

Markus Kopetzky

Prozessorientiertes Wissensmanagement - Konzeption eines integrierten Vorgehensmodells

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2005 GRIN Verlag
ISBN: 9783638475655

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/51654>

Markus Kopetzky

Prozessorientiertes Wissensmanagement - Konzeption eines integrierten Vorgehensmodells

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

FernUniversität in Hagen

Fachbereich Wirtschaftswissenschaft

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik

Diplomarbeit

zur Erlangung des Grades
eines Diplom-Kaufmanns

zum Thema

*Prozessorientiertes Wissensmanagement:
Konzeption eines integrierten Vorgehensmodells*

Eingereicht bei: Univ.-Prof. Dr. H. Gehring

Abgabedatum: 14.02.2005

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS.....	I
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	III
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	IV
TABELLENVERZEICHNIS.....	VI
1 EINFÜHRUNG.....	1
2 WISSENSMANAGEMENT	3
2.1 EMPIRISCHE PHÄNOMENE.....	3
2.1.1 <i>Wissen als vierter Produktionsfaktor</i>	3
2.1.2 <i>Gesellschaftlicher Wandel</i>	3
2.1.3 <i>Differenz von Buch- und Marktwert</i>	4
2.1.4 <i>Anstieg des Wissensangebots</i>	5
2.1.5 <i>Fragmentierung von Wissen</i>	5
2.1.6 <i>Dezentralisierung von Wissen</i>	6
2.1.7 <i>Personal- und Wissensfluktuation</i>	6
2.2 GRUNDLAGEN UND ÜBERBLICK.....	7
2.2.1 <i>Zeichen, Daten, Informationen, Wissen</i>	7
2.2.1.1 Terminologie.....	7
2.2.1.2 Eigenschaften von Wissen.....	9
2.2.1.3 Arten von Wissen.....	9
2.2.2 <i>Organisationales Lernen</i>	10
2.2.3 <i>Lernende Organisation</i>	18
2.2.4 <i>Wissensmanagement</i>	20
2.3 GRUNDLAGEN DES STRATEGISCHEN MANAGEMENTS	20
2.3.1 <i>Marktorientierte Strategie (market based view)</i>	20
2.3.2 <i>Ressourcenorientierte Strategie (resource based view)</i>	21
2.4 WISSENSMANAGEMENT UND KERNKOMPETENZ	23
2.4.1 <i>Einordnung im strategischen Management</i>	23
2.4.2 <i>Wissen, Kompetenzen, Kernkompetenzen und dynamische Kompetenzen</i>	23
2.5 EMPIRISCHE STUDIEN	26
2.5.1 <i>Studie des Fraunhofer Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO)</i>	26
2.5.2 <i>Studie des Unternehmensberatung McKinsey & Company</i>	27
2.5.3 <i>Studie der National Chung Cheng University, Taiwan</i>	28
3 PROZESSMANAGEMENT.....	29
3.1 FUNKTIONSORIENTIERUNG VERSUS PROZESSORIENTIERUNG	29
3.2 TERMINOLOGISCHE GRUNDLAGEN	31
3.2.1 <i>Prozesse und Geschäftsprozesse</i>	31
3.2.2 <i>Prozessarten</i>	32
3.2.3 <i>Prozessmanagement</i>	32
3.2.4 <i>Prozessmanagement und Business Reengineering</i>	33
3.3 PROZESSMANAGEMENT UND KERNKOMPETENZ	33
3.4 EXPLORATIVE STUDIEN	34
3.4.1 <i>Geschäftsprozessmanagement 2003 – Umfrage Status quo</i>	34
3.4.2 <i>Business Process Report 2004</i>	35
4 INTERDEPENDENZEN UND SYNERGIEN.....	36
4.1 KONNEX AUS GESCHÄFTSPROZESSEN UND WISSEN.....	36
4.1.1 <i>Abgrenzung der Untersuchungsobjekte und -dimensionen</i>	36
4.1.2 <i>Prozessschritt</i>	38
4.1.3 <i>Geschäftsprozess</i>	39
4.1.4 <i>Wertschöpfungskette</i>	40
4.1.5 <i>Ergebnis</i>	41
4.2 PROZESS „WISSENSMANAGEMENT“.....	43

