

Inhalt

Einleitung	5
1 Was ist Wissensmanagement?	7
1.1 Der Begriff und die Idee des Wissensmanagements	7
1.2 Arten des Wissensmanagements	11
2 Grundlagen für Wissensmanagement-Projekte	15
2.1 Nutzen von Wissensmanagement	15
2.2 Erfolgsfaktoren von Wissensmanagement	20
2.3 Wissensmanagementbereiche	22
2.4 Wissensmanagementstrategie	26
3 Bausteine des Wissensmanagements	29
3.1 Der Wissensmanagement-Kreislauf	29
3.2 Baustein 1: Wissensziele setzen	31
3.3 Baustein 2: Wissen identifizieren	34
3.4 Baustein 3: Wissen erzeugen	42
3.5 Baustein 4: Wissen teilen und speichern	45
3.6 Baustein 5: Wissen anwenden	50
3.7 Baustein 6: Wissen verlernen	52
3.8 Baustein 7: Wissen bewerten	54
4 Wissensmanagement-Instrumente	58
4.1 Akquisition von externem Wissen	62
4.2 Anreizsysteme	63
4.3 Balanced Scorecard	66
4.4 Benchmarking	67
4.5 Coaching	68
4.6 Communities	69

Inhalt

4.7	Diskussionsforen	72
4.8	Groupware	73
4.9	Gruppen- und Projektarbeit	76
4.10	Ideenmanagement	77
4.11	Inforäume, Kaffeecken	77
4.12	Initiativen gegen das „Not-invented-here-Syndrom“	78
4.13	In- und externe Weiterbildung	79
4.14	Intellectual Capital messen	81
4.15	Internet/Intranet	85
4.16	Job Rotation	88
4.17	Kompetenzmessung	88
4.18	Kreativitätstechniken	88
4.19	Laufwerke strukturieren	89
4.20	Learning Sabbaticals	92
4.21	Lernprojekte	92
4.22	Lessons Learned nach Projekten	93
4.23	Litfaßsäulenübung	95
4.24	Mikroartikel/Microblogging	96
4.25	Newsletter	97
4.26	Open-Space-Workshop	98
4.27	Patenkonzept	100
4.28	Projektdatenbank	102
4.29	Prozessmanagement	105
4.30	Qualitätszirkel	106
4.31	Social Media	107
4.32	Storytelling	109
4.33	Wert von erfasstem und gespeichertem Wissen messen	113
4.34	Wiki	114
4.35	Wissensbroker	116
4.36	Wissensdatenbanken	118
4.37	Wissensmarktplatz	122
4.38	Wissenstandems	122
4.39	Yellow Pages	123
Literatur		126