

Inhaltsübersicht

Einführung	1
Teil 1: Grundlagen	9
1 Business Model of the Information Age <i>Hubert Österle</i>	11
2 Business Knowledge Management: Wertschöpfung durch Wissensportale <i>Volker Bach</i>	51
3 Wissensportale aus Systemsicht <i>Christoph Jansen, Frédéric Thiesse, Volker Bach</i>	121
Teil 2: Fallbeispiele	191
4 Smartnet als Kernstück des Intranets der Credit Suisse <i>Thomas Reich</i>	193
5 Einbindung externer Informationen in das Kreditrisikomanagement <i>Peter Raab</i>	221
6 Wissensnetzwerke bei der Swiss Re <i>Peter Raab, Stefanos Vassiliadis, Rudolf Frei</i>	239
7 Wissensmanagement in Beratungsunternehmen <i>Dieter Blessing, Volker Bach</i>	257
8 Knowledge Management bei Hewlett Packard Consulting <i>Michael Wyrsh, Dieter Blessing</i>	281
9 Pilotprojekt Wissensmanagement bei T-Nova Berkorn <i>Heiko Armin Schneider</i>	303
Literatur	333
Herausgeber und Autoren	350

Inhaltsverzeichnis

Einführung	1
Ergebnisse aus der Praxis	2
Konzeptionelle Basis	5
Dank	7
Teil 1: Grundlagen	9
1 Business Model of the Information Age	11
<i>Hubert Österle</i>	11
1.1 Herausforderung Informationszeitalter	11
1.2 Imperative der neuen Unternehmenswelt	13
1.2.1 Regel 1: Umfassende Abdeckung der Kundenbedürfnisse	14
1.2.2 Regel 2: Partnering in der Kundenbeziehung	14
1.2.3 Regel 3: Kritische Masse auf Kunden- und Lieferantenseite	15
1.2.4 Regel 4: Positionierung im Geschäftsnetzwerk	15
1.2.5 Regel 5: Fokussierung auf das Kerngeschäft	16
1.2.6 Regel 6: Streben nach höchster Prozesseffizienz	17
1.2.7 Regel 7: Networkability als Voraussetzung	17
1.2.8 Regel 8: Management des Wandels	18
1.3 Trends im Informationszeitalter	18
1.3.1 1. Trend: Enterprise Resource Planning als Basis	18
1.3.2 2. Trend: Wissensmanagement als Determinante	23
1.3.3 3. Trend: Intelligente Geräte	27
1.3.4 4. Trend: Verstärkte Geschäftsvernetzung	31
1.3.5 5. Trend: Unterstützung durch elektronische Dienste	38
1.3.6 6. Trend: Customer Process Support als Schlüsselfunktion	41
1.3.7 7. Trend: Wertemanagement	47

2	Business Knowledge Management: Wertschöpfung durch Wissensportale	51
	<i>Volker Bach</i>	51
2.1	Mit Business Knowledge zum Knowledge Business.....	52
2.1.1	Kundenzentrierung durch Wissen.....	53
2.1.1.1	Kundenprozess: Portale integrieren Knowledge Services	53
2.1.1.2	Verkaufsprozess: Portal für hohe Beratungskompetenz	54
2.1.2	Innovation durch Wissen	56
2.1.2.1	Produktentwicklung.....	56
2.1.2.2	Prozess- und Systementwicklung	57
2.1.3	Enabler Informationstechnik.....	58
2.1.3.1	Beispiel Hummingbird Enterprise Information Portal.....	59
2.1.3.2	Beispiel Siebel.....	61
2.1.3.3	Beispiel ResearchAccelerator	63
2.1.3.4	Systeme und Technologien für das Wissensmanagement	64
2.1.4	Treiber Unternehmensbewertung.....	66
2.1.4.1	Beispiel Celemi	66
2.1.4.2	„Intellectual Assets“	67
2.1.5	Das Business Knowledge Management-Modell	68
2.1.5.1	Sicht „Wertschöpfung“	68
2.1.5.2	Sicht „Wissensorganisation“	69
2.1.5.3	Zusammenfassung	70
2.2	Instrumente des Business Knowledge Management.....	71
2.2.1	Expertise Directory	71
2.2.2	Skill Planning	74
2.2.3	Content Management	76
2.2.4	Community of Practice	77
2.2.5	Knowledge Desk.....	78
2.2.6	Knowledge Network	79
2.2.7	Bewertung.....	80

