



**Incite GmbH**

Kellengasse 19  
CH-5643 Sins

info@incite.ch  
www.incite.ch

+41 (0) 41 534 25 62

V1.5, 08.11.2010

WISSENSMANAGEMENT-SOFTWARE

**KnowHowDBweb**

Informationen effizient und einfach verwalten

# FINDEN SIE IHR WISSEN

„Das Geheimnis der Kunst liegt darin, dass man nicht sucht, sondern findet.“

Pablo Picasso 1881-1973

## Wissen verhilft zum Erfolg

Jeder kennt die Situation: Es wird eine Email gesucht, ein bestimmtes Projekt gebraucht oder die Kollegin, die sich damit am besten auskennt. Ob Sie in der Industrie arbeiten oder eine Dienstleistung erbringen; wir alle sammeln und erstellen Informationen. Im normalen Tagesgeschäft gehen Innovationen und kreative Ideen schnell verloren. Dieses Wissen gemeinsam nutzen, austauschen und organisieren können wir kaum. Viele Systeme sind so komplex, dass die Mitarbeiter nicht motiviert sind, dieses zu nutzen.

## Know-how: Ihr höchstes Gut

Mit KnowHowDB steigern Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeiter, Sie speichern Ihr Wissen gezielt an einem zentralen Ort und Sie sichern somit das

höchste Gut Ihres Unternehmens: Ihr Know-how. Erhöhen Sie Ihre Wettbewerbsfähigkeit, schaffen Sie Transparenz und suchen Sie nie wieder.

### KNOWHOWDB AUF EINEN BLICK

- **Bedienbarkeit und Geschwindigkeit sind revolutionär und einzigartig**
- **Neueste Technologie und zukunftsorientiertes Sicherheitskonzept dank der Hochschule Luzern**
- **Namhafte Referenzen wie Volkswagen, Komax, ...**
- **Innovationspreis 2010 an der CeBIT**
- **Seit 8 Jahren erfolgreich am Markt**
- **Mitglied bei „Swiss Made Software“**
- **SAAS möglich – Mieten statt kaufen!**
- **Zugriff von jedem Standort dank Web Technologie**



Online Demo  
<http://demo.incite.ch>



# DIE EFFIZIENTE WISSENSMANAGEMENT LÖSUNG

## Beschreibung

Die KnowHowDB ist eine Wissensmanagement-Lösung für das Erfassen von Wissen eines Unternehmens. Die Software wird ohne Installation in einem Web-Browser gestartet und die Mitarbeiter melden sich mit Ihrem Benutzer am System an.

In der Baumstruktur wird ein neues Know-HowDB-Dokument erstellt. In diesem kann der Mitarbeiter in einem Microsoft Word ähnlichen Editor beliebiges Wissen erfassen. Dabei stehen ihm verschiedene Formatierungen, sowie das Einbinden von Grafiken zur Verfügung. Die Daten werden zentral in einer Datenbank gespeichert. Gesucht werden Informationen mit der integrierten Volltext-Suchmaschine Lucene.

## Einsatzgebiet

Die KnowHowDB wurde branchenunabhängig konzipiert, damit sie in beliebigen Unternehmen wie Banken, Versicherungen, Pharmakonzerne, im Maschinenbau, in Verwaltungen usw. eingesetzt werden kann.

### SUPPORTABTEILUNG INTERNE IT

Mitarbeiter melden ein Problem bei der internen IT-Abteilung. Diese sucht zuerst in der Know-HowDB, ob es sich um ein bekanntes Problem handelt. Ist dies der Fall, so kann die Lösungsbeschreibung an den entsprechenden Mitarbeiter geschickt werden. Der Support-Fall ist in 5 Minuten erledigt.

### PROJEKTLEITER

Erfahrungen, Ideen und Problemlösungen von Projektleitern werden zentral in der Know-

HowDB verwaltet. Alle Projektleiter profitieren somit gegenseitig vom gesammelten Wissen.

### SERVICE-TECHNIKER

Problemlösungen von Maschinen werden in der KnowHowDB erfasst. Service-Techniker sind so in der Lage, dem Kunden schnell eine Lösung zu bieten, obwohl sich vielleicht der zuständige Mitarbeiter gerade im Urlaub befindet.

