

# Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Einleitung .....</b>   | <b>1</b>  |
| 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         |
| <b>2 Praxisfälle: Treiber und Herausforderungen für<br/>Wissensmanagement-Systeme .....</b> | <b>11</b> |
| 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        |
| <b>3 Grundlagen .....</b>   | <b>49</b> |
| 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<br>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        |
| <b>4 Vorschlag einer Architektur für integrierte Wissensmanagement-Systeme .....</b>  | <b>117</b> |
| 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        |
| <b>5 Dimensionen der Integration von Wissensmanagement-Systemen.....</b>  | <b>231</b> |
| 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        |
| <b>6 Praxisfälle: Lösungen, Ergebnisse und Erkenntnisse .....</b>   | <b>253</b> |
| 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        |
| <b>7 Zusammenfassung und Ausblick .....</b>   | <b>301</b> |
| 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        |

---

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