2.2.7.1	Ausrichtung	81
2.2.7.2	Wissensziele	82
2.3	Integriertes Business Knowledge Management.....	83
2.3.1	Beispiel MobileTech.....	84
2.3.2	Wissensportal.....	87
2.3.2.1	Ausrichtung auf Kunden- und Geschäftsprozesse	87
2.3.2.2	Prozessorientierte Navigation.....	88
2.3.2.3	Personalisierung	89
2.3.3	Wissensstruktur.....	89
2.3.3.1	Wissensobjekte.....	90
2.3.3.1.1	Inhalte	90
2.3.3.1.2	Integrierte Formate.....	91
2.3.3.1.3	Meta-Informationen	92
2.3.3.2	Beziehungen.....	95
2.3.3.3	Gemeinsame Sprachen	97
2.3.4	Wissensorientierte Führung	98
2.3.4.1	Wissensorientierte Führungsorganisation.....	99
2.3.4.2	Wissensorientierte Führungsinstrumente.....	102
2.3.4.2.1	Führungsgrößen für den Prozessmanager.....	103
2.3.4.2.2	Führungsgrößen für den Netzwerk- und Wissensmanager ..	106
2.3.4.2.3	Führungsgrößen für den „Chief Knowledge Officer“	109
2.3.4.3	Zusammenfassung	111
2.3.5	Permanente Weiterentwicklung	112
2.4	Projekte zum Business Knowledge Management.....	113
2.4.1	Projektportfolio.....	113
2.4.2	Vorgehensmodell.....	115
2.5	Zusammenfassung und Ausblick.....	118
3	Wissensportale aus Systemsicht	
	<i>Christoph Jansen, Frédéric Thiesse, Volker Bach.....</i>	121
3.1	Der „single point of access“	122

3.2	Komponenten von Wissensportalen	125
3.2.1	Wissensstruktur.....	125
3.2.2	Funktionalitäten	127
3.2.3	Benutzeroberfläche und Navigation.....	128
3.2.4	Weitere Merkmale	128
3.3	Anwendungsbeispiele.....	129
3.3.1	Übersicht.....	129
3.3.2	Credit Suisse: Projektmanagement	130
3.3.3	Ernst & Young: KnowledgeWeb	132
3.3.4	Hewlett Packard: Electronic Sales Partner.....	133
3.3.5	BRINT: BizTech Network.....	134
3.3.6	Individual.com.....	136
3.3.7	Arthur Andersen: KnowledgeSpace.....	137
3.3.8	SAP: SAPNet.....	139
3.3.9	IWI-HSG: Business Engineering Center	141
3.4	Produkte	143
3.4.1	Übersicht.....	144
3.4.2	Lotus Notes.....	145
3.4.2.1	Übersicht	145
3.4.2.2	Wissensstruktur	145
3.4.2.3	Funktionalitäten.....	145
3.4.2.4	Oberfläche	146
3.4.2.5	Technische Merkmale	146
3.4.2.6	Weitere Aspekte	147
3.4.3	Open Text : Livelink.....	147
3.4.3.1	Übersicht	147
3.4.3.2	Wissensstruktur	147
3.4.3.3	Funktionalitäten.....	148
3.4.3.4	Oberfläche	149
3.4.3.5	Technische Merkmale	150

3.4.3.6	Weitere Aspekte	150
3.4.4	Portera: ServicePort	150
3.4.4.1	Übersicht	150
3.4.4.2	Wissensstruktur	150
3.4.4.3	Funktionalitäten.....	152
3.4.4.4	Oberfläche	153
3.4.4.5	Technische Merkmale	153
3.4.4.6	Weitere Aspekte	153
3.4.5	Documentum: iTeam	153
3.4.5.1	Übersicht	153
3.4.5.2	Wissensstruktur	154
3.4.5.3	Funktionalitäten.....	155
3.4.5.4	Oberfläche	155
3.4.5.5	Technische Merkmale	155
3.4.6	BroadVision: One-to-One Knowledge.....	156
3.4.6.1	Übersicht	156
3.4.6.2	Wissensstruktur	156
3.4.6.3	Funktionalitäten.....	156
3.4.6.4	Oberfläche	157
3.4.6.5	Technische Merkmale	157
3.4.7	TIBCO: TIB/PortalBuilder	158
3.4.7.1	Übersicht	158
3.4.7.2	Wissensstruktur	158
3.4.7.3	Funktionalitäten.....	159
3.4.7.4	Oberfläche	160
3.4.7.5	Technische Merkmale	160
3.4.7.6	Weitere Aspekte	160
3.4.8	TIBCO/Yahoo: Corporate Yahoo	161
3.4.8.1	Übersicht	161
3.4.8.2	Wissensstruktur	162

