Michael Rabe

Wissensmanagement als Grundlage kontinuierlich verbesserter Geschäftsprozesse

Analyse von Nutzenpotentialen und Ableitung eines Realisierungskonzeptes zur Einführung von IT-basierten Wissensmanagement-Lösungen

Diplomarbeit

Diplom.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

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 Verlages. 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.

Copyright © 2001 Diplom.de
ISBN: 9783832444310

https://www.diplom.de/document/220038

Michael Rabe

Wissensmanagement als Grundlage kontinuierlich verbesserter Geschäftsprozesse

Analyse von Nutzenpotentialen und Ableitung eines Realisierungskonzeptes zur Einführung von IT-basierten Wissensmanagement-Lösungen

Diplom.de

Michael Rabe

Wissensmanagement als Grundlage kontinuierlich verbesserter Geschäftsprozesse

Analyse von Nutzenpotentialen und Ableitung eines Realisierungskonzeptes zur Einführung von IT-basierten Wissensmanagement-Lösungen

Diplomarbeit
an der Fachhochschule für Technik und Wirtschaft Berlin
Fachbereich 4, Wirtschaftswissenschaften II
April 2001 Abgabe

Diplomica GmbH
Hermannstal 119k
22119 Hamburg

Fon: 040 / 655 99 20
Fax: 040 / 655 99 222

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 4431
Rabe, Michael: Wissensmanagement als Grundlage kontinuierlich verbesserter Geschäftsprozesse: Analyse von Nutzenpotentialen und Ableitung eines Realisierungskonzeptes zur Einführung von IT-basierten Wissensmanagement-Lösungen / Michael Rabe - Hamburg: Diplomica GmbH, 2001
Zugl.: Berlin, Fachhochschule für Wirtschaft und Technik, Diplom, 2001

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH
http://www.diplom.de, Hamburg 2001
Printed in Germany

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

http://www.diplom.de bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Diplomica GmbH
Hermannstal 119k
22119 Hamburg

Fon: 040 / 655 99 20
Fax: 040 / 655 99 222

agentur@diplom.de
www.diplom.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis ..... *I*
Darstellungsverzeichnis ..... *IV*
Abkürzungsverzeichnis ..... *V*
Glossar ..... *VI*

1 Einleitung *1*
1.1 Themeneinführung **1**
1.2 Ziele der Arbeit **5**

2 Der Begriff des Wissensmanagements *7*
2.1 Die Bedeutung von Wissen für Unternehmen **7**
2.1.1 Das Wesen des vierten Produktionsfaktors aus Unternehmenssicht 7
2.1.2 Ausgewählte Gründe für die Einführung von Wissensmanagement bei der Heyde AG 10
2.2 Wissensmanagement und Geschäftsprozesse in der Unternehmensorganisation **11**
2.2.1 Die Aufgaben von Wissensmanagement und die Bedeutung von Geschäftsprozessen 11
2.2.2 Die Bausteine des Wissensmanagements im Hinblick auf Geschäftsprozesse 17
2.3 IT – Umgebungen als Bestandteil wissensbasierter Ressourcenausschöpfung **22**

3 Bedeutung und Potentiale durch aktives Management von Wissensinhalten und Informationen für Geschäftsprozesse *28*
3.1 Technische und organisatorische Rahmenbedingungen bzw. Barrieren für die Anwendung von Wissensmanagement auf Geschäftsprozesse **28**
3.2 Analyse und Identifikation von Geschäftsprozessmerkmalen und -arten mit Potential für Wissensmanagement **45**
3.3 Analyse ausgewählter Methoden und Technologien als Instrumente und Maßnahmen für das Wissensmanagement **50**
3.3.1 Wissensidentifikation und Wissensakquisition 51
3.3.2 Wissensverarbeitung / Wissensbearbeitung / Wissensbewahrung 55
3.3.3 Wissensbereitstellung, Wissens(ver)teilung und Wissensentwicklung 60
3.3.4 Schnittstellen und Anwendungsstandards 63