5	INTEGRIERTES VORGEHENSMODELL.....	44
5.1	VORÜBERLEGUNGEN	44
5.1.1	Zielsetzung	44
5.1.2	Vorgehensweise.....	44
5.2	MODELLRAHMEN.....	44
5.3	KONZEPTANALYSEN	48
5.3.1	Konzepte des Wissensmanagements.....	48
5.3.1.1	Knowledge Process Reengineering nach ALLWEYER	48
5.3.1.2	Gestaltungsorientierter Ansatz nach AMELINGMEYER.....	51
5.3.1.3	Business Knowledge Management nach BACH	52
5.3.1.4	Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement nach HEISIG	55
5.3.1.5	Knowledge Chain nach HOLSAPPLE und SINGH	57
5.3.1.6	Wissensmarkt nach NORTH.....	59
5.3.1.7	Integratives Wissensmanagement nach PAWLOWSKY und REINHARDT	61
5.3.1.8	Bausteine des Wissensmanagement nach PROBST ET AL.....	63
5.3.1.9	Vier Akte zum Wissensmanagement nach SCHÜPPEL.....	65
5.3.1.10	The 10-Step Knowledge Management Road Map nach TIWANA	67
5.3.1.11	Referenzmodell Wissensmanagement nach WARNECKE et al.....	70
5.3.1.12	Systemisches Wissensmanagement nach WILLKE	72
5.3.2	Konzepte des Prozessmanagements	73
5.3.2.1	Prozessorientierte Organisationsgestaltung nach BECKER et al.	73
5.3.2.2	Business Engineering nach ÖSTERLE.....	76
5.3.2.3	ARIS – House of Business Engineering nach SCHEER	78
5.4	KONZEPTSYNTHESE	81
5.4.1	Strategieableitung.....	81
5.4.1.1	Prozessmanagementstrategie.....	81
5.4.1.2	Wissensmanagementstrategie.....	82
5.4.2	Aufgaben	83
5.4.2.1	Zukünftige, operative Wissensbasis ableiten.....	83
5.4.2.2	Wissensziele (re-)definieren.....	83
5.4.2.3	Prozessziele (re-)definieren	84
5.4.2.4	Prozessperformance messen	85
5.4.2.5	Wissensbasis bewerten	85
5.4.2.6	Wissensbasis analysieren.....	86
5.4.2.7	Wissen identifizieren	86
5.4.2.8	Prozesse modellieren.....	86
5.4.2.9	Prozesse analysieren.....	87
5.4.2.10	Maßnahmen ableiten	88
5.4.2.11	Wissen entwickeln.....	88
5.4.2.12	Wissen erwerben	88
5.4.2.13	Wissen verteilen	89
5.4.2.14	Wissen nutzen	89
5.4.2.15	Wissen selektieren.....	89
5.4.2.16	Wissen bewahren.....	89
5.4.2.17	Prozesse technisch implementieren	90
5.4.2.18	Prozesse auf Mitarbeiterebene implementieren	90
5.4.2.19	Aufbauorganisation gestalten	90
5.4.2.20	Feedback ermöglichen.....	90
5.4.3	Rahmenbedingungen	91
5.4.3.1	Analyse der Rahmenbedingungen	92
5.4.3.2	Schaffung von Hygienefaktoren.....	92
5.4.3.3	Schaffung von Motivatoren	92
5.4.4	Vorgehensmodell.....	92
6	RESÜMEE UND AUSBLICK.....	95
	LITERATURVERZEICHNIS	97