3.4.8.3	Funktionalitäten.....	162
3.4.8.4	Oberfläche.....	162
3.4.8.5	Technische Merkmale.....	163
3.4.8.6	Weitere Aspekte.....	163
3.4.9	Autonomy: Portal-In-A-Box.....	163
3.4.9.1	Übersicht.....	163
3.4.9.2	Wissensstruktur.....	163
3.4.9.3	Funktionalitäten.....	164
3.4.9.4	Oberfläche.....	164
3.4.9.5	Technische Merkmale.....	164
3.4.10	SurfMap: Portal Author.....	165
3.4.10.1	Übersicht.....	165
3.4.10.2	Wissensstruktur.....	165
3.4.10.3	Funktionalitäten.....	165
3.4.10.4	Oberfläche.....	166
3.4.10.5	Technische Merkmale.....	166
3.4.11	grapeVINE: grapeVINE.....	166
3.4.11.1	Übersicht.....	166
3.4.11.2	Wissensstruktur.....	166
3.4.11.3	Funktionalitäten.....	167
3.4.11.4	Oberfläche.....	167
3.4.11.5	Technische Merkmale.....	168
3.4.12	Verity: Knowledge Organizer.....	168
3.4.12.1	Übersicht.....	168
3.4.12.2	Wissensstruktur.....	169
3.4.12.3	Funktionalitäten.....	169
3.4.12.4	Oberfläche.....	169
3.4.12.5	Technische Merkmale.....	169
3.4.13	Hummingbird: Hummingbird EIP.....	170
3.4.13.1	Übersicht.....	170

3.4.13.2	Wissensstruktur	171
3.4.13.3	Funktionalitäten.....	171
3.4.13.4	Oberfläche	172
3.4.13.5	Technische Merkmale	172
3.5	Basis-Tools und -Technologien.....	172
3.5.1	Dokumentenmanagement	172
3.5.2	Workflowmanagement.....	173
3.5.3	Groupware	176
3.5.4	Data Warehousing	177
3.5.5	Information Retrieval.....	179
3.5.6	Intranet.....	180
3.6	Servicearchitektur.....	182
3.6.1	Profil-Services	182
3.6.2	Lebenszyklus-Services.....	184
3.6.3	Knowledge Services in Basis-Tools und -Technologien.....	185
3.7	Ausblick	187

Teil 2: Fallbeispiele..... 191

4	Smartnet als Kernstück des Intranets der Credit Suisse	193
	<i>Thomas Reich</i>	193
4.1	Einleitung.....	193
4.2	Geschichte und Umfeld.....	194
4.2.1	Bank als IBM-Grosskunde.....	194
4.2.2	Dokumentenmanagement: Vorherrschaft von bedrucktem Papier.....	195
4.2.3	Dezentrale Workstation als "zweite Welt"	195
4.2.4	Nischenlösungen: erste Intranet-Server und Clients	195
4.2.5	Aufbau einer Abteilung für Intranet und Groupware	196
4.3	CS-Intranet heute	197
4.3.1	Aktueller Stand (technisch/betrieblich).....	197

