

**Praxishandbuch**

**Wissensmanagement**

**Strategien – Methoden – Fallbeispiele**

---

**Autorenverzeichnis ..... 11**

**Vorwort**

**Drei Vorworte von drei Herausgebern ..... 25**

MATTHIAS BELLMANN, HELMUT KRCMAR, TOM SOMMERLATTE

**Fallbeispiele und Anwendungsgebiete**

**ShareNet: Die nächste Generation von Wissensmanagement  
im Vertrieb bei Siemens ICN ..... 35**

JOACHIM DÖRING, STEFAN JENZOWSKY

**Information als Rohstoff für Innovation –  
Wissensmanagement in Forschung und Entwicklung ..... 49**

MICHAEL BRAUN, CHRISTINE LANGERMANN

**Supply-Chain-Effizienz durch Wissensmanagement steigern ..... 75**

WOLFRAM SCHOLL, MARCEL HATTENDORF

**Eureka: Wissensmanagement  
im technischen Kundendienst bei Xerox ..... 93**

ANDREAS REININGHAUS, HARALD MINRATH

**Produktservice/Produktmarketing: Wissensmanagement  
als strategischer Hebel zur optimalen Prozessgestaltung ..... 103**

NABBIE MANSARAY

**Entwicklung des Personalmanagement  
für wissensorientierte Unternehmen ..... 119**

MATTHIAS BELLMANN, MICHAELA BÜRGER

**Pers24: Das Management von Expertenwissen  
für eine kundenorientierte Personalarbeit ..... 131**

WERNER KLEINHAUS, CARSTEN NITZPON

<b>Knowledge Management in der Unternehmensberatung – Das Beispiel Arthur D. Little .....</b>	<b>139</b>
PATRICIA SPALLEK	
<b>KECnetworking: Knowledge Communities für die Halbleiter-Fertigung von Infineon .....</b>	<b>161</b>
STEFAN SCHOEN, HELMUT GUNTHER	
<b>Siemens auf dem Weg zur e-Company! – Ein Status-Bericht .....</b>	<b>177</b>
ALBERT GOLLER, TIM BUSSE	
<b>Wissensmanagement-Lösungen und ihre Implementierung .....</b>	<b>191</b>
PIERRE KERGALL	
<b>Planung/Steuerung/Strategische Führung: Strategisch führen mit »managed knowledge« .....</b>	<b>207</b>
TOM SOMMERLATTE	
<b>MAKE: Wissensaustausch über Fusionen und Übernahmen .....</b>	<b>217</b>
JÖRG SPÄTH	
<b>Wissensmanagement in strategischen Kooperationen .....</b>	<b>231</b>
STEFAN ODENTHAL, GERALD WISSEL	
<b>Steigerung des Vertriebs Erfolgs durch »Customer Development Workshops« .....</b>	<b>251</b>
ANDREAS GISSLER, ROLF KRIESCHER	
<b>Funktionsübergreifende Lösungen/ Strategien der Wissensnutzung</b>	
<b>Communities of Practice: Erfahrungen der Tech Clubs von DaimlerChrysler .....</b>	<b>269</b>
AMEL KARBOUL	
<b>Wenn wir wüssten, was wir wissen... Der globale Ansatz des Knowledge Management der Henkel-Gruppe .....</b>	<b>297</b>
MYLES J. MARCOVITCH	

<b>Der Festo C-Manager, das etwas andere Wissensmanagement .....</b>	<b>319</b>
HERMANN KLINGER	
<b>Wissensmanagement im Mittelstand – Wo steckt der Nutzen? .....</b>	<b>337</b>
GREGOR KREY	
<b>Virtuelle Wissensnetzwerke – Das Beispiel der Winterthur Knowledge Networks .....</b>	<b>365</b>
KAI W. DIERKE, ANKE HOUBEN	
<b>Bausteine &amp; Werkzeuge</b>	
<b>Werkzeuge</b>	
<b>Werkzeuge für das Wissensmanagement .....</b>	<b>385</b>
TILO BÖHMANN, HELMUT KRUMAR	
<b>Kooperationssysteme .....</b>	<b>397</b>
GERHARD SCHWABE	
<b>Community Technologien .....</b>	<b>415</b>
JAN MARCO LEIMEISTER, HELMUT KRUMAR	
<b>Semantikbasiertes Wissensmanagement: Neue Wege für das Management von Wissenssammlungen ....</b>	<b>427</b>
ALEXANDER MAEDCHE	
<b>Business Intelligence .....</b>	<b>439</b>
BERNHARD STRAUCH, ROBERT WINTER	
<b>Wissensorientierte Portale – Integrierte Werkplätze für Wissensmanagement .....</b>	<b>449</b>
GEROLD RIEMPP	
<b>Werkzeuge für das E-Learning .....</b>	<b>463</b>
SANDRA KÖHNE, ROLAND RUISZ, HELMUT KRUMAR	

