

Silvio Glathe

Methoden zur Identifikation und Bewertung von wissensintensiven Geschäftsprozessen im Service und Vertrieb

Wissensmanagement-Konzept

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 © 2008 GRIN Verlag
ISBN: 9783640869015

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/166361>

Silvio Glathe

Methoden zur Identifikation und Bewertung von wissensintensiven Geschäftsprozessen im Service und Vertrieb

Wissensmanagement-Konzept

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

Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig (FH)

Fachbereich Maschinen- und Energietechnik

Studiengang Wirtschaftsingenieurwesen

Studienrichtung Maschinenbau

Methoden zur Identifikation und Bewertung von
wissensintensiven Geschäftsprozessen im
Service und Vertrieb

Diplomarbeit Nr. 166/07

von

Silvio Glathe

Matrikelnummer: 34456

Göttingen, 11. Feb. 2011

Aufgabenstellung

Ziel dieser Diplomarbeit ist es, die Potentiale für den Einsatz wissensbasierter Methoden bei einem weltweit führenden Anbieter für MSR-Technik zu untersuchen. Die Arbeit konzentriert sich auf die Wissensprozesse im Service. Diese sollen auf Effizienz untersucht werden. Die anschließende Beurteilung soll Auskunft darüber geben, inwieweit Verbesserungen durch den Einsatz wissensbasierter Methoden möglich sind.

Die Diplomarbeit enthält folgende wesentliche Punkte:

- Grundbegriffe des Wissensmanagements
- Beschreibung von WM-Ansätzen
- Darstellungsformen von Wissen im Unternehmen (incl. Modellierungstools)
- Modellierung von Wissensflüssen im Service, Vertrieb und angrenzenden Bereichen
- Identifikation wissensintensiver Geschäftsprozesse
- Bewertung ausgewählter wissensintensiver Geschäftsprozesse
- Sollkonzeption

Inhaltsverzeichnis

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	I
1 EINLEITUNG	1
2 WISSENSMANAGEMENT	2
2.1 Abgrenzung Daten, Informationen und Wissen.....	2
2.1.1 Daten.....	2
2.1.2 Informationen.....	2
2.1.3 Wissen.....	3
2.1.4 Zusammenhang Daten, Informationen und Wissen	4
2.2 Wissen	5
2.2.1 Explizites Wissen.....	5
2.2.2 Implizites Wissen	5
2.2.3 SECI-Modell nach Nonaka/Takeuchi	6
2.2.4 Hanse-Modell nach Snowden	9
2.3 Wissensträger	10
2.3.1 Personelle Wissensträger	10
2.3.2 Materielle Wissensträger	11
2.3.3 Kollektive Wissensträger	11
2.4 Wissensbasis.....	12
2.5 Organisationale Wissensbasis	14
2.6 Wissensmanagementansätze.....	15
2.6.1 Wissensmanagement.....	15
2.6.2 Bausteine des Wissensmanagements nach Probst/Raub/Romhardt.....	16
2.6.3 Prozessorientiertes Wissensmanagement	19
2.7 Trends im Wissensmanagement	20
3 MODELLIERUNG WISSENSINTENSIVER GESCHÄFTSPROZESSE	21
3.1 Begriffsdefinitionen	21
3.1.1 Geschäftsprozesse	21
3.1.2 Geschäftsprozessanalyse und Geschäftsprozessoptimierung	22
3.1.3 Wissensintensive Geschäftsprozesse	22
3.1.4 Wissensmanagementprozess	23
3.1.5 Wissensprozesse.....	24
3.1.6 Wissensfluss	25
3.1.7 Modell - Modellierung - Modellierungsansätze.....	26
3.1.8 Geschäftsprozess- und Wissensmodellierung	27
3.2 Modellierung von Geschäftsprozessen.....	28
3.2.1 Modellierungsstandard	28
3.2.2 Syntaxregeln	29
3.2.3 Modellierungsbeschreibung	30
3.3 Identifikation von wissensintensiven Geschäftsprozessen.....	32