## Edition

### LIZENZ ALS KAUF

Sie erwerben die KnowHowDB für einen einmaligen Betrag und können diese intern auf einem Server installieren.

### LIZENZ ALS SAAS

Sie können die Know-HowDB für eine monatliche Gebühr mieten. Somit können sich Ihre Mitarbeiter über einen Browser am System einloggen. Sie müssen sich keine Gedanken über Wartung, Updates



Online Demo  
<http://demo.incite.ch>



und Backups machen. Dies übernimmt die Firma Incite GmbH für Sie.

- Branchenunabhängig
- Kurze Einführungszeit und keine Installation von Clients notwendig
- Mächtige Suchmaschine namens Lucene (wird auch bei Wikipedia eingesetzt)
- Silverlight bringt die Power des Desktops ins Web!
- Die Bedienbarkeit und die hohe Geschwindigkeit kommen einer Desktop Anwendung sehr nahe
- Einzigartige Drag & Drop Funktionen

**Bestellprozess KnowHowDBweb**

- 1 Die Demo Version kann auf [demo.incite.ch](http://demo.incite.ch) uneingeschränkt getestet werden.
- 2a Die Bestellung erfolgt über Incite GmbH direkt und wird im Punkt 4 per Rechnung verschickt.
- 2b Die Bestellung erfolgt über unseren e-Commerce-Partner Share-it und kann per Kreditkarte, Überweisung, Scheck, Bar, PayPal oder Fax bezahlt werden.
- 3a Die KnowHowDBweb wird gekauft und der Kunde erhält das Lizenzfile und die Installationsdaten.
- 3b Die KnowHowDBweb wird gemietet und der Kunde erhält die Logindaten

# ZUFRIEDENE KUNDEN AUS VERSCHIEDENEN BRANCHEN

Wir haben Wert darauf gelegt, dass die KnowHowDB flexibel konzipiert ist und damit Ansprüche aus beliebigen Branchen abdeckt. Dies bestätigen uns unsere Kunden, welche in verschiedensten Gebieten tätig sind.

- **Volkswagen**, Automobilindustrie
- **Extenso IT-Services AG**, Informationstechnologie IT
- **Komax Holding AG**, Industrie Kabelverarbeitungsmaschinen
- **Charlottenburg-Wilmersdorf**, Stadtverwaltung
- **Leicom AG**, Datenmanagement und Prozessautomation
- **Hunsrück Apotheke**, Pharma
- **BSR Automation AG**, Antriebstechnik
- **Schuler Engineering GmbH**, Telekommunikation / industriellen Automatisierung
- **Archobau AG**, Architektur- und Immobilienreuhandbüro

DIE GLÄSERNE MANUFAKTUR



A R C H O B A U A G

# ÜBER UNS

## Incite GmbH

Die Firma Incite GmbH entwickelt und vertreibt seit 2003 die Wissensmanagement-Software KnowHowDB als Netzwerk Clientlösung. Die Standardsoftware wird stetig weiterentwickelt und hat am 04. März 2010 auf der CeBIT in Hannover den Innovationspreis-IT in der Kategorie Wissensmanagement erhalten.

Aufgrund der immer steigenden Anforderungen haben wir uns entschieden eine Web-Edition zu entwickeln.

## KTI Projekt

Das KTI hat das Projekt Incite KnowHowDB Web-Edition als innovative Idee beurteilt und das Projekt in Zusammenarbeit mit der Hochschule Luzern gut geheissen.

Die KTI ist die Förderagentur für Innovation des Bundes. Sie fördert seit über 60 Jahren den Wissens- und Technologietransfer zwischen Unternehmen und Hochschulen. Sie verknüpft Partner aus beiden Bereichen in Projekten anwendungsorientierter Forschung und Entwicklung. Ausschlaggebend für die Förderung sind der innovative Gehalt und die Aussicht auf eine erfolgreiche Umsetzung im Markt.

