
Monika Frey-Luxemburger (Hrsg.)

Wissensmanagement – Grundlagen und praktische Anwendung

Eine Einführung in das IT-gestützte
Management der Ressource Wissen

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Ziele, Adressaten und Aufbau..... | 1 |
| 2 | Einführung | 5 |
| 2.1 | Bedeutung von Wissensmanagement | 5 |
| 2.2 | Wissenschaftlicher Diskurs..... | 13 |
| 2.2.1 | Wissen | 13 |
| 2.2.2 | Wissen und Information..... | 17 |
| 2.2.3 | Wissensmanagement..... | 20 |
| 2.2.4 | Faktor Mensch..... | 24 |
| 2.3 | Unternehmenspraxis..... | 27 |
| 2.3.1 | Motivation | 28 |
| 2.3.2 | Die Wissensbasis des Unternehmens..... | 30 |
| 2.3.3 | Wissensmanagement-Strategie | 32 |
| 2.3.4 | Erfolgsfaktoren..... | 34 |
| 2.4 | IKT als ein Treiber für das Management von Wissen | 34 |
| 2.4.1 | Weltweite Vernetzung dank Internet..... | 34 |
| 2.4.2 | Webclients..... | 36 |
| 2.4.3 | Anwendungssysteme für das Management von Wissen | 36 |
| 2.4.1 | Zukünftige Entwicklungen | 37 |
| 3 | Ansätze und Modelle des Wissensmanagements..... | 39 |
| 3.1 | Einführung | 39 |
| 3.2 | Modelle für das Management von Wissen | 41 |
| 3.2.1 | Spirale der Wissensschaffung | 41 |
| 3.2.2 | Bausteine des Wissensmanagements | 43 |
| 3.2.3 | HANSE-Modell..... | 45 |
| 3.2.4 | Münchener Wissensmanagement-Modell..... | 48 |
| 3.2.5 | Ganzheitliches Wissensmanagement..... | 50 |
| 3.2.6 | Systemisches Wissensmanagement..... | 51 |
| 3.2.7 | Weitere Modelle..... | 52 |
| 3.2.8 | Gemeinsamkeiten und Unterschiede..... | 52 |
| 3.3 | Integriertes Geschäftsmodell mit Fokus Wissen (iGI ^W)..... | 53 |
| 3.3.1 | Unternehmensführung | 55 |
| 3.3.2 | Leistungsbeurteilung | 60 |
| 3.3.3 | Mitarbeiter | 65 |
| 3.3.4 | Prozesse..... | 65 |
| 3.3.5 | Betriebliche Infrastruktur | 67 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 4 | Methoden und Werkzeuge..... | 71 |
| 4.1 | Einführung und Klassifikation | 72 |
| 4.2 | Portale | 75 |
| 4.3 | Orientierung und Suche am Beispiel von Suchmaschinen..... | 78 |
| 4.3.1 | Was wollt Ihr wissen?..... | 78 |
| 4.3.2 | Das Internet-Suchmaschinenkonzept..... | 81 |
| 4.3.3 | Optimale Antworten..... | 83 |
| 4.3.4 | Technische Arbeitsweise von Suchmaschinen..... | 86 |
| 4.3.5 | Ausblick..... | 90 |
| 4.4 | Von Inhalten zu Enterprise Content Management..... | 91 |
| 4.4.1 | Wissen, Inhalte und Dokumente | 92 |
| 4.4.2 | Ziele und Visionen eines integrierten Content Managements ... | 95 |
| 4.4.3 | Inhaltsorientierte Systeme in Unternehmen..... | 96 |
| 4.4.4 | Ein Modell für Enterprise Content Management..... | 97 |
| 4.4.5 | Verwaltung von lebenden Dokumenten und Content | 100 |
| 4.4.6 | Workflow-Management | 105 |
| 4.4.7 | Dokumentenmanagement | 106 |
