

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Einleitung | 5 |
| 1 Was ist Wissensmanagement? | 7 |
| 1.1 Wissen | 7 |
| 1.2 Wissensarten | 8 |
| 1.3 Management | 9 |
| 1.4 Wissensmanagement | 10 |
| 2 Wissensmanagement-Grundlagen | 13 |
| 2.1 Nutzen von Wissensmanagement | 13 |
| 2.2 Erfolgsfaktoren für die Umsetzung | 16 |
| 2.3 Wissensmanagementdimensionen | 18 |
| 2.4 Wissensmanagementstrategie | 21 |
| 3 Bausteine des Wissensmanagements | 25 |
| 3.1 Der Wissensmanagement-Kreislauf | 25 |
| 3.2 Baustein 1: Wissensziele setzen | 27 |
| 3.3 Baustein 2: Wissen identifizieren | 30 |
| 3.4 Baustein 3: Wissen erzeugen | 37 |
| 3.5 Baustein 4: Wissen teilen und speichern | 39 |
| 3.6 Baustein 5: Wissen anwenden | 43 |
| 3.7 Baustein 6: Wissen verlernen | 45 |
| 3.8 Baustein 7: Wissen bewerten | 47 |
| 4 Wissensmanagement-Instrumente | 49 |
| 4.1 Akquisition von externem Wissen | 53 |
| 4.2 Anreizsysteme | 54 |
| 4.3 Balanced Scorecard | 57 |
| 4.4 Benchmarking | 58 |
| 4.5 Coaching | 59 |
| 4.6 Communities | 60 |
| 4.7 Diskussionsforen | 62 |
| 4.8 Groupware, Collaboration Software | 63 |
| 4.9 Ideenmanagement | 65 |

| | | |
|------------------|----------------------------------|------------|
| 4.10 | Indikatorensystem | 65 |
| 4.11 | Intellektuelles Kapital bewerten | 69 |
| 4.12 | Internet/Intranet | 72 |
| 4.13 | In- und externe Weiterbildung | 74 |
| 4.14 | Job Rotation | 77 |
| 4.15 | Kaffeeecken, Stand-up-Bereiche | 78 |
| 4.16 | Kanban | 78 |
| 4.17 | Knowledge-Café | 81 |
| 4.18 | Kreativitätstechniken | 83 |
| 4.19 | Laufwerke strukturieren | 84 |
| 4.20 | Learning Sabbaticals | 86 |
| 4.21 | Lessons Learned | 86 |
| 4.22 | Litfaßsäulenübung | 88 |
| 4.23 | Mikroartikel/Mikroblogging | 89 |
| 4.24 | Newsletter | 90 |
| 4.25 | Offboarding | 91 |
| 4.26 | Onboarding/Patenkonzept | 92 |
| 4.27 | Open-Space-Workshop | 94 |
| 4.28 | Projektarbeit | 96 |
| 4.29 | Projektdatenbank | 99 |
| 4.30 | Prozessmanagement | 102 |
| 4.31 | Senior-Expert-Programm | 103 |
| 4.32 | Social Media | 104 |
| 4.33 | Storytelling | 106 |
| 4.34 | Triaden-Gespräch | 109 |
| 4.35 | Wiki | 110 |
| 4.36 | Wissensbroker | 112 |
| 4.37 | Wissensportfolio | 113 |
| 4.38 | Wissenstandems | 114 |
| 4.39 | Wissenswerkstatt | 116 |
| 4.40 | Working out loud | 117 |
| 4.41 | Yellow Pages | 119 |
| 4.42 | Zirkel | 120 |
| Literatur | | 122 |