## Hochschule Luzern

Zusammen mit der Hochschule Luzern (HSLU) wurde die KnowHowDB Web-Edition konzipiert und entwickelt. Entstanden ist eine Applikation auf dem neuesten Stand der Technik.

### ANFORDERUNG

Die bestehende Wissensmanagement-Software der Firma Incite, die als klassische 2-Tier Applikation aufgebaut ist, soll im Rahmen einer generellen Ausbaustrategie eine Basis für eine neue, innovative Produkte-Generation werden.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dazu soll einerseits eine Webfähige Version des Produktes realisiert und andererseits die Grundlage für einen weiteren Innovationsschritt in Richtung "Software as a Service" (SaaS) und Integration in Fremdapplikationen geschaffen werden.

## Swiss Made Software

Die Firma Incite GmbH ist seit März 2009 Mitglied von „Swiss Made Software“, das neue Label der Schweizer Software-Branche. Internationale Software-Konzerne wie Google, IBM oder Microsoft



swiss made  
software

haben die Schweizer Werte - Qualität, Zuverlässigkeit und Präzision - in der Software-Entwicklung entdeckt.

Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement  
**Bundesamt für Berufsbildung und Technologie**  
Förderagentur für Innovation KTI

Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

# HOCHSCHULE LUZERN

- Innovationspreis 2010 an der CeBIT in Hannover
- Projekt von der Förderagentur für Innovation KTI gut geheissen
- Konzept und Entwicklung zusammen mit der Hochschule Luzern
- Netzwerk Lösung seit 2003
- Mitglied vom Label „Swiss Made Software“
- Neueste Technologie

# FUNKTIONEN IM DETAIL

## Sprachen

Die KnowHowDB ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar. Weitere Sprachen auf Anfrage.

## Baumstruktur



Dokumente und Ordner werden wie im Windows Explorer in einer Baumstruktur dargestellt. Sie können nach belieben gelöscht, ergänzt oder per Drag & Drop verschoben werden.

## DOKUMENTE



KnowHowDB-Dokumente sind das zentrale Element zur Verwaltung von Wissen. Schnell und einfach können wichtige Informationen im Texteditor mit beliebigen Formatierungen erfasst werden.

## METADATEN

Jedes Dokument kann mit einem Titel, Stichwörter und einer Beschreibung ergänzt werden.

## Suchen



Die Suchmaschine unterstützt Sie bei der Suche, indem die relevanten Dokumente zu oberst in der Resultate Liste anzeigt. Folgende Suchabfragen stehen zur Verfügung:

- Wildcards Suche nach Haus\* findet auch Haushalt.
- Fuzzy-Suche nach z. B. Janis findet Yannis oder Jannis.

- Der Ausdruck „Wald Bäume“ ~10 findet nur Dokumente in welchen das Wort Wald und Bäume innerhalb von 10 Wörter liegen.
- Tags: Haus findet nur Dokumente in welchen Haus im Metafeld Tags vorkommen.
- Und viele mehr...

## Texteditor

### FORMATIERUNGEN



Die starke Anlehnung an Microsoft Word erfordert keine Schulung. Folgende Formatierungen stehen zur

Verfügung:

- Schriftarten
- Nummerierungen und Aufzählungen
- Absatz
- Tabellen
- Spalten
- Kopf- und Fusszeilen
- Tabulatoren
- Undo und Redo
- Dynamischer Zoom
- Hyperlinks
- Textmarken

- Suchen und Ersetzen.

## BILDER



Bilder können aus einer Datei im Editor eingefügt werden. Folgende Formate werden unterstützt:

- Windows Bitmap (.BMP)
- Portable Network Graphics (.PNG)
- JPEG File Interchange Format (.JPG)
- Graphics Interchange Format (.GIF).

Beim Einfügen von Bildern werden Sie mit sehr umfangreichen Möglichkeiten unterstützt. Bilder können mehrfach selektiert, die Grösse oder die Qualität bestimmt oder automatisch auf die Seitenbreite angepasst werden.

