

Klaus North

Wissensorientierte Unternehmensführung

Wertschöpfung durch Wissen

4., aktualisierte und erweiterte Auflage



Inhalt

Vorwort	V
Einführende Zusammenfassung	1
1 Auf dem Weg zur Wissensgesellschaft	7
1.1 Eine neue Qualität des Wettbewerbs.....	7
1.2 Wissen - Schlüsselressource der postindustriellen Ära	12
1.3 Das Wissensunternehmen - eine Kurzdiagnose.....	21
2 Wissen in Organisationen	31
2.1 Die Wissenstreppe.....	31
2.2 Dimensionen des Wissens.....	40
2.3 Wissen als Wettbewerbsfaktor.....	58
3 Organisieren rund ums Wissen	65
3.1 Die Balanceakte der Unternehmensführung.....	65
3.2 Von „unendlich flach“ zur „Sternexplosion“.....	75
3.3 Überwindung der multidivisionalen Organisation.....	87
3.4 Plattformen für Wissen.....	98
3.5 Wissensallianzen.....	104
4 Wissen ist menschlich	115
4.1 Ein neuer Sozialkontrakt.....	115
4.2 Die Mitdenker des Wissensunternehmens.....	121
4.3 Kompetenzen für die Intelligenz AG.....	137
4.4 Motivieren für Wissensteilung und -entwicklung.....	148
4.5 Wissensgemeinschaften (Communities of Practice).....	154
5 Wissen aufbauen und teilen	167
5.1 Die organisationale Wissensbasis gestalten, lenken und entwickeln.....	167
5.2 Ausgewählte Konzepte des Wissensmanagements.....	174
5.3 Wissensmanagement in internationalen Kontexten.....	190
5.4 Wissensmanagement in kleinen und mittleren Unternehmen ...	201

6	Wissen messen und absichern	213
6.1	Maßstäbe finden.....	213
6.2	Verankerung immaterieller Werte in Bilanzierungsstandards ...	215
6.3	Auf dem Weg zur Wissensbilanz.....	219
6.4	Beurteilung der Verfahren zur Wissensbilanzierung.....	238
6.5	Wissen absichern.....	244
7	Wissensmanagement implementieren	253
7.1	Eine wissensorientierte Strategie entwickeln.....	253
7.2	Das Wissensmarkt-Konzept.....	259
7.3	Rahmenbedingungen gestalten und steuern.....	264
7.4	Spieler und Spielregeln des Wissensmarktes.....	271
7.5	Instrumente und Prozesse der Wissensorganisation.....	282
7.6	Einführungspfade des Wissensmanagements.....	307
7.7	Das 12-Punkte-Programm zur wissensorientierten Unternehmensführung.....	312
	Anhang: Wissensmarkt	319
	Literaturverzeichnis	323
	Weblink-Verzeichnis	343
	Stichwortverzeichnis	345

Verzeichnis der Fallbeispiele

Kapitel 1

Ingenieurbüro K&P: Schnell lernen	8
Produktionsimpresarios: Virtuell und Virtuos	20

Kapitel 2

Best-Practice-Transfer (Elektronikfertigung)	31
Bessere Nutzung von Patenten bei Dow-Chemical	38
Wissensintegration: Übernahme eines ausländischen Unternehmens	42
Das beste Brot in ganz Osaka	47
Story Telling - Geschichten transportieren implizites Wissen	49
Der Wert des Wissens	54

Kapitel 3

Oticon - Die Spaghetti-Organisation	67
Allianz Group Business Services (AGBS) fördert Wissens-Synergien	72
Merill Lynch: Finanzdienstleistungen replizieren	77
NovaCare - Die Rehabilitationsdienstleister	80
3M - Der Produktgenerator	82
MLP Finanzdienstleistungen als Wissensnetzwerk	84
KAO - Kreativ in Japan	97
Sharp - Hypertext in F&E	100
Olivetti als Plattformorganisation	103

Verzeichnis der Fallbeispiele

Kapitel 4

Die „Workforce 21“ - Initiative von AT&T	116
Eine fiktive Stellenanzeige der „Intelligenz AG“	118
CSC Ploenzke: Personalentwicklung mit Perspektive	134
Experten finden und verbinden bei Sanofi-Aventis	139
Karriere in der CSC-Welt: Wertvoller werden	144
Das Unternehmensfrühstück	148
„Wissen teilen gewinnt Meilen“ - Initiative in einer Unternehmensberatung	153
Wissensgemeinschaften: Zwei Beispiele	157
Info: Die No-Frill-Community	163

Kapitel 5

Wissensarbeit weltweit	191
GTZ: Aus weltweiten Projekterfahrungen zu Dienstleistungsprodukten	197
Gemeinsam lernen im Handwerk: Die bad & heizung concept AG	202
Ein Modellprojekt in Hessen	208

Kapitel 6

Wissensbilanz des Forschungszentrum Austrian Research Centers Seibersdorf (ARCS)	217
Wissensbilanz einer Bausparkasse	236
Die Wissensstafette von Volkswagen	247

Kapitel 7

Individual Inc. Clipping-Service: Wissen über Kunden bindet Kunden	256
Mit „Sinn“ Wissen managen	266
Der Weltmarken Kulturvertrag	269

Der Wissensbroker - Beispiel der Siemens Business Services (SBS)	275
Leuchtturmprinzip: Das Programm Klassenbester	280
Beispiele von Wissensintegrationsprozessen	286
Beispiele für Kompetenznetzwerke	293
General Electric - Workout	295
Bereichsübergreifendes Projekt „Komplexitätsreduktion von Baugruppen“	297
Das Intranet als Wissensmarkt	303
I+K in der Luftfahrt-Branche	309
Kompetenznetzwerke im Elektronikonzern	310