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung(en)
ARIS	Architektur integrierter Informationssysteme
bspw.	beispielsweise
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
DV	Datenverarbeitung
ebd.	ebenda
et al.	et alii
etc.	et cetera
ggf.	gegebenenfalls
GPO	Geschäftsprozessoptimierung
Hrsg.	Herausgeber
IT	Informationstechnologie
Kap.	Kapitel
KEF	kritische Erfolgsfaktoren
KM	Knowledge Management
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
PM	Prozessmanagement
S.	Seite(n)
sog.	so genannt
SWOT	strengths-weaknesses-opportunities-threats
Tab.	Tabelle(n)
u.a.	unter anderen, unter anderem
WM	Wissensmanagement
vgl.	vergleiche
z. B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Aufbau der vorliegenden Arbeit
Abb. 2	Entwicklung der Erwerbstätigenstruktur im Deutschen Reich und der Bundesrepublik Deutschland von 1800 bis 2003
Abb. 3	Wissenskapital in der Marktwert-Bilanz
Abb. 4	Hierarchische Beziehungen zwischen Zeichen, Daten, Informationen und Wissen
Abb. 5	Wissensbasis und Lernen
Abb. 6	Vier Formen der Wissensumwandlung
Abb. 7	Die Wissensspirale
Abb. 8	Spirale der Wissensschaffung im Unternehmen
Abb. 9	Wissens- und Lernbarrieren
Abb. 10	Gegenüberstellung "market based view" und "resource based view"
Abb. 11	Die Wissenstreppe
Abb. 12	Wettbewerbsvorteile durch Innovationen
Abb. 13	Zusammenhang zwischen Wissensmanagement-Erfolg und Unternehmenswert
Abb. 14	Funktions- und Prozessorientierung
Abb. 15	Prozessbetrachtung: Vom Prozessschritt zur Wertschöpfungskette
Abb. 16	Wissen und Prozesse aus statischer Sicht
Abb. 17	Dynamischer Konnex aus Geschäftsprozessen und Wissen
Abb. 18	Beziehungen zwischen Geschäftsprozessen und Wissen
Abb. 19	Systemisches Wissens- und Prozessmanagement aus statischer und dynamischer Sicht
Abb. 20	Allgemeiner Modellrahmen des integrierten Vorgehensmodells
Abb. 21	Vorgehensmodell beim Knowledge Process Reengineering
Abb. 22	Grundmodell des gestaltungsorientierten Wissensmanagement
Abb. 23	Wertschöpfung und Wissensorganisation des Business Knowledge Management am Beispiel Bank
Abb. 24	Vorgehensmodell beim Business Knowledge Management
Abb. 25	Struktur- und Vorgehensmodell zum GPO-WM
Abb. 26	Modell der Knowledge Chain
Abb. 27	Prozessanalyse und Wissensintegrationsprozesse
Abb. 28	Organisationales Lernen als integratives Wissensmanagement
Abb. 29	Bausteine des Wissensmanagement
Abb. 30	Die vier Akte zum Aufbau eines Wissensmanagements
Abb. 31	Vorgehensmodell der Knowledge Management Road-Map
Abb. 32	Referenzmodell Wissensmanagement
Abb. 33	Wissensmanagement als Geschäftsprozess
Abb. 34	Reorganisationsprojekt und kontinuierliches Prozessmanagement
Abb. 35	Revolution und Evolution des Business Engineering
Abb. 36	ARIS – House of Business Engineering

- Abb. 37 Prozessbewertungsportfolio
- Abb. 38 Ableitung von Wissenslücken
- Abb. 39 Integriertes Vorgehensmodell zum prozessorientierten Wissensmanagement

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Übersicht über Wissensarten
Tab. 2	Konventionelle Sichtweise versus prozessorientierte Sichtweise
Tab. 3	Beispiele für Wissensarten mit unterschiedlicher Wissensbasis
Tab. 4	Beispiele der Wissensbereitstellung und –generierung
Tab. 5	Prozessbewertungsmatrix