## EXPORT



Dokumente können ausgedruckt oder in folgende Dateiformate exportiert werden:

- Rich Text Format (.rtf)
- Textdateien (.txt)
- HTML Format (.html)
- Web Archive, einzelne Datei (.mht)
- Word Dokument (.docx)

- Open Document Text (.odt)
- XML-Dokument (.xml).

## Ribbon Bar

Alle Funktionen lassen sich einfach und effizient über das neue Bedienkonzept „Ribbon Bar“ steuern.



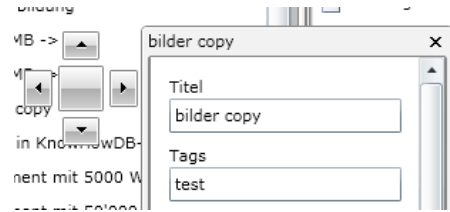
## Benutzerverwaltung



Jeder Benutzer erhält sein eigenes Login, mit welchem er sich an der KnowHowDB anmeldet.

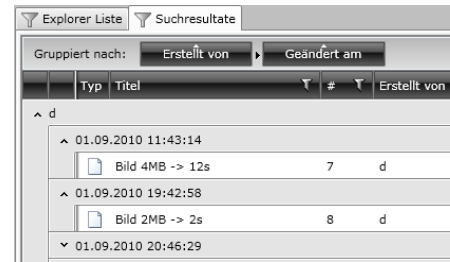
## Panels

Die Aufteilung der Funktionen, wie Explorer oder Suche in verschiedenen Panels (Fenster), ermöglicht ein beliebiges Anordnen.



## Listen

Die Suchresultate und Explorer Liste können nach Belieben spaltenweise sortiert und gruppiert werden.



## Browser

Folgende Browser werden unterstützt:



# WAS REVOLUTIONIERT KNOWHOWDB

## Technologie / Architektur

### SILVERLIGHT CLIENT

Der KnowHowDB Client basiert auf der Silverlight Technologie von Microsoft. Silverlight ist eine neuere, sehr interessante Technologie mit der „Rich Internet Applications“ erstellt werden. Die Anwendung wird dabei vom Webserver heruntergeladen und lokal ausgeführt. Somit ergeben sich Geschwindigkeitsvorteile gegenüber klassischen Web Anwendungen. Silverlight ist hinsichtlich seiner User Interface Präsentationsschicht abgeleitet aus der Windows Presentation Foundation (WPF) und bietet eine intuitive Desktop ähnliche Bedienung. Es gibt kostenlose Plugins für Windows, Apple Macintosh und auch eines für Linux. Silverlight basiert auf einer reduzierten Version des .NET Frameworks. Die Kommunikation der Anwendung mit dem Webserver er-



Microsoft®  
**Silverlight™**

folgt mittels Webservices (Windows Communication Foundation - WCF).

### WEBSERVICE / SOA

Bei der serviceorientierten Architektur (SOA) erfolgt die Bereitstellung der Funktionalitäten in Form von Services. Ein Service stellt Funktionen und Daten zur Verfügung, die über eine standardisierte Schnittstelle zur Laufzeit mit den anderen Modulen, eigenen oder dritten, gekoppelt werden.

Für die Kommunikation zwischen den Teilnehmern werden Webservices auf der Basis von WSDL eingesetzt.

Voraussetzung für eine SOA-Anwendung ist ein mehrschichtiger Aufbau und eine klare Trennung der Präsentations-Schicht von den darunter liegenden Schichten (Funktionen und Daten).

## Lucene (Suchmaschine)

Bei der KnowHowDB wird für die Suche das „Open Source“ Projekt Lucene eingesetzt. Jakarta Lucene ist eine leistungsstarke, vollfunktionsfähige Text-Suchengine, welche z. B. auch bei Wikipedia im Einsatz ist. Die KnowHowDB-Dokumente werden durch Lucene indexiert und mit Hilfe von diesem Index werden Informationen gesucht. Skalierbares, High-Performance Indexing, sowie die mächtige, akkurate und effiziente Suchalgorithmen haben den Entscheid für Lucene leicht gemacht.

