

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I Konzeption

ROLF FRANKEN .....	3
Knowledge Map des Wissensmanagements	

## Teil II Repräsentation von Unternehmenswissen

### a) Formalisiertes und strukturiertes Wissen

MARTIN OESTERER .....	25
Personalisierung im Internet - Optimierung der Kundenbeziehung durch Datenmanagement und Datenanalyse	

### b) Unstrukturiertes, formalisiertes Wissen

HANS-CRISTIAN EPPICH, THOMAS GERICK, WOLFGANG KRAH UND SIMON SPELTHAHN .....	41
Wettbewerbsvorteile durch Knowledge Management am Beispiel der FIDUCIA AG	

### c) Personelles Wissen

VEIT FLORIAN LIER .....	61
Unterstützung des Wissenstransfers in globalen Teams	

### d) Kollektives Wissen

SWETLANA SACHAROWA .....	79
Kulturabhängigkeit des Wissens in der internationalen Managementpraxis	

## Teil III Instrumente und Methoden

### a) Beschaffung und Nutzung von Wissen

CHRISTA HOLZENKAMP .....	99
Beschaffung und Anwendung von Wissen. Praktische Beispiele im Umgang mit Informationen und Wissen	

KLAUS D. LECIEJEWSKI.....	121
Headhunting: gezielte Beschaffung von personenbezogenem Wissen	

**b) Motivation**

UWE DÖRING-KATERKAMP UND JÖRG TROJAN.....	133
Motivation und Wissensmanagement – eine praktische Perspektive	

**c) Erfassung und Generierung von Prozesswissen**

ANDREAS GADATSCH.....	151
IT-gestütztes Prozess-Management als Werkzeug des Knowledge-Management	

**Teil IV Anwendungsbeispiele**

CLAUS D. E. EICHSTÄDT: .....	181
Workflowgestütztes Wissensmanagement mit Cosa <sup>®</sup> -Workflow im Landesamt für Arbeitsschutz und im KomNet des Landes Nordrhein-Westfalen	

DIRK SCHREIBER UND WOLFGANG HÖHNEL .....	203
Wissensmanagement mit Wissenskarten in kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU)	

STEFAN KLOPP.....	217
SAP Knowledge Warehouse – Anwendungsmöglichkeiten in der Praxis	

PETER BRANDT UND MARIANNE MASSING .....	235
Mensch – Organisation – Technik. Wissensmanagement in KMU	

<b>Autorenverzeichnis</b> .....	251
---------------------------------	-----

<b>Gesamtliteraturverzeichnis</b> .....	271
---	-----

<b>Schlagwortverzeichnis</b> .....	277
------------------------------------	-----

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Gedächtnis .....	5
Abbildung 2 Gestaltungselemente .....	9
Abbildung 3 Instrumente des Wissensmanagements (1) .....	18
Abbildung 4 Instrumente des Wissensmanagements (2) .....	19
Abbildung 5 Auszug aus einem Logfile .....	30
Abbildung 6 Systematik des DWH Prozesses .....	33
Abbildung 7 Prozessflussdiagramm zur Logfile-Analyse (SAS Enterprise Miner) .....	35
Abbildung 8 Statistik als Kernstück des Data Mining-Verfahrens .....	36
Abbildung 9 Modellgütevergleich neuronaler Netze zur Zielgruppenselektion .....	37
Abbildung 10 Wissenspyramide .....	44
Abbildung 11: Regelkreis des Wissensmanagement (Probst et al.) .....	46
Abbildung 12 Vereinheitlichung des Informationszugangs .....	47
Abbildung 13 Themenstrukturierung auf Meta-Ebene .....	49
Abbildung 14 Analyseergebnis des Topic Map Builder .....	55
Abbildung 15 Themenstrukturierung mit dem USU KnowledgeMiner .....	56
Abbildung 16 Recherche mit dem USU KnowledgeMiner .....	57
Abbildung 17 USU KnowledgeMiner-Integration in der FIDUCIA-IT-Infrastruktur .....	58
Abbildung 18 Navigation TeamRoom .....	70
Abbildung 19 Eingabemaske für TeamRoom .....	71
Abbildung 20 Aufbau der DocumentLibrary .....	72
Abbildung 21 Systemarchitektur .....	74
Abbildung 22 Umgang mit Informationen und Wissen .....	101
Abbildung 23 Knowledge Base .....	103
Abbildung 24 Wissensgestützte Verarbeitung .....	108
Abbildung 25: Prozessdarstellung .....	109
Abbildung 26 Wissensgestützte Email-Beantwortung .....	112
Abbildung 27 Knowledge-Services .....	115