4.3.2	Einführung der I-Net-Technologie ohne Schulung möglich?	197
4.3.3	Konzept Publishing Prozesse	198
4.3.3.1	Die Rollen und Prozesse	199
4.3.3.1.1	Autor	199
4.3.3.1.2	Webmaster	199
4.3.3.1.3	Angebotsverantwortlicher	200
4.3.3.1.4	Redaktionskommission	200
4.3.3.1.5	Die Rollentübersicht	201
4.3.4	Die Intranet-Projekte im Überblick	201
4.3.4.1	Smartnet: Informationen für den Frontbereich	201
4.3.4.2	Entwicklung in Etappen	204
4.3.4.2.1	Was heisst mediengerechte Aufbereitung?	205
4.3.4.2.2	Smartnet, Phase 2	206
4.3.4.3	Besseres Telefonbuch als strategische Investition	207
4.3.4.4	Bereinigung Intranet-Landschaft (BIL)	209
4.3.4.4.1	Die Rolle des sogenannten Webhotels	209
4.3.4.4.2	Wirtschaftlich: kontrollierter Pluralismus	210
4.3.4.4.3	Aufgabenspektrum des Projekts BIL	212
4.4	CS-Intranet morgen	213
4.4.1	Kurs in Richtung "Knowledge Management"	213
4.4.1.1	Schwieriger Nachweis der Wirtschaftlichkeit	214
4.4.1.2	Langsames Zusammenwachsen eines Puzzles?	215
4.4.2	Warum ein Prozessinformationssystem?	215
4.4.2.1	Schrittweise Eroberung des Neulandes	216
4.4.2.2	Mehrfachnutzen	217
4.5	Konklusion	218
5	Einbindung externer Informationen in das Kreditrisiko- management	
	<i>Peter Raab</i>	221
5.1	Einführung	221

5.1.1	Ausgangslage im Kreditrisikomanagement	221
5.1.2	Handlungsbedarf.....	223
5.2	Herausforderungen durch das Medium Internet	224
5.2.1	Quantität	224
5.2.2	Qualität	225
5.2.3	Aufbereitung der Informationen	225
5.3	Systematisierung der Informationsversorgung über das Internet.....	227
5.3.1	Analyse der Informationsbedarfe.....	228
5.3.2	Kategorisierung und Bewertung der Informationsquellen	229
5.3.3	Einbindung von externen eServices	231
5.3.3.1	The Dialog Corporation plc (Dialog)	232
5.3.3.2	Gesellschaft für Betriebliche Informationen mbH	233
5.3.3.3	TELEDATA (Schweiz) AG	234
5.3.3.4	Zusammenfassung der Untersuchungen	235
5.3.4	Organisatorische Verankerung.....	236
5.3.5	Technische Unterstützung.....	237
5.3.6	Obligatorische Anforderungen.....	237
5.3.7	Zusätzliche Anforderungen.....	237
5.4	Zusammenfassung und Ausblick.....	237
6	Wissensnetzwerke bei der Swiss Re	
	<i>Peter Raab, Stefanos Vassiliadis, Rudolf Frei</i>	239
6.1	Ausgangslage	239
6.2	Wissensmanagementstrategie der Swiss Re	241
6.3	Organisation von Wissensnetzwerken.....	243
6.4	Prozess	245
6.5	Informationstechnologie.....	247
6.6	Implementierung des Netzwerkes <i>Global Claims and Run-off</i>	248
6.7	Lessons Learned.....	251
6.8	Ausblick	254

7	Wissensmanagement in Beratungsunternehmen	
	<i>Dieter Blessing, Volker Bach</i>	257
7.1	Einführung	257
7.1.1	Beratung als Wissensverarbeitung	257
7.1.2	Rahmenbedingungen von Unternehmensberatungen	257
7.1.3	Bausteine des Wissensmanagements	258
7.2	Strukturierung von Beratungswissen	259
7.2.1	Wissensbereiche.....	259
7.2.2	Wissensstrukturierung und Navigation	261
7.3	Organisatorische Verankerung	263
7.3.1	Organisationseinheiten.....	263
7.3.2	Prozesse	265
7.3.2.1	Wissensentwicklung	265
7.3.2.2	Wissensverteilung	267
7.3.3	Rollen	269
7.3.4	Anreizsysteme.....	271
7.4	Wissensplattformen	274
7.5	Wirtschaftlichkeit und Erfolgsfaktoren	278
7.5.1	Wirtschaftlichkeit.....	278
7.5.2	Erfolgsfaktoren	279
7.6	Fazit und Ausblick	280
8	Knowledge Management bei Hewlett Packard Consulting	
	<i>Michael Wyrsch, Dieter Blessing</i>	281
8.1	Einleitung.....	281
8.1.1	Das Unternehmen Hewlett Packard	281
8.1.2	Hewlett Packard Consulting	282
8.1.3	Notwendigkeit und Ziele von Knowledge Management.....	283
8.2	Ausgangslage und Vorgeschichte.....	284
8.2.1	Der Anfang	284
8.2.2	Ziel der Initiative	284