3.3.1	Identifikation von Wissen.....	32
3.3.2	Anforderungen wissensintensiver Geschäftsprozesse.....	32
3.3.3	Kriterienkatalog wissensintensiver Geschäftsprozesse.....	33
3.3.4	Kennzahlensystem wissensintensiver Geschäftsprozesse.....	35
3.3.5	Durchführung der Analyse.....	35
3.3.6	Klassifikation der Analyseergebnisse	36
4	TECHNOLOGIEN DES WISSENSMANAGEMENTS	38
4.1	Retention-Management.....	39
4.2	Wissenskommunikation.....	40
4.2.1	Wissensmanager.....	40
4.2.2	Wissensingenieur.....	40
4.2.3	Expertenverzeichnisse.....	41
4.2.4	BarCamp.....	42
4.2.5	Communities, Communities of Practice	42
4.2.6	Best Practice	43
4.3	Organisationales Lernen	44
4.3.1	Computer Supported Cooperative Learning.....	44
4.3.2	Computer Supported Cooperative Work.....	45
4.3.3	Learning Content Management System.....	46
4.4	(Social) Software Systeme.....	47
4.4.1	Web 2.0.....	47
4.4.2	Wikis.....	47
4.4.3	Weblogs.....	48
4.4.4	Social Bookmarking.....	48
4.5	Organisational Memory System.....	49
4.5.1	Portalsysteme	49
4.5.2	Wissensdatenbank.....	50
4.5.3	Meta-Wissen	50
4.5.4	Dokumentenmanagement-Systeme	51
4.5.5	Data Warehouse Systeme	52
4.5.6	Content-Management Systeme.....	53
4.6	Systeme der künstlichen Intelligenz.....	55
4.6.1	Expertensysteme	55
4.6.2	Data-Mining Systeme.....	56
4.6.3	Intelligente Software-Agenten.....	57
4.6.4	Information Retrieval Systeme - Suchdienste.....	59
4.6.5	Semantisches Web.....	60
4.7	Case-Writing	61
4.7.1	Case-Based Reasoning.....	61
4.7.2	FAQ	62
4.7.3	Sharing Events	62
4.7.4	Storytelling und Learning Histories.....	62
4.7.5	Mikroartikel.....	63
4.7.6	Debriefing.....	63
4.7.7	Lessons Learned.....	64
4.7.8	Wissensbücher.....	65
4.7.9	After Action Reviews.....	65
4.8	Visualisierung von Wissen.....	66

4.8.1	Kartographiesysteme	66
4.8.2	Mind-Mapping	66
4.8.3	Wissenskarten	66
5	WM-KONZEPTION SERVICEEINHEIT	67
5.1	Einleitung.....	67
5.2	Firma X Wissensmanagement-Konzept.....	67
5.3	Wissensmanagement-Strategie und Ziel	69
5.3.1	Leitfragen einer Wissensmanagement-Strategie.....	69
5.3.2	Wissensmanagement-Ziele	70
5.3.3	Sensibilisierungsstrategie	70
5.3.4	Wissensbewahrungsstrategien.....	71
5.3.5	Wissensaustauschstrategie	71
5.4	Kernprozesse des Wissensmanagements.....	72
5.5	Wissensportal	73
5.6	Applikationen	74
5.7	Ordnungsrahmen und Integrationsschicht	75
5.8	Wissensspeicher	75
5.9	Zusammenfassung WM-Konzept.....	76
5.9.1	Barrieren des Wissensmanagements.....	76
5.9.2	Nutzenpotentiale des Wissensmanagements	77
6	ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	78
7	LITERATURVERZEICHNIS.....	80
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	90
	TABELLENVERZEICHNIS.....	91
	ANHANG	92

Abkürzungsverzeichnis

AAR	<u>A</u> fter <u>A</u> ction <u>R</u> eviews
BIT	<u>B</u> usiness <u>I</u> ntelligence <u>T</u> ool
BPMN	<u>B</u> usiness <u>P</u> rocess <u>M</u> odeling <u>N</u> otation
CBR	<u>C</u> ase- <u>B</u> ased <u>R</u> easoning
CKO	<u>C</u> hief <u>K</u> nowledge <u>O</u> fficer
CMS	<u>C</u> ontent- <u>M</u> anagement- <u>S</u> ystem
CoP	<u>C</u> ommunities <u>o</u> f <u>P</u> ractice
CSC	<u>C</u> omputer <u>S</u> upported <u>C</u> ooperative/ <u>C</u> ollaborative <u>L</u> earning
CSCW	<u>C</u> omputer <u>S</u> upported <u>C</u> ooperative <u>W</u> ork
DMS	Dokumentenmanagement-System
DV	Datenverarbeitung
ECM	<u>E</u> nterprise- <u>C</u> ontent- <u>M</u> anagement
eEPK	erweiterte Ereignisgesteuerte Prozesskette
EPK	Ereignisgesteuerte Prozesskette
FAQ	<u>F</u> requently <u>A</u> sksed <u>Q</u> uestions
GPO	Geschäftsprozessoptimierung
GWL	Gewährleistung
IAO	Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
IT	Informationstechnik
IUM	Integrierte Unternehmensmodellierung
KMDL	<u>K</u> nowledge <u>M</u> odelling and <u>D</u> escription <u>L</u> anguage
KVP	kontinuierlicher Verbesserungsprozess
LCMS	<u>L</u> earning <u>C</u> ontent <u>M</u> anagement <u>S</u> ystem
LMS	<u>L</u> earning <u>M</u> anagement <u>S</u> ystem
MikroArt	Mikroartikel
OLAP	<u>O</u> n- <u>L</u> ine <u>A</u> nalytical <u>P</u> rocessing
OMS	<u>O</u> rganisational Memory <u>S</u> ystem
SECI	<u>S</u> ocialisation, <u>E</u> xternalization, <u>C</u> ombination, <u>I</u> nternalization
UML	<u>U</u> nified <u>M</u> odeling <u>L</u> anguage

WCM	<u>W</u> eb- <u>C</u> ontent- <u>M</u> anagement
wiGP	wissensintensiver Geschäftsprozess
WM	Wissensmanagement
XML	Extensible Markup Language
XPS	Expertensystem