## Texteditor

Die Firma Devexpress ist der Markt führende



Anbieter des auf Silverlight basierenden „Rich Text Editor“. Der Vorteil liegt gegenüber eines HTML Editors darin, dass der Text im WYSIWYG angezeigt wird. Die Handhabung ist sehr stark an Microsoft Word angelehnt und ermöglicht somit jegliche Schriftarten und Formatierungen, Grafiken, Tabellen, Kopf- und Fusszeilen, Hyperlinks, Textmarken, Zoomen und vieles mehr.

## Bedieneroberfläche / Usability

Das Ziel vom Projekt war es, die KnowHowDB Web-Lösung so



ähnlich wie möglich einer Desktop Lösung anzupassen. GUI Komponenten von der Firma Telerik haben diese Anforderung möglich gemacht. Die Funktionen werden über die moderne Ribbon Bar ausgelöst. Die verschiedenen Fenster (Panel) lassen sich per Drag & Drop verschieben und platzieren. Die Baumstruktur zur Navigation lässt sich so einfach bedienen wie der Windows Explorer.

## Datenbank

Der Text und die Bilder werden in einem Microsoft SQL Server gespeichert. Andere Datenbank Systeme auf Anfrage.



## Sicherheitskonzept

### WINDOWS IDENTITY FOUNDATION

Microsoft's Windows Identity Foundation (WIF) ist ein neuer Ansatz, um Authentisierungsmechanismen aus den einzelnen Applikationen zu entfernen und Zentral als Infrastruktur (Service) für alle Applikationen nutzen zu können. Der Ansatz eröffnet zudem neue Möglichkeiten im Identity Management zwischen Organisationen (Federation).



### SECURITY TOKEN SERVICE

Der Einsatz eines WIF basierten Security Token Service (STS) für die KnowHowDB ist der Grundstein einer zukunftsorientierten Sicherheitsarchitektur, welche auch für den Einsatz von Software as a Service (SaaS) gerüstet ist.

### ASP.NET MEMBERSHIP

Für die Authentisierung, Autorisierung und die Benutzerprofile von KnowHowDB werden die Application Services der ASP.NET Plattform verwendet (ASP.NET Membership API).

Im Hintergrund werden die Daten in einer SQL Server (Express) Datenbank gespeichert. Sollte bereits solch eine Datenbank aus einer bestehenden Webapplikation vorhanden sein, so kann diese direkt weiter verwendet werden, ohne dass bestehenden Benutzer / Rollen neu erstellt werden müssen.

- **Zukunftsorientiertes Sicherheitskonzept dank der Hochschule Luzern**
- **Plattformunabhängig dank Silverlight und WebServices**
- **Leistungsstarke Suchmaschine von Lucene (bei Wikipedia im Einsatz)**
- **Microsoft Word ähnlicher Texteditor**
- **Microsoft SQL Server als Datenbankserver**
- **Serviceorientierte Architektur macht die KnowHowDB beliebig skalierbar**

# SYSTEMANFORDERUNGEN

## SAAS (Software as a Service)

- Keine serverseitigen Voraussetzungen notwendig, da Incite das Hosting betreibt
- PC (Anforderungen siehe Arbeitsplätze)

## Server

### SOFTWARE

- Microsoft Server ab Version 2008
- Microsoft SQL Server ab Version 2005
- Microsoft .NET Framework 4 (kostenlos)

### HARDWARE

- PC mit einem Prozessor mindestens 1 GHz oder schneller (Dual Core)
- Mindestens 1 GB Arbeitsspeicher
- 5 GB Festplattenspeicher

## Arbeitsplätze

### SOFTWARE

- Windows 7, Windows Vista, Windows XP Service Pack 2
- Silverlight 4.0 Plug-in (kostenlos)
- Einer der folgenden Browser: Microsoft Internet Explorer, Firefox, Google Chrom, Safari oder Opera

### HARDWARE

- Prozessor Intel® Pentium® III 450MHz oder schneller
- 128MB Arbeitsspeicher

### MAC OS

- Apple Mac OS X 10.4.8 oder höher
- Prozessor Intel Core™ Duo 1.83GHz oder schneller
- 128MB of RAM



Online Demo  
<http://demo.incite.ch>