

Andre Ullmann

Wissensmanagement. Instrumente einer Business Community bei Nokia Siemens Networks

Bachelorarbeit

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 © 2009 GRIN Verlag
ISBN: 9783656598923

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/269245>

Andre Ullmann

Wissensmanagement. Instrumente einer Business Community bei Nokia Siemens Networks

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

Bachelor Thesis

Wissensmanagement – Instrumente einer Business Community bei Nokia Siemens Networks

André Ullmann



**SCHOOL OF MANAGEMENT
AND INNOVATION**
STEINBEIS-HOCHSCHULE BERLIN

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	III
Abkürzungen.....	IV
1. Einleitung	1
1.1 Hintergrund und Fragestellung.....	2
1.2 Aufbau und Vorgehensweise	3
1.3 Abgrenzung	4
2. Grundlagen des Wissensmanagements	5
2.1 Definition von Wissen	5
2.1.1 Die Wissenstreppe nach North.....	5
2.1.2 Wissensträger	8
2.1.3 Wissensarten	8
2.2 Der Wert des Wissens für Wirtschaft und Unternehmen.....	11
2.2.1 Der Wert für das Unternehmen	11
2.2.2 Der Wert für die Wirtschaft.....	12
2.3 Definition von Wissensmanagement.....	14
2.3.1 Die Aufgaben und Ziele des Wissensmanagements	15
2.3.2 Die Reifegrade wissensorientierter Unternehmensführung.....	17
2.4 Modelle zur Entwicklung des Wissensmanagements	18
2.4.1 Die Wissensspirale von Nonaka/Takeuchi	19
2.4.2 Die Bausteine des Wissensmanagements nach Probst/Raub/Romhardt	22
2.5 Zusammenfassung Kapitel 2.	26
3. Virtuelle Communities	28
3.1 Was versteht man unter Communities.....	28
3.2 Arten virtueller Communities	29
3.2.1 Community of Practice (CoP).....	29
3.2.2 Community of Interest (Col)	31
3.2.3 Business Community	33
3.3 Zusammenfassung Kapitel 3	34
4. Die NSN Business Community als Wissensmanagement Instrument	37
4.1 Design der NSN Business Community	37
4.2 Der Web 2.0 Gedanke.....	38
4.2.1 Merkmale des Web 2.0	39
4.2.2 Erfolgsfaktoren des Web 2.0	41

4.3 Kommunikationsformen in der NSN Business Community	43
4.3.1 News.....	44
4.3.2 Forum	45
4.3.3 Synchronous Virtual University (SVU)	47
4.3.4 Event Kalender	48
4.3.5 Chat	49
4.3.6 Expertensuche	50
4.4 Karriere in der Business Community durch Rollenverteilung	51
4.4.1 Vom Visitor zum Mitglied.....	52
4.4.2 Potenzielle Nutzergruppen	53
4.4.3 Erfolgsfaktoren der Mitgliederentwicklung	56
4.5 Möglichkeiten des Mitglieder Supports als Unterstützungsprozess.....	57
4.5.1 Support durch Online Hilfen	58
4.5.2 Support durch Email und Telefon.....	59
4.5.3 Support durch Foren	60
4.5.4 Support durch Fehler- und Featuretracking.....	61
4.5.5 Automatische Benachrichtigung über Neuigkeiten	61
4.6 Zusammenfassung Kapitel 4	62
5. Wertschöpfung durch die Business Community bei NSN	65
5.1 Profit der virtuellen Communities aus Sicht der Unternehmen.....	65
5.1.1 Chancen aus Sicht der Unternehmen	65
5.1.2 Risiken aus Sicht der Unternehmen	66
5.2 Profit der virtuellen Communities aus Sicht der Mitglieder	67
5.2.1 Nutzen aus Sicht der Community Mitglieder.....	67
5.2.2 Probleme aus der Sicht der Community Mitglieder.....	68
5.3 Voraussetzung für den Erfolg der Business Community	69
5.3.1 Mitglieder.....	69
5.3.2 Funktionalitäten	71
5.3.3 Content.....	72
5.4 Zusammenfassung Kapitel 5	73
6. Schlussbetrachtung	75
6.1 Fazit	75
6.2 Ausblick.....	77
7. Literaturverzeichnis.....	79
8. Anhang	86

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abb. 1 Die Wissenstreppe nach North	6
Abb. 2 Strukturierung der Wissensarten	9
Abb. 3 Steigender Anteil immaterieller Vermögenswerte	14
Abb. 4 Reifegrade wissensorientierter Unternehmensführung	16
Abb. 5 Die Wissensspirale	19
Abb. 6 Bausteinmodell des Wissensmanagements	23
Abb. 7 Charakterisierung der virtuellen Community	35
Abb. 8 Aufbau der NSN Business Community	38
Abb. 9 Erfolgsfaktoren des Web 2.0	42
Abb. 10 NSN Business Community - News	44
Abb. 11 NSN Business Community - Forum	46
Abb. 12 Synchronous Virtual University (SVU)	47
Abb. 13 NSN Business Community - Event Kalender	49
Abb. 14 Strukturierung der Business Community Mitglieder	52
Abb. 15 Support Struktur NSN Business Community	57
Abb. 16 Business Community - Footer	60
Abb. 17 Optimale Mitgliederbefriedigung anhand von Themenbereichen	71
Abb. I NSN Business Community – Forum II	86
Abb. II NSN Business Community	87
Abb. II NSN Business Community - Support Forum	88
Abb. IV Strukturierung der Business Community	88

Abkürzungen

AJAX	Asynchronous JavaScript and XML
B2B	Business to Business
BMG	Bertelsmann Munic Group
BMW	Bayerische Motoren Werke
CNC	Computerized Numerical Control
CoI	Community of Interest
CoC	Community of Consumption
CoP	Community of Practice
EUR	Euro – Europäische Währung
FAQ	Frequently Asked Questions
HR	Human Resources
IBM	International Business Machines
ICQ	I seek you
IKT	Informations- und Kommunikations Technologie
IT	Information-Technology
NSN	Nokia Siemens Networks
NWS	Network Sales
OS	Operating System
PIM	Personal Information Manager
RMT	Request Management Tool
SLA	Service Level Agreement
SLI	Single Log-in
SSM	Sales Service Manager
SSO	Single Sign On
SVU	Synchronous Virtual University
TEC	TecChannel
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
US	United States
WWW	World Wide Web