**Geschäftsprozessmanagement und Wissensmanagement –  
Ein integrierter Lösungsansatz ..... 473**

AUGUST-WILHELM SCHEER, WOLFRAM JOST

**Wissensschutz durch Sicherheit der Kommunikationstechnik –  
»Trust in the Kindness of Strangers« ..... 489**

GÜNTER MÜLLER

**Bausteine**

**Expertise Location und Wissenskartierung ..... 501**

PETER VIESER

**Narrative Patterns – Uses of Story in the  
Third Age of Knowledge Management ..... 517**

DAVE SNOWDEN

**Skillmanagement –  
Unterschiedliche Relevanz von Wissensmanagement ..... 529**

WERNER SARGES

**Wissensgemeinschaften –  
Organisationsform für das verteilte Wissen ..... 549**

BRITTA MOHR, KURT FREUDENTHALER, JOSEF HOFER-ALFEIS

**Anbieter von Wissensmanagement-Lösungen**

**Wie Unternehmensberater bei ihren Kunden  
Wissensmanagement erfolgreich einführen ..... 571**

TILO BÖHMANN, MARION LEDERER, HELMUT KRČMAR

**Accenture ..... 583**

SVENJA FALK

**Andersen Business Consulting ..... 591**

BJÖRN ALEX, SANDRA BECKER

**Arthur D. Little ..... 605**

ANDREAS GISSLER, PATRICIA SPALLEK

<b>Cap Gemini Ernst &amp; Young Telecom Media &amp; Networks Deutschland .....</b>	<b>621</b>
INGE ZWIRNLEIN, CHRISTIAN ZIETZ	
<b>KPMG .....</b>	<b>635</b>
BIRTE SCHMITZ	
<b>Siemens Business Services .....</b>	<b>647</b>
FRANK REXER, HANS OBERMEIER	
<b>Bewertung</b>	
<b>Intellectual Capital .....</b>	<b>665</b>
LEIF EDVINSSON	
<b>Humankapitalmessung .....</b>	<b>677</b>
WENDI R. BUKOWITZ, RUTH L. WILLIAMS, EDWARD S. MACTAS	
<b>Strategie für Wissen – Ein Instrument für Geschäftsverantwortliche .....</b>	<b>693</b>
JOSEF HOFER-ALFEIS	
<b>Unternehmenskultur und Wissen</b>	
<b>Werte und Wissen bei der Schaffung lernender Organisationen .....</b>	<b>711</b>
BRIAN P. HALL	
<b>»Wissensumschlag« – Wie sich der ROI (Return on Intelligence) in der Praxis steigern lässt .....</b>	<b>739</b>
CHARLES M. SAVAGE	
<b>Wissensmanagement erfordert einen neuen Lernstil .....</b>	<b>761</b>
ROBERT K. LOGAN	

## **Hintergründe**

**Die Messung Immaterieller Vermögenswerte –  
Methoden und Verfahren ..... 779**  
KARL-ERIK SVEIBY

**Die Darstellung von Unternehmenswissen ..... 809**  
VERNA ALLEE

## **Perspektiven und Entwicklungen**

**Was Wissensmanagement von  
Open-Source-Software lernen kann ..... 829**  
TILO BÖHMANN, HOLGER PLEICK, HELMUT KRUMAR

**Grundlagen der Wissensökonomie:  
Die Verlagerung zum Immateriellen ..... 847**  
CHARLES GOLDFINGER