

# Business Engineering

Herausgegeben von U. Baumöl, H. Österle, R. Winter

**Springer**

*Berlin*

*Heidelberg*

*New York*

*Hongkong*

*London*

*Mailand*

*Paris*

*Tokio*

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Ausgangssituation.....	1
1.2 Ziele und Forschungsfrage.....	3
1.3 Aufbau und Ergebnisse.....	5
1.4 Adressaten und Einsatzbereiche.....	7
1.5 Einordnung des Buches.....	7
1.6 Zusammenfassung.....	9
<b>2 Praxisfälle: Treiber und Herausforderungen für Wissensmanagement-Systeme</b> .....	<b>11</b>
2.1 Überblick.....	11
2.2 PricewaterhouseCoopers Deutschland.....	12
2.3 Winterthur Lebensversicherung.....	26
2.4 Heisana Krankenversicherungen.....	33
2.5 Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität St. Gallen.....	40
2.6 Summarische Betrachtung.....	47
<b>3 Grundlagen</b> .....	<b>49</b>
3.1 Wichtige Begriffe.....	49
3.1.1 Drei-Ebenen-Modell des Business Engineering.....	49
3.1.2 Geschäftsmodell des Informationszeitalters.....	50
3.1.3 Customer Relationship Management.....	52
3.1.4 Informationssysteme und Integration.....	55
3.1.5 Datenstrukturierung und Taxonomien.....	57
3.2 Wissen aus theoretischer Sicht.....	58
3.2.1 Epistemologische Grundlagen.....	58
3.2.2 Eigenschaften und Klassifizierung von Wissen.....	61
3.2.3 Mentale Modelle.....	64
3.2.4 Modell für den Austausch von Wissen.....	65
3.3 Ansätze für Wissensmanagement.....	72
3.3.1 Bedeutung und Charakteristika.....	72
3.3.2 WM-Strategie: Ziele, kritische Erfolgsfaktoren und Messgrößen.....	77
3.3.3 Wissensmanagement-Prozesse und -Rollen.....	81
3.3.4 Informationssysteme als Werkzeuge.....	84
3.3.5 Entwicklung und aktueller Stand.....	91
3.3.6 Kritische Würdigung.....	93
3.4 Modelle für Wissensmanagement-Systeme (WMS).....	94
3.4.1 Überblick und Kriterien für die Auswahl.....	94
3.4.2 EKM-Referenzmodell.....	97
3.4.3 Ovum KM architecture.....	99
3.4.4 Architektur von Maier et. al.....	101
3.4.5 BKM-Modell.....	104

3.4.6 Hersteller-Architekturen.....	106
3.4.7 Summarische Betrachtung.....	113
3.5 Zusammenfassung: Bedarf für eine integrierte WMS-Architektur.....	114
<b>4 Vorschlag einer Architektur für integrierte Wissensmanagement-Systeme.....</b>	<b>117</b>
4.1 Charakteristika von Informationssystem-Architekturen.....	117
4.2 Herleitung und Metamodell.....	120
4.3 Überblick über die Architektur.....	124
4.4 Strategische Ebene.....	129
4.5 Prozess-Ebene.....	135
4.5.1 Geschäftsprozesse am Beispiel des CRM.....	137
4.5.2 Wissensmanagement-Prozesse.....	143
4.6 System-Ebene.....	169
4.6.1 Übersicht.....	169
4.6.2 Content-Management-Systeme.....	172
4.6.3 Kompetenz-Management Systeme.....	181
4.6.4 Community-Management-Systeme.....	189
4.6.5 Systeme für Orientierung durch Navigation und Suche.....	198
4.7 Wissensmanagement-Organisation und -Kultur.....	210
4.8 Handlungsempfehlungen zur Umsetzung.....	216
4.9 Abschätzung von Nutzenpotenzialen und ihrer Ausschöpfung.....	224
4.10 Zusammenfassung.....	229
<b>5 Dimensionen der Integration von Wissensmanagement-Systemen.....</b>	<b>231</b>
5.1 Vertikal: Integration der Ebenen.....	232
5.2 Horizontal: Integration der Säulen.....	233
5.3 Interorganisational: Verknüpfung entlang von Wertschöpfungsketten.....	242
5.4 Zusammenfassung.....	251
<b>6 Praxisfälle: Lösungen, Ergebnisse und Erkenntnisse.....</b>	<b>253</b>
6.1 PricewaterhouseCoopers Deutschland.....	253
6.2 Winterthur Lebensversicherung.....	273
6.3 Heisana Krankenversicherungen.....	280
6.4 Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität St. Gallen.....	288
6.5 Summarische Betrachtung.....	298
<b>7 Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>301</b>
7.1 Theoretischer Beitrag: Möglichkeiten der Unterstützung von Wissensmanagement mit Informationssystemen.....	302
7.2 Praktischer Beitrag: Gestaltungselemente und kritische Erfolgsfaktoren für den Einsatz integrierter Wissensmanagement-Systeme.....	307
7.3 Weiterführende Fragestellungen.....	310

<b>Anhang</b> .....	<b>311</b>
A.1 Forschungsmethodik.....	311
A.2 Workshops des Kompetenzzentrums Customer Knowledge Management.....	319
A.3 Interview-Verzeichnis.....	320
A.4 PricewaterhouseCoopers: Strategische Wissensmanagement- Ziele.....	322
A.5 Gestaltungsobjekte des Metamodells für integrierte Wissensmanagement-Systeme.....	326
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>331</b>
<b>Online-Quellen</b> .....	<b>335</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>337</b>
<b>Index</b> .....	<b>363</b>
<b>Über den Autor</b> .....	<b>367</b>