

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung.....	1
1.1	Allgemeines zu Technologien.....	1
1.1.1	Neue Technologien	1
1.1.2	Ausprägung von Marktbereinigungen.....	2
1.1.3	Ausblick	3
1.2	Die vier in diesem Buch behandelten Technologien	3
1.2.1	Dokumentenmanagement.....	4
1.2.2	Workflow Management.....	5
1.2.3	Knowledge Management.....	5
1.2.4	Content Management	6
1.3	Ausblick.....	7
2	Informationen und Wissen.....	9
2.1	Einführung und Definitionen	9
2.2	Der Wert von Informationen.....	10
2.3	Der Zeitfaktor	11
2.4	Verteilung von Informationen	13
2.4.1	Blick in die Vergangenheit.....	13
2.4.2	State-of-the-Art der Informationsübertragung	13
2.5	Von Informationen zu Wissen	15
2.5.1	Einführung.....	15
2.5.2	Wissen und Wissensarten.....	15
2.5.3	Wissensklassen.....	16
2.5.4	Entstehung von Wissen	18
2.5.5	Wissensaustausch	20
2.5.6	Wissensziele	21
2.5.7	Die Infrastruktur	23
2.6	Fazit und Ausblick.....	24

3	Vier Technologien	25
3.1	Allgemeines.....	25
3.2	Dokumentenmanagement.....	26
3.2.1	Einführung	26
3.2.2	Grundlagen des Dokumentenmanagements	26
3.2.3	Techniken im Dokumentenmanagement.....	30
3.2.4	Das papierlose Büro – ein Traum zerplatzt.....	55
3.2.5	Standards im Bereich Dokumenten- management	58
3.2.6	Hersteller von Dokumentenmanagement- systemen.....	59
3.2.7	Fazit.....	60
3.3	Workflow Management	61
3.3.1	Einführung	61
3.3.2	Geschäftsprozessmodellierung als Basis von Workflow Management	62
3.3.3	Techniken des Workflow Management	82
3.3.4	Hersteller von Workflow-Management- Systemen	98
3.3.5	Fazit.....	99
3.4	Knowledge Management	99
3.4.1	Einführung	99
3.4.2	Grundlagen von Knowledge-Management- Systemen.....	100
3.4.3	Neue Rollen im Unternehmen.....	105
3.4.4	Architektur von Knowledge-Management- Systemen.....	106
3.4.5	Anreizsysteme zur Pflege von Wissensdaten- banken	109
3.4.6	Messbarkeit von Knowledge-Management- Systemen.....	115
3.4.7	Exkurs: Technologiebremse Betriebsrat	118
3.4.8	Kritik an Knowledge Management	123
3.4.9	Hersteller von Knowledge-Management- Systemen.....	125
3.4.10	Fazit.....	126
3.5	Content Management.....	126
3.5.1	Einführung	126
3.5.2	Grundlagen von Content Management	128
3.5.3	Unterschiedliche Kategorien von Content- Management-Systemen.....	131
3.5.4	Inhalte von Content Management	134

3.5.5	Einführung von Content-Management-Systemen	142
3.5.6	Kostenaspekte.....	144
3.5.7	Zusammenhang Code und Content	145
3.5.8	Auswahlkriterien für Content-Management-Systeme	146
3.5.9	Hersteller von Content-Management-Systemen	146
3.5.10	Fazit.....	149
3.6	Produktauswahl.....	149
3.6.1	Einführung.....	149
3.6.2	Grundvoraussetzungen	150
3.6.3	Erstellung eines Kriterienkataloges.....	153
3.6.4	Auswertung der Ergebnisse und Auswahl von zwei Best-Fit-Kandidaten.....	157
3.6.5	Evaluiierung und Auswahl	159
3.6.6	Fazit.....	160
3.7	Zusammenwachsen der vier Technologien	160
3.7.1	Einführung.....	160
3.7.2	Erste Anzeichen.....	161
3.7.3	Die wesentlichen Treiber für das Zusammenwachsen der Technologien	162
3.7.4	Verdrängungsaspekte	168
3.7.5	Das Zusammenwachsen der vier Technologien – eine Analyse	172
3.7.6	Fazit.....	178
4	Zukunftsperspektiven.....	179
4.1	Einführung.....	179
4.2	E-Commerce Einflüsse.....	180
4.2.1	Einführung.....	180
4.2.2	Das Internet als Informationsmedium	181
4.2.3	Historie von E-Commerce.....	184
4.2.4	E-Commerce-Aspekte im Content Management	185
4.2.5	Ist E-Commerce das Ende von Dokumenten- und Workflow Management?	189
4.2.6	E-Commerce und Knowledge Management	193
4.2.7	E-Commerce-Image der IT-Unternehmen	194
4.2.8	Auswirkungen von E-Commerce	197
4.3	M-Commerce-Einflüsse.....	199
4.3.1	Einführung.....	199
4.3.2	Historie	199

4.3.3	Wahnsinn UMTS	201
4.3.4	Herstellerproblematiken	202
4.3.5	Unterschiede zwischen E-Commerce und M-Commerce	203
4.3.6	M-Commerce und Knowledge Management	205
4.3.7	Perspektiven von M-Commerce	205
4.4	C-Commerce	206
4.4.1	Einführung	206
4.4.2	Grundlagen	207
4.4.3	Definition nach Gartner	207
4.4.4	Von der Supply zur Knowledge Chain	208
4.4.5	Wissen als elementarer Baustein für C- Commerce	209
4.4.6	Herausforderung an das Management: Die „Hyperlinked Organisation“	211
4.4.7	Von Collaborative Knowledge Management zu C-Commerce	212
4.5	Customer Relationship Management	213
4.5.1	Einführung	213
4.5.2	Grundlagen von Customer-Relationship- Management-Systemen	214
4.5.3	Exkurs: Die Illusion der weltweiten Datenbank	224
4.5.4	Der derzeitige Markt für Customer- Relationship-Management-Systeme	226
4.5.5	Einfluss von Customer Relationship Management auf die vier Management Technologien	227
4.5.6	Der gläserne Kunde	227
4.6	Fazit	228
5	Livelihood von Open Text	231
5.1	Einführung	231
5.2	Das Unternehmen Open Text	231
5.2.1	Allgemeines zum Unternehmen	231
5.2.2	Mission Statement	232
5.2.3	Services	232
5.2.4	Kunden	233
5.2.5	Strategische Partnerschaften	233
5.3	Das Produkt Livelihood	234
5.3.1	Grundelemente	234
5.3.2	Funktionsgruppen	236
5.3.3	Dokumentenmanagement	240

5.3.4	Zusammenarbeit/„Collaboration“/Projekte ...	244
5.3.5	Automatisierte Geschäftsprozesse und Workflow Management.....	250
5.3.6	Suche/Recherche/Analyse/ Auswertung	254
5.3.7	Die Architektur.....	261
5.3.8	Das Portal myLivelink.....	262
5.4	Fazit.....	264
Die Autoren		267
Literaturverzeichnis.....		273
Abbildungsverzeichnis.....		277
Akronyme		281
Index		285

Management-Technologien

Konvergenz von Knowledge-, Dokumenten-, Workflow-
und Contentmanagement

Versteegen, G. (Hrsg.)

2002, XIII, 291 S., Hardcover

ISBN: 978-3-540-42405-5