8.2.3	Bereitschaft der Organisation	285
8.2.4	Erste Erfahrungen	286
8.3	Bestandteile der Initiative.....	287
8.3.1	Basisservices.....	287
8.3.1.1	Learning Communities	288
8.3.1.2	Project Snapshots	289
8.3.1.3	Knowledge Mapping	290
8.3.2	Infrastrukturservices	291
8.3.2.1	K-Desk	291
8.3.2.2	K-Net.....	291
8.3.3	Flankierende Initiativen	293
8.3.3.1	Knowledge Board/Standard Board.....	293
8.3.3.2	Knowledge Master Award Programm	293
8.3.4	Wie passt nun alles zusammen?	294
8.4	Implementierung	295
8.4.1	Überblick und Organisation	295
8.4.2	Zeitliche Abfolge	295
8.4.3	Implementierung der Basisservices.....	296
8.4.3.1	Erstellen der Basisservices	296
8.4.3.2	Erstellen und Einführung der Umgebung	297
8.4.4	Implementierung der Infrastrukturservices	298
8.4.4.1	K-Desk	298
8.4.4.2	K-Net.....	299
8.4.5	Ausblick.....	300
8.5	Ergebnisse und Erfahrungen	300
8.5.1	Ergebnisse.....	300
8.5.2	Herausforderungen.....	301
8.5.3	Was haben wir gelernt?.....	301
8.6	Schlussfolgerung.....	302

9	Pilotprojekt Wissensmanagement bei T-Nova Berkom	
	<i>Heiko Armin Schneider</i>	303
9.1	Ausgangslage	303
9.2	Vorgehen bei der Einführung von Wissensmanagement	304
9.2.1	Projektstruktur	304
9.2.1.1	Projektphasen	306
9.2.1.2	Zielfindung	307
9.2.1.3	Potenzialanalyse	307
9.2.1.4	Strategieplanung	309
9.2.1.5	Projektfineplanung	312
9.2.1.6	Umsetzung WM- und CM-Projektteile	312
9.2.1.7	Post-Mortem Betrachtung	312
9.2.2	Umsetzung von WM-Projektteilen	312
9.2.2.1	Prozess- und Organisationsanalyse	313
9.2.2.2	Wissensanalyse und -entwicklung	314
9.2.2.3	Organisation des Wissens	314
9.2.2.4	Systemplanung und -umsetzung	315
9.2.3	Change-Management-Projekt	315
9.2.3.1	Unternehmenskommunikation	315
9.2.3.2	Unternehmenskultur	316
9.2.3.3	Personal	317
9.2.3.4	Wissensmanagement-Organisation	317
9.2.3.5	Wissensmanagement-Prozesse	318
9.2.3.6	Qualitätsmanagement	319
9.2.3.7	Vorbereitung / Implementierung / Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	319
9.3	Umsetzung Pilotprojekt Themenfeld IP	320
9.3.1	Ausgangsbasis des Themenfeldes	320
9.3.2	Technisches Wissen als Basis für spätere Markterfolge	320
9.3.3	Leistungskatalog „IP-Dienste und Anwendungen“	323

- 9.3.4 Sammlung vorhandener Dokumente 323
- 9.3.5 Erfassung der Mitarbeiterprofile des Themenfeldes 325
 - 9.3.5.1 Persönliche Gespräche..... 325
 - 9.3.5.2 Einbindung Betriebsrat..... 326
 - 9.3.5.3 Wissensmanagement-Server..... 326
- 9.3.6 Anlage relevanter Datenbanken 327
 - 9.3.6.1 Projektdatenbank..... 327
 - 9.3.6.2 Projektabschlussberichts-Datenbank 327
 - 9.3.6.3 Kunden-Informationssystem 327
 - 9.3.6.4 Lieferanten-Informationssystem..... 329
 - 9.3.6.5 Lessons Learned..... 329
- 9.3.7 Einbindung weiterer Informationsquellen..... 329
 - 9.3.7.1 Qualitätsmanagement 329
 - 9.3.7.2 Online-Bibliothek..... 329
 - 9.3.7.3 Internet 329
 - 9.3.7.4 Telekom Intranet 330
- 9.4 Erfahrungen..... 330
- 9.5 Zusammenfassung und Ausblick..... 331
- Literatur 333**
- Herausgeber und Autoren 350**