3.3.5 IT – basierte Modellierung und Strukturierung von Wissensprozessen unter Berücksichtigung der Unternehmens – Geschäftsprozesse ... 64
3.3.6 Erfolgsmessung bzw. Messinstrumente für das Wissensmanagement ... 65
3.3.7 Abschlussbetrachtung der Methoden und Technologien des Wissensmanagements ... 69
3.4 Darstellung von Nutzenpotentialen durch den Einsatz von prozessorientiertem Wissensmanagement ... 70
3.4.1 Allgemeine Nutzenpotentiale ... 71
3.4.2 Direkt geschäftsprozessbezogene Nutzenpotentiale ... 77
3.4.3 Abschlussbetrachtung der Nutzenpotentiale ... 80

4 Optimierung und Kontinuierliche Verbesserung von Geschäftsprozessen mittels Wissensmanagement ... 81
4.1 Geschäftsprozessoptimierung (GPO) und Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) – Abgrenzung zweier Begriffe ... 81
4.2 Geschäftsprozesse aus Sicht der GPO mittels Wissensmanagement ... 85
4.3 Beeinflussbarkeit des Prozesses der kontinuierlichen Verbesserung mittels Wissensmanagement ... 87
4.4 Zwischenbilanz des Dargestellten ... 90

5 Methodisches Vorgehen für die Einführung eines prozessorientierten und IT-basierten Wissensmanagements als Grundlage der kontinuierlichen Verbesserung in Unternehmen ... 92
5.1 Ableitung eines Realisierungskonzeptes ... 92
5.1.1 Phase 0: Initialisierung ... 94
5.1.2 Phase 1: Voruntersuchung / Vorbereitungsphase ... 95
5.1.3 Phase 2: Analyse Ist – Zustand ... 96
5.1.4 Phase 3: Wissensmanagement - (KM) - Strategieplanung ... 97
5.1.5 Phase 4: Konzeption Soll – Zustand Wissensmanagement-Pilot ... 98
5.1.6 Phase 5: Auswahl der KM – Instrumente ... 99
5.1.7 Phase 6: Einführung des Wissensmanagemet - (KM) - Piloten ... 100
5.1.8 Phase 7: Analyse und Anpassung ... 101
5.1.9 Phase 8: Gesamtkonzeption Wissensmanagement - (KM) - System ... 101
5.1.10 Phase 9: Optimierung und Verknüpfung der Kerngeschäfts- und Wissensprozesse ... 103

5.1.11 Phase 10: Implementierung der Wissensmanagement - (KM) - Gesamtlösung ... 104
5.1.12 Phase 11: Anwendung der Wissensmanagement - (KM) - Gesamtlösung im Dauerbetrieb ... 105
5.1.13 Phase 12: Erfolgssicherung und Kontinuierlicher Verbesserungsprozess ... 105
5.2 Realisierung von kontinuierlicher Verbesserung mittels Wissensmanagement anhand des Beispiel-Geschäftsprozesses „Angebotserstellung" innerhalb der Heyde AG ... 107
5.2.1 Einleitende Erklärungen und Ziele ... 107
5.2.2 Analyse des Ist – Zustandes ... 108
5.2.3 Konzeption des Soll – Zustandes ... 111
5.2.4 Nutzenanalyse ... 127

6 Ergebniszusammenfassung und Ausblick zur weiteren Entwicklung des prozessorientierten Wissensmanagements ... 131

Literaturverzeichnis ... 134

Anhang: Interviews zum Geschäftsprozess Angebotserstellung ... 141

Darstellungsverzeichnis

Darstellung 1: Die beispielhaften Beziehungen zwischen den Ebenen der Begriffshierarchie 1
Darstellung 2: Die Entwicklung der Produktionsfaktoren 8
Darstellung 3: Die Dimensionspaare des Wissensmanagements 15
Darstellung 4: Know-How-Bildung 17
Darstellung 5: Bausteine des Wissensmanagements 18
Darstellung 6: Gleichungen für Wissensmanagement 22
Darstellung 7: Die IT - Säulen des Wissensmanagements 23
Darstellung 8: Differenzierung zwischen KVP und GPO 82
Darstellung 9: KVP als ein Bestandteil des Wissensmanagements 89
Darstellung 10: Phasenkonzept zur Realisierung von prozessorientiertem Wissensmanagement 93
Darstellung 11: Grobübersicht des Ist-Zustandes für den Prozess der Angebotserstellung 108
Darstellung 12: Stark vereinfachte Übersicht über den Prozess der Angebotserstellung 114
Darstellung 13: Konzept zur Process Knowledge Map des Geschäftsprozesses Angebotserstellung 117
Darstellung 14: Schematisches Soll- Konzept des Geschäftsprozesses Angebotserstellung mit den verknüpften Instrumenten des Wissensmanagements 123
Darstellung 15: Grob-Soll-Konzept der IT-Architektur der Wissensmanagement-Lösung 125
Darstellung 16: Bewertungstabelle zum Nutzen der Ist- und der Soll-Lösung 128
Darstellung 17: Grafische Darstellung der Nutzenanalyse mittels Kriteriendiagramm ... 129