| 4.4.8 | Output Management | 111 |
| 4.4.9 | Content Management..... | 111 |
| 4.4.10 | Wichtige Prozesse im Content Management | 112 |
| 4.4.11 | Trennung von Inhalt, Struktur und Layout | 114 |
| 4.4.12 | Komponenten von Web-Content-Management-Systemen | 115 |
| 4.4.13 | Elektronische Archivierung..... | 117 |
| 4.4.14 | Zusammenfassung..... | 120 |
| 4.5 | Zusammenarbeit – Online Kooperation..... | 120 |
| 4.5.1 | Einführung und Motivation | 120 |
| 4.5.2 | Kollaborationswerkzeuge..... | 127 |
| 4.5.3 | Wissensmanagement..... | 129 |
| 4.5.4 | Content Management..... | 130 |
| 4.5.5 | Team Repositorys..... | 131 |
| 4.5.6 | Elementare Team-Kommunikation | 133 |
| 4.5.7 | Erweiterte Team-Kommunikation..... | 135 |
| 4.5.8 | Live Kommunikation..... | 138 |
| 4.5.9 | Kollaboration mit SAAS und Cloud..... | 138 |
| 4.5.10 | Zusammenfassung und Ausblick..... | 145 |
| 4.6 | E-Learning und Blended Learning..... | 146 |
| 4.6.1 | Einführung..... | 146 |
| 4.6.2 | Ein kurzer geschichtlicher Rückblick | 148 |
| 4.6.3 | Formen des E-Learnings | 152 |
| 4.6.4 | Lernpsychologische Ansätze des medienvermittelten Lernens | 162 |
| 4.6.5 | Arten des Wissens..... | 165 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 5 | Anwendungsbeispiele | 169 |
| 5.1 | Einführung | 169 |
| 5.2 | Accenture..... | 172 |
| 5.2.1 | Das Unternehmen..... | 172 |
| 5.2.2 | Motivation und Zielsetzung..... | 173 |
| 5.2.3 | Begriffsdefinition ‚Wissensmanagement‘ | 174 |
| 5.2.4 | Rückblick – wie alles begann | 174 |
| 5.2.5 | Unternehmensstrategie zum Wissensmanagement..... | 176 |
| 5.2.6 | Konzeptionelles Modell | 177 |
| 5.2.7 | Technologische Infrastruktur..... | 187 |
| 5.2.8 | Lessons learned | 199 |
| 5.3 | Hochschule Furtwangen (HFU)..... | 199 |
| 5.3.1 | Historische Entwicklung und aktuelle Herausforderungen..... | 199 |
| 5.3.2 | Vision, Leitbild und strategische Ziele | 202 |
| 5.3.3 | Organisation und Kultur | 206 |
| 5.3.4 | Bedeutung der Ressource Wissen für die HFU | 209 |
| 5.3.5 | Methoden und Werkzeuge..... | 213 |
| 5.3.6 | Kritische Würdigung und Ausblick..... | 221 |
| 6 | Einführung und Verankerung im Unternehmen..... | 223 |
| 6.1 | Übersicht..... | 223 |
| 6.1.1 | Ziele und Erfolgsfaktoren..... | 224 |
| 6.1.2 | Referenzmodell | 225 |
| 6.1.3 | Vorgehensmodell..... | 227 |
| 6.2 | Ausgangslage und Initialisierung | 229 |
| 6.3 | Analyse | 230 |
| 6.4 | Ziele und Lösungen | 230 |
| 6.5 | Umsetzung | 231 |
| 6.6 | Evaluation und Verstetigung der Lösung | 231 |
| 7 | Zusammenfassung und Ausblick | 233 |
| | Abkürzungsverzeichnis | 237 |
| | Abbildungsverzeichnis..... | 241 |
| | Tabellenverzeichnis | 245 |
| | Literaturverzeichnis..... | 247 |
| | Sachwortverzeichnis..... | 261 |