

Inhaltsverzeichnis

1	Ziele, Adressaten und Aufbau.....	1
1.1	Ziele.....	1
1.2	Adressaten.....	2
1.3	Aufbau	2
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
2.4.4	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	Münchner 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 (iGFW).....	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 (Prof. Dr. E. Heindl)	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 (Prof. Dr. M. Andres).....	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 (Prof. Dr. J. Illik).....	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 Repositories.....	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 (Prof. Dr. U. Dittler)	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 (G. Längst).....	169
5.2	Accenture (G. Längst).....	171
5.2.1	Das Unternehmen.....	171
5.2.2	Motivation und Zielsetzung.....	173
5.2.3	Begriffsdefinition ‚Wissensmanagement‘	173
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
	Über die Autoren	237
	Abkürzungsverzeichnis	239
	Abbildungsverzeichnis.....	243

Tabellenverzeichnis..... 247

Literaturverzeichnis 249

Sachwortverzeichnis 263