Abkürzungsverzeichnis

CBT	-	Computer Based Training
CGI	-	Common Gateway Interface
CRM	-	Customer Relationship Management
d.h.	-	das heißt
DHTML	-	Dynamic Hypertext Markup Language
DMS	-	Dokumenten-Management-System
ERP	-	Enterprise Resource Planning
GAP	-	“Lücke” (Methode)
HIPO	-	Hierarchy Input Process Output
HR	-	Human Resources, Personalabteilung bzw. Personalmanagement
HTML	-	Hypertext Markup Language
i.S.	-	im Sinne
IT	-	Informationstechnologie
IuK	-	Informations- und Kommunikationstechnologie
KM	-	Knowledge Management, deutsch: Wissensmanagement.
LDAP	-	Lightweight Directory Access Protocol
o.Ä.	-	oder Ähnliches(m)
PCU	-	Profit Creating Unit, Heyde AG
PDA	-	Personal Digital Assistant
PPS	-	Produktionsplanung und -steuerung
SGML	-	Standard Generalized Markup Language
SMS	-	Short Message Service
S.W.O.T.	-	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
TCP/IP	-	Transmission Control Protocol / Internet Protocol
u.a.	-	unter anderem
WBT	-	Web Based Training
WAP	-	Wireless Application Protocol
WfMS	-	Workflow-Management-System
XML	-	Extensible Markup Language

Glossar

CGI – Programme	-	Dienen dem webbasierten Zugriff auf bestehende Anwendungen und Datenbestände. Sie sind über den Browser verfügbar und werden auf dem Server ausgeführt. Häufigste Anwendung: Zugriff auf Schnittstellen nicht webfähiger Info-Systeme und Datenbankabfragen.
Diffusion von Wissen	-	Verbreitung und Streuung von Wissen
GAP-Analyse	-	Trend-Prognosemethode, die von zwei Zielprojektionen ausgeht. Die sich ergebene „Lücke“ analysiert notwendige Anpassungen i.S. einer Schwachstellenanalyse (strategisch/ operativ).
Hyperlinks	-	Verknüpfungselement zwischen Daten Informationen
Intranet / Extranet	-	Webbasierte Vernetzung von Computersystemen zur Informationsübermittlung zwischen Organisationseinheiten eines Unternehmens, einer Institution o.Ä. / Vernetzung zwischen Einheiten, extern.
Internet	-	Weltweites Datennetz für den paketvermittelten Datenaustausch. Hervorgegangen aus dem 1969 vom amerikanischen Verteidigungsministerium entwickelten ARPAnet. Zunächst Entwicklung als Wissenschaftsnetz. Seit Einführung des World Wide Web 1993 besteht neben dem Dokumentenaustausch die Möglichkeit von multimedialen Diensten etc.
Kodifizierung	-	Zusammenstellung, systematisches Erfassen
Konsistenz	-	Strenger gedanklicher bzw. inhaltlicher Zusammenhang, Widerspruchslosigkeit (Logik).
Kybernetik	-	Wissenschaft von dynamischen Systemen, d.h. von Systemen, deren Bestandteile in funktionalen Beziehungen zueinander stehen und auf Einwirkungen von außerhalb des Systems (Informationen, Wissen) reagieren (kybernetische Systeme).

