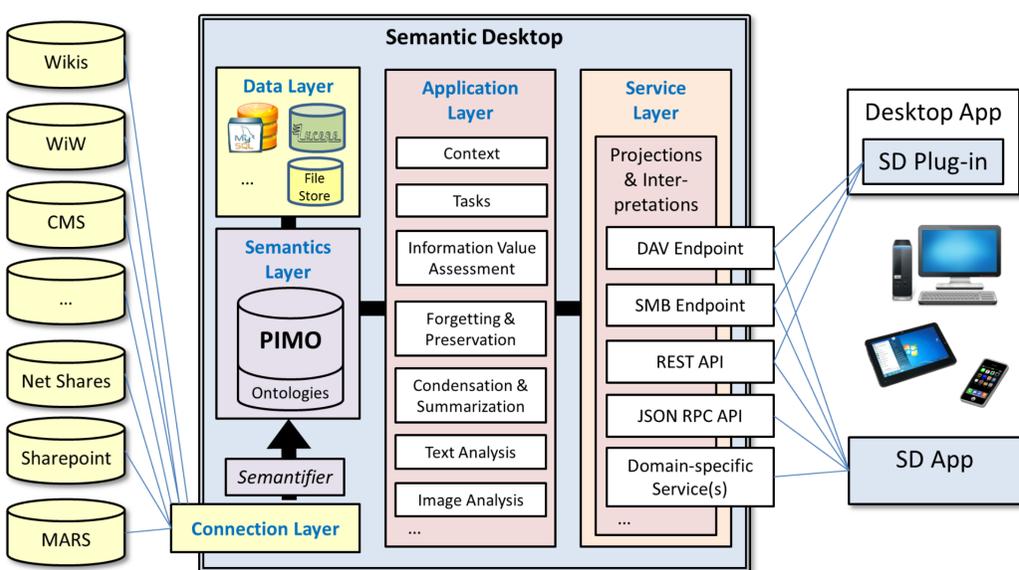


### Herausforderungen

- Kritikalität der IT und knappere SLA-Zeiten
- Heterogene Bestandssysteme zur Ticketbearbeitung
- Anpassung an sich ständig ändernde Umgebungen
- ... erzeugt wachsende Informationshalden und Bedarf an Wissen
- Lösungsdatenbanken nicht/selten bzw. nicht in der benötigten Qualität gepflegt

### Ziele

- **Individuell** nutzbares Werkzeug
  - „Abholen“ der Fachexperten
- **Persönliches** Wissensmanagement
  - in die tägliche Arbeit integriert
  - keine zusätzliche „Pflegearbeit“
  - Erweiterung / Auslagerung / Speicherung des „persönlichen“ Wissens
- **Dynamische Erzeugung** von neuen Erkenntnissen und abgeleitetem Wissen
- **Proaktive** Bereitstellung von „passenden“ Informationen im Arbeitskontext



[www.supspaces.de](http://www.supspaces.de)

[info@supspaces.de](mailto:info@supspaces.de)

#### Kontakt Mansystems:

Dr. Josef Burgard  
Mansystems Deutschland GmbH  
Science Park 2  
66123 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0) 681 959 3180  
E-Mail: [josef.burgard@mansystems.de](mailto:josef.burgard@mansystems.de)

#### Kontakt DFKI:

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Jilek  
DFKI GmbH  
Trippstadter Straße 122  
67663 Kaiserslautern  
Telefon: +49 (0) 631 275 3570  
E-Mail: [christian.jilek@dfki.de](mailto:christian.jilek@dfki.de)

GEFÖRdert VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung