

# 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

Wissensmanagement - Grundlagen und praktische  
Anwendung

Eine Einführung in das IT-gestützte Management der  
Ressource Wissen

Frey-Luxemburger, M. (Hrsg.)

2014, XII, 265 S. 73 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-04752-8