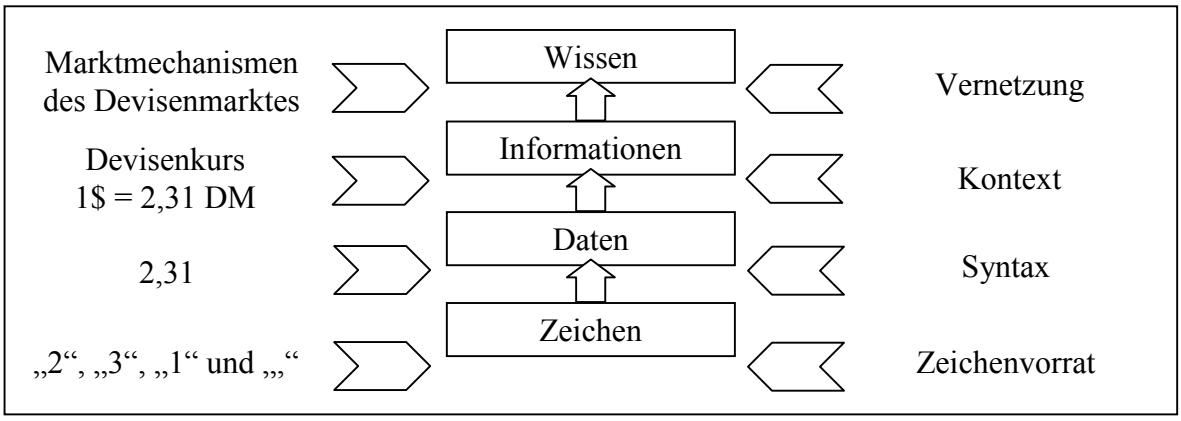
LDAP	-	Eine Zusammenstellung von verschiedenen Protokollen, die einen Zugriff auf Informationsverzeichnisse ermöglichen. LDAP basiert auf dem X.500 Standard, ist aber einfacher, und unterstützt zudem TCP/IP.
Metainformation	-	Kontextinformationen, die nicht zum eigentlichen Inhalt gehören, aber die Handhabung erleichtern. Dazu können Inhalts- und Schlagwortverzeichnisse, lokale Suchmaschinen und Kategorisierungen zählen.
Retrievalsysteme	-	Systeme zur Suche bzw. Rückgewinnung von Informationen und Wissen zur Anwendung aus Archiven und Speichern.
Routing	-	Weiterleiten
Stakeholder	-	Beteiligter einer Anspruchsgruppe bzw. Beteiligte im Umfeld einer Aktivität oder eines Prozesses.
S.W.O.T-Analyse	-	Ist eine unternehmerische Analysemethodik, die Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken herausstellt.
Validität	-	Gültigkeit, Übereinstimmung eines Ergebnisses mit dem tatsächlichen Sachverhalt
Web, webbasiert	-	Die Technologien des Internet (vor allem des WWW) nutzend.
WWW	-	Ein einfach zu bedienender Dienst im Internet, der mittels Hyperlinks den Zugriff auf Informationen weltweit vernetzter Datenbanken ermöglicht, ohne an eine bestimmte genormte Dateistruktur gebunden zu sein.
XML	-	Offener Standard bzw. Meta-Seitenbeschreibungssprache als Format für strukturierten Daten. Präzisere Erklärungen des Inhalts und aussagekräftigere Suchergebnisse als bei HTML werden erreicht. Sie ist Basis der neuen Generation von web-basierten Anwendungen. Wie HTML auf SGML basierend.

1 Einleitung

1.1 Themeneinführung

Wir leben in einer aufregenden Zeit: ein äußerst dynamisches Umfeld mit neuen Märkten, neuen Produkten, neuen Technologien und neuen Wegen eröffnet ungeheures Potential. Dieses professionell zu nutzen, stellt höchste Anforderungen an das jeweilige Unternehmen – und besonders an das Management des im Unternehmen vorhandenen Wissens. Nahezu kein zweites Thema rückt gegenwärtig in Unternehmen, bei Beratern und auch an Hochschulen in wirtschaftlich und informationstechnologisch orientierten Fachbereichen und Studiengängen so in den Mittelpunkt wie das Wissensmanagement.
Die Gründe dafür sollen einleitend dargestellt werden. Zunächst ist es aber für eine nachvollziehbare und verständliche Behandlung des Themas unerlässlich, das Medium um das es geht zu definieren und gegenüber Begriffen aus dem Umfeld abzugrenzen.

