

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
1.1 Ausgangssituation	1
1.2 Ziele und Forschungsfrage	3
1.3 Aufbau und Ergebnisse	5
1.4 Adressaten und Einsatzbereiche	7
1.5 Einordnung des Buches	7
1.6 Zusammenfassung	9
2 Praxisfälle: Treiber und Herausforderungen für Wissensmanagement-Systeme	11
2.1 Überblick	11
2.2 PricewaterhouseCoopers Deutschland	12
2.3 Winterthur Lebensversicherung	26
2.4 Helsana Krankenversicherungen	33
2.5 Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität St. Gallen	40
2.6 Summarische Betrachtung	47
3 Grundlagen	49
3.1 Wichtige Begriffe	49
3.1.1 Drei-Ebenen-Modell des Business Engineering	49
3.1.2 Geschäftsmodell des Informationszeitalters	50
3.1.3 Customer Relationship Management	52
3.1.4 Informationssysteme und Integration	55
3.1.5 Datenstrukturierung und Taxonomien	57
3.2 Wissen aus theoretischer Sicht	58
3.2.1 Epistemologische Grundlagen	58
3.2.2 Eigenschaften und Klassifizierung von Wissen	61
3.2.3 Mentale Modelle	64
3.2.4 Modell für den Austausch von Wissen	65
3.3 Ansätze für Wissensmanagement	72
3.3.1 Bedeutung und Charakteristika	72
3.3.2 WM-Strategie: Ziele, kritische Erfolgsfaktoren und Messgrößen	77
3.3.3 Wissensmanagement-Prozesse und -Rollen	81
3.3.4 Informationssysteme als Werkzeuge	84
3.3.5 Entwicklung und aktueller Stand	91
3.3.6 Kritische Würdigung	93
3.4 Modelle für Wissensmanagement-Systeme (WMS)	94
3.4.1 Überblick und Kriterien für die Auswahl	94
3.4.2 EKM-Referenzmodell	97
3.4.3 Ovum KM architecture	99
3.4.4 Architektur von Maier et. al.	101
3.4.5 BKM-Modell	104

3.4.6 Hersteller-Architekturen	106
3.4.7 Summarische Betrachtung	113
3.5 Zusammenfassung: Bedarf für eine integrierte WMS-Architektur	114
4 Vorschlag einer Architektur für integrierte Wissensmanagement-Systeme	117
4.1 Charakteristika von Informationssystem-Architekturen	117
4.2 Herleitung und Metamodell	120
4.3 Überblick über die Architektur	124
4.4 Strategische Ebene	129
4.5 Prozess-Ebene	135
4.5.1 Geschäftsprozesse am Beispiel des CRM	137
4.5.2 Wissensmanagement-Prozesse	143
4.6 System-Ebene	169
4.6.1 Übersicht	169
4.6.2 Content-Management-Systeme	172
4.6.3 Kompetenz-Management Systeme	181
4.6.4 Community-Management-Systeme	189
4.6.5 Systeme für Orientierung durch Navigation und Suche	198
4.7 Wissensmanagement-Organisation und -Kultur	210
4.8 Handlungsempfehlungen zur Umsetzung	216
4.9 Abschätzung von Nutzenpotenzialen und ihrer Ausschöpfung	224
4.10 Zusammenfassung	229
5 Dimensionen der Integration von Wissensmanagement-Systemen	231
5.1 Vertikal: Integration der Ebenen	232
5.2 Horizontal: Integration der Säulen	233
5.3 Interorganisational: Verknüpfung entlang von Wertschöpfungsketten	242
5.4 Zusammenfassung	251
6 Praxisfälle: Lösungen, Ergebnisse und Erkenntnisse	253
6.1 PricewaterhouseCoopers Deutschland	253
6.2 Winterthur Lebensversicherung	273
6.3 Helsana Krankenversicherungen	280
6.4 Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität St. Gallen	288
6.5 Summarische Betrachtung	298
7 Zusammenfassung und Ausblick	301
7.1 Theoretischer Beitrag: Möglichkeiten der Unterstützung von Wissensmanagement mit Informationssystemen	302
7.2 Praktischer Beitrag: Gestaltungselemente und kritische Erfolgsfaktoren für den Einsatz integrierter Wissensmanagement-Systeme	307
7.3 Weiterführende Fragestellungen	310

Anhang	311
A.1 Forschungsmethodik	311
A.2 Workshops des Kompetenzzentrums Customer Knowledge Management	319
A.3 Interview-Verzeichnis	320
A.4 PricewaterhouseCoopers: Strategische Wissensmanagement- Ziele.....	322
A.5 Gestaltungsobjekte des Metamodells für integrierte Wissensmanagement-Systeme.....	326
Abkürzungsverzeichnis.....	331
Online-Quellen.....	335
Literaturverzeichnis	337
Index	363
Über den Autor	367



<http://www.springer.com/978-3-540-20495-4>

Integrierte Wissensmanagement-Systeme

Architektur und praktische Anwendung

Riempp, G.

2004, XIII, 370 S., Hardcover

ISBN: 978-3-540-20495-4