Abbildung 28 „Vorgehensweise“ eines Headhunters .....	123
Abbildung 29 Informationsaufbereitung eines Headhunters .....	127
Abbildung 30 Kernprozesse des Wissensmanagements.....	130
Abbildung 31 „Spezifische Probleme“ eines Headhunters.....	131
Abbildung 32 Wissensmanagement-Fähigkeit im IfeM-Ansatz .....	137
Abbildung 33 Motivationsmodell nach Lutz von Rosenstil .....	140
Abbildung 34 Motivierungs-Instrumente des Unternehmens (Tool-Box) .....	145
Abbildung 35: Daten, Informationen und Wissen.....	153
Abbildung 36 Geschäftsprozess- und Workflow-Management.....	154
Abbildung 37 Schlüsseltechnologien für das Wissensmanagement. ....	156
Abbildung 38 IT-Unterstützung für das Prozessmanagement.....	157
Abbildung 39 Workflow Life-Cycle-Modell.....	159
Abbildung 40 Funktionen eines WFMS.....	162
Abbildung 41 Beispiel eigenständiger Workflow-Management-Systeme .....	164
Abbildung 42 Architektur ERP-integrierter WFMS .....	165
Abbildung 43 Beispiel für den Einsatz eigenständiger WFMS .....	168
Abbildung 44 Beschaffung ohne Workflow-Unterstützung. ....	170
Abbildung 45 Business Workflow gestützte Beschaffung.....	171
Abbildung 46 Statisches Content-Management-System .....	176
Abbildung 47 Dynamisches Content-Management-System .....	177
Abbildung 48 KomNet-Hauptmenü, hier Suchanfrage für die Wissensdatenbank... 184	
Abbildung 49 Beispielliste der in einer Wissensdatenbank verfügbaren Dialoge .... 187	
Abbildung 50 KomNet-Bildschirmmaske zur Erfassung einer neuen Anfrage..... 188	
Abbildung 51 COSA <sup>®</sup> Postkorb zur Anfragenbearbeitung .....	189
Abbildung 52 Verwaltung der Benutzerdaten .....	191
Abbildung 53 Detailanzeige Benutzerdaten.....	192
Abbildung 54 Schematische Darstellung der Helpdesk-Bearbeitungsschritte .....	196
Abbildung 55 Grundphasen des Wissensmanagements.....	204
Abbildung 56 Aufbau einer „Master Knowledge Map“ im SAP-Umfeld [TEUFEL99] 208	
Abbildung 57 „Master Knowledge Map“ Kundenauftragserfassung .....	210
Abbildung 58 Menüstruktur und Masken zur Kundenauftragserfassung .....	211

Abbildung 59 Einfaches Prozessmodell Prozessbaustein Kundenauftragserfassung	212
Abbildung 60 Intranet-Seite zur Kundenauftragserfassung .....	213
Abbildung 61 Bearbeiten der Online-Hilfe mit MS Word (© SAP AG) .....	218
Abbildung 62 Online-Hilfe über den Web-Browser (© SAP AG) .....	219
Abbildung 63 Trainingsinhalte über den Webbrowser (© SAP AG) .....	221
Abbildung 64 Beispiel einer mit SAPShow angezeigten kep-Datei (© SAP AG).....	222
Abbildung 65 QM-Handbücher im Knowledge Warehouse (© SAP AG).....	223
Abbildung 66 Clients für das Knowledge Warehouse (© SAP AG) .....	225
Abbildung 67 Wiederverwendbarkeit von Inhalten (© SAP AG) .....	227
Abbildung 68 Beispiel Logischer und Physischer Informationsobjekte (© SAP AG)	228
Abbildung 69 Beispiel einer Kontextauflösung (© SAP AG).....	230
Abbildung 70 Datenmodell (vereinfacht).....	231
Abbildung 71 Inhaltstypen in der Objektklasse "Topic" (Bereich Dokumentation).	232
Abbildung 72 Info-Objekt vom Inhaltstyp "Hintergrund" (© SAP AG) .....	232
Abbildung 73 Inhaltstypen der Objektklasse "Folie" (© SAP AG).....	233
Abbildung 74 Inhaltstypen der Objektklasse "Text" (© SAP AG).....	233