Einig ist man sich in der Literatur[1,2,3,4] über die Begriffshierarchie bzw. die Beziehungen zwischen den Ebenen Zeichen, Daten, Informationen und Wissen. Anhand des Beispiels eines DM-Dollar-Kurses lassen sich die einzelnen Ebenen und deren Beziehungen zueinander verdeutlichen.



Darstellung 1: Die beispielhaften Beziehungen zwischen den Ebenen der Begriffshierarchie
Quelle: Probst, G.; Raub, S.; Romhardt, K.: Wissen managen (1999), S. 36

[1] Vgl. Probst, G.; Raub, S.; Romhardt, K.: Wissen managen (1999), S. 36f

[2] Vgl. Mühlbauer, S.; Versteegen, G.: Wissensmanagement (2000), S. 15f

[3] Vgl. Gaßen, H.: Wissensmanagement – Grundlagen und IT-Instrumentarium (1999), S. 6f

[4] Vgl. Petkoff, B.: Wissensmanagement (1998), S. 35

Aus dem Zeichenvorrat werden die Zeichen „2“, „3“, „1“ sowie „ , “ ausgewählt. Durch Hinzufügen einer Syntax werden die Zeichen zu Daten („2,31“). Im Zusammenhang (Kontext) betrachtet ist dies ein Devisenkurs von $1 = DM 2,31, das damit eine Information darstellt. Durch Vernetzung dieser Information mit Erfahrungen über Marktmechanismen des Devisenmarktes und die Verbindung von Informationen erlangt man Wissen.
Demzufolge kann Wissen wie folgt beschrieben werden:

„Wissen in Unternehmen ist eine fließende Mischung aus strukturierten Erfahrungen, Wertvorstellungen, Kontextinformationen und Fachkenntnissen, die in ihrer Gesamtheit einen Strukturrahmen zur Beurteilung und Eingliederung neuer Erfahrungen und Informationen bietet. Entstehung und Anwendung von Wissen vollziehen sich in den Köpfen der Wissensträger. In Organisationen ist Wissen häufig nicht nur in Dokumenten oder Speichern enthalten, sondern erfährt auch eine allmähliche Einbettung in organisatorische Routinen, Prozesse, Praktiken und Normen.“[5]

Boris Petkoff erweitert in „Wissensmanagement“[6] im Gegensatz zu den zuvor aufgeführten anderen Quellen die Begriffshierarchie um eine Ebene. Sein kybernetischer Ansatz beschreibt beim Gebrauch und der Bewertung von verschiedenem Wissen die Entstehung von Intelligenz.
Allgemein könnte man bei der Darstellung einer solchen Begriffshierarchie die Ebene „Wissen“ durch zwei weitere, dem Wissen direkt zugeordnete Schritte erweitern, die das Wesen des Wissens verdeutlichen. Durch die Anwendung von Wissen entwickelt sich „Können“, bezogen auf den Menschen bilden sich also Experten heraus. Durch die Auswertung von Ergebnissen, die durch angewandtes Wissen und somit „Können“[7] erfolgen und durch Lösungen bzw. Verbesserungen die erreicht werden ergibt sich in der Folge Kompetenz.
Die große Bedeutung von Kompetenz für Unternehmen vor allem in Geschäftsprozessen soll unter Punkt 2.1, „Bedeutung von Wissen für Unternehmen“, veranschaulicht werden.

---

[5] Davenport, T.H.; Prusak, L: Wenn Ihr Unternehmen wüßte, was es alles weiß... (1999), S. 32

[6] Vgl. Petkoff, B. (1998), S. 35f

[7] Vgl. Petkoff, B. (1998), S. 36

Wissen bezeichnet demzufolge die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsweisen. Wissen stützt sich auf Zeichen, Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursachen-Wirkungs-Zusammenhänge.[8]
Eine Vielzahl von anderen Modellen werden in unterschiedlichen Literaturquellen beschrieben. Für die vorliegende Arbeit sind diese jedoch von untergeordneter Bedeutung, sodass hierauf auch aus Gründen des Umfangs nicht näher eingegangen wird.

