



Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XI
Tabellenverzeichnis.....	XV
1. Fallbeispiele zur Wissensmanagement-Praxis.....	1
1.1 Automotive Companies.....	5
1.1.1 Bayerische Motorenwerke München (BMW)	5
1.1.2 DaimlerChrysler.....	31
1.1.3 Toyota.....	58
1.1.4 Volkswagen (VW)	70
1.1.5 Automobil – quo vadis?.....	82
1.2 Non-Automotive Companies.....	116
1.2.1 Bertelsmann Fachinformation.....	117
1.2.2 Hoffmann-La-Roche.....	119
1.2.3 Kodak.....	122
1.2.4 Minnesota Mining and Manufacturing (3M).....	124
1.2.5 Phonak.....	128
1.3 Consulting Companies.....	131
1.3.1 Andersen Consulting/Accenture.....	132
1.3.2 Arthur D. Little.....	139
1.3.3 McKinsey.....	142
1.4 Electronic & IT Companies.....	144
1.4.1 Asea Brown Boveri (ABB)	144
1.4.2 General Electric (GE)	152
1.4.3 Hewlett Packard (HP)	155
1.4.4 Motorola.....	158
1.4.5 Siemens.....	161
1.4.6 Sony.....	170

2. Gestaltungsempfehlungen zur Wissensmanagement-Praxis.....	179
2.1 Erfolgsparameter Lernen und Wissen.....	179
2.1.1 Erfolgsparameter Lernen.....	179
2.1.2 Erfolgsparameter Wissen.....	191
2.2 Katalysatoren im Wissensmanagement.....	210
2.2.1 Informations- und Kommunikationstechnologien.....	213
2.2.2 Prozesse und Strukturen.....	219
2.2.3 Human Resource Management.....	221
2.2.4 Wissensmanagement im interkulturellen Kontext.....	228
2.3 Phasen des Wissenstransfers im Innovationsprozess.....	233
2.3.1 Phase der Initiierung (Phase 1).....	236
2.3.2 Phase des Wissensflusses (Phase 2).....	240
2.3.3 Phase der Integration (Phase 3).....	245
2.4 Wissensmanagement-Instrumente.....	255
2.4.1 Für Phase 1: Verständlichkeitsansatz, Wissensidentifikationsinstrumente, Empathische Kundenbeobachtung und Wettbewerbsmonitoring	261
2.4.2 Für Phase 2: Das Harvard Verhandlungskonzept.....	285
2.4.3 Für Phase 3: Zirkuläres Entscheidungsmanagement und Consensus Management.....	293
2.5 Bürokultur als Führungsinstrument zur Wissensarbeit.....	309
2.5.1 Von der ‚Büro-kratie‘ zum non-territorialen Büro.....	310
2.5.2 Aktuelle Befunde zur Büro-Organisation der Zukunft.....	313
2.5.3 Kritische Würdigung.....	317
2.5.4 Konsequenzen für die Teamarbeit in den Büros.....	326
2.6 Rückblick und Ausblick.....	332
Literatur.....	335
Index.....	357