

Inhaltsverzeichnis	Seite
1 Einleitung und Navigation	8
1.1 Schlüsselwörter zur Navigation	8
1.2 Übersichtsmatrix zu den Schlüsselwörtern/Abschnitten	9
1.3 Fragebogen zu den Schlüsselwörtern	10
1.4 Rahmenbedingungen des Wissensmanagements	10
1.5 Trends und Entwicklungen	11
1.6 Kultur	11
1.7 Nutzen	11
1.8 Führung und Steuerung	11
1.9 Analyse	12
1.10 Kompetenzen und Skills	12
1.11 Kunden und Umfeld	12
1.12 Prozesse	12
1.13 Vernetzung	13
1.14 Qualität	13
1.15 Technologie	13
1.16 Kurzbeschreibung der Praxisbeispiele in Abschnitt 4	13
2 Vom gewachsenen zum strukturierten Wissensmanagement	16
2.1 Typische Probleme des Wissensmanagements in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU)	16
2.2 Chancen und Nutzen beim Einsatz von strukturiertem Wissensmanagement	20
2.3 „Wissen ist Macht“	23
2.4 Management von „Nichtwissen“	27
3 Methoden und Verfahren für Wissensmanagement anhand von Praxisbeispielen	31
3.1 Phasen des Wissensmanagements	31
3.2 Kompetenzerkennung innerhalb einer Organisation	37
3.3 Skillmanagement - Skill-Datenbanken	41
3.4 KnowledgeScan©: Ein neues Analyseverfahren zur wertebasierten Typologisierung und zum Status quo des Wissensmanagements in Organisationen	56
3.5 Kompetenzcockpit	67
3.6 Know-how-Transfer und Lernkultur	83
3.7 Führungsverhalten und Wissensvermittlung	101
3.8 Aufgaben des Wissensmanagements in die täglichen Geschäftsabläufe integrieren	114

3.9	Spannungsfeld Kunde, Lieferant und Mitbewerber	127
3.10	Das Kundenforum [®] : Ein innovatives Instrument für das Management des Kundenwissens in Dienstleistungsunternehmen	131
3.11	Das Werteforum [®] : Wertebasiertes Wissensmanagement in der Team- und Organisationsentwicklung	140
3.12	Selbstbewertung und Wissensmanagement	152
3.13	Der Navigator [®] : Mit der Lenkung von Dokumenten die erfolgreiche Kombination von Qualitäts- und Wissensmanagement implementieren	160
4	Praxisbeispiele aus unterschiedlichen Branchen	171
4.1	Wissenstransfer zwischen Mitarbeitern in der Entwicklungsabteilung eines Automobilzulieferers	171
4.2	Einarbeitung neuer Mitarbeiter	182
4.3	Wissen sichern durch „Know-how-Transfer“ [®] : Ein Wissensinstrument der Personal- und Organisationsentwicklung	188
4.4	Wissenstransfer in einem IT-Dienstleistungsunternehmen	195
4.5	Mit Best Practice den Wissenstransfer in der Organisation systematisch und pragmatisch fördern	201
4.6	Wissensmanagement und Netzwerke	208
4.7	Lernförderliche Parameter	213
4.8	Nutzung der Daten unterschiedlicher QM-Tools im Automobilbereich	217
4.9	Wissensmanagement in einer Sachverständigenorganisation	225
4.10	Community of practice bei einem Automobilhersteller	238
5	Nutzen und Perspektiven	258
5.1	Nutzen eines systematischen Wissensmanagements	258
5.2	Perspektiven und damit verbundene Trends (Web 2.0)	267
6	Anhang	269
6.1	Begriffe und Definitionen	269
6.2	Literaturhinweise	275
6.3	Abkürzungen	283
6.4	Stichwortverzeichnis	284