Nach diesem definitorischen Exkurs nun zu den Gründen für die allgemeine Bedeutung des Themas Wissen und dem Management desselben.
Alles in allem sind zwei Faktoren für die zunehmende Bedeutung von Wissen wesentlich. Diese sind fundamentale Veränderungen und Wirtschafts- und Sozialtrends weltweit. Zu den fundamentalen Veränderungen zählen vor allem der steigende Wert von hochqualifizierten Mitabeitern, die ansteigende Job-Komplexität sowie der Wunsch nach universeller Verfügbarkeit von Wissen. Zum Anderen wirken Wirtschafts- und Sozial-trends wie die Verflachung von Organisationsstrukturen innerhalb von Unternehmen, die Globalisierung und Virtualisierung, sich verkürzende Innovationszyklen sowie die nötige Mobilität als treibende Faktoren.[9] Diese steigern den Wert von Wissensinhalten für Unternehmen.

Zusammenfassend bleibt zu sagen, dass es für Unternehmen immer wichtiger wird, an vielen Orten präsent zu sein und schnellstmöglich neue Märkte zu erschließen, um im Wettbewerb bestehen zu können. Viele Unternehmen wachsen heute in nie gekanntem Ausmaß. Wachstum bedeutet aber auch eine enorme Belastung für diese Unternehmen, neue Mitarbeiter müssen sich schnell zurecht finden können, Wissen muss der gesamten Organisation rechtzeitig zur Verfügung stehen.[10]

---

[8] Vgl. Probst, G. (1999), S. 46

[9] Vgl. Knöringer, R.: Meta Directory Services – the basic infrastructure for effective resource and knowledge management (2000), Folie 2

[10] Vgl. Stach, M.: Das Heyde Knowledge Management System (2000), S. 1

„Wissen ist die Basis der Wettbewerbsfähigkeit im Informationszeitalter. Es bestimmt die Innovationsgeschwindigkeit, die Effizienz von Prozessen, die Qualität der Produkte, das Erkennen von Kundenpotentialen usw. Neue Informationstechnologien versprechen die Pflege des Wissens und damit den Aufbau der Kernkompetenzen auf eine neue Basis zu stellen.“[11]

Hintergrund sind die Zunahme des immateriellen Vermögens, der Strukturierung und Digitalisierung bei gleichzeitig möglichst dynamischer Aktualisierung. Neben der Zunahme des Wissens haben die Zunahme der nutzbaren Informationsquellen und die Vernetzung von Daten einen entscheidenden Einfluss auf Informationstechnologie(IT)-Lösungen im Bereich Wissensmanagement. Es geht also um das Management von Wissensressourcen innerhalb von Unternehmen. Dazu zählen die Bereitstellung, Verteilung und Bündelung von internen und externen Wissensinhalten (Know How) und Informationen je nach Bedarf und Zeitpunkt der Anwendung.

Die (Kern-)Kompetenzen einer Organisation, zu steigernde Wettbewerbsfähigkeit in punkto Reaktionsgeschwindigkeit, Kostensenkung und Differenzierung zu Mitwettbewerbern sowie die optimalere und individuellere Nutzung der Wissensressourcen von Mitarbeitern und allgemeinen Erfahrungen des Unternehmens aus der operativen Tätigkeit sind Ausgangspunkt für aktives Wissensmanagement.

Die Prozessorientierung, d.h. die Einbindung von Wissensmanagement in die Geschäftsprozesse eines Unternehmens, und die Motivation zur Benutzung einer solchen Lösung sind wesentliche Aufgaben, damit effizienteres und qualitativ besseres Arbeiten möglich wird. Dies wird im Laufe dieser Arbeit dargestellt.

Entscheidend dafür sind auf der einen Seite die Betrachtung unternehmensinterner Geschäftsprozesse und auf der anderen Seite die Frage der kontinuierlichen Verbesserung wissensintensiver Geschäftsprozesse, die bei den meisten Unternehmen gleichzeitig Kernkompetenzen bedeuten.

In dieser Arbeit soll dargestellt werden, was Wissensmanagement diesbezüglich leisten kann, welche Nutzenpotentiale vorhanden sind und wie man bei der Realisierung vorgehen sollte.

---

[11] Bach, V.; Vogler, P.; Österle, H. (Hrsg.): Business Knowledge Management (1999), S. 13