

Berichte aus der Betriebswirtschaft

Werner Schachner
Klaus Tochtermann

Wissen wirkt in Prozessen

Wissensmanagement in der Praxis –
Fokus Prozessmanagement

Shaker Verlag
Aachen 2010

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2010

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-9280-5

ISSN 0945-0696

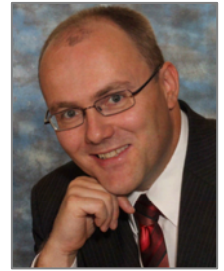
Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Wissen wirkt in Prozessen

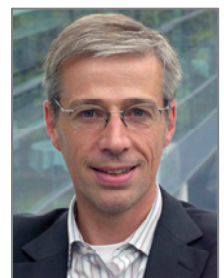
Wissensmanagement in der Praxis -
Fokus Prozessmanagement



**Werner
Schachner**

und

**Klaus
Tochtermann**



Leider lässt die deutsche Sprache eine gefällige, geschlechtsneutrale Formulierung oft nicht zu. Soweit im vorliegenden Druckwerk personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, dient dies der leichteren Lesbarkeit. Diese Bezeichnungen beziehen sich jedoch stets auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

INHALT

Summary	4
Der Studiensteckbrief	4
Die zentralen Erkenntnisse im Überblick	6
Hintergrundinformation zur Studie	8
Auslöser & Inhalte	8
Fokus & Grundlage.....	8
Ablauf	10
Studienteilnehmer.....	13
Die Ergebnisse der Studie	15
Kapitel 1: Wissen & Wissensmanagement	15
1.1 Die Definition von Wissen und die Eigenschaften von Wissen	15
1.2 Die Bedeutung von Wissensmanagement.....	17
Kapitel 2: Wissensmanagement im Kontext von Prozessmanagement	20
2.1 Die Bedeutung einzelner Wissensgebiete	20
2.2 Die Bedeutung einzelner Wissensgebiete innerhalb der einzelnen Phasen des Prozessmanagements.....	23
2.3 Die Kernaufgaben im Wissensmanagement	25
2.4 Die Voraussetzungen für Wissensmanagement.....	27
2.5 Die Erfolgsindikatoren zu Wissensmanagement	30
2.6 Die Erfolgsbefähiger zu Wissensmanagement.....	33
Kapitel 3: Wissensmanagement in Unternehmen – Status Quo	35
Anhang	37
Anhang 1: Wichtigkeit der einzelnen Erfolgsindikatoren	37
Anhang 2: Wichtigkeit der einzelnen Erfolgsbefähiger	39
Die an der Studie beteiligten Organisationen	40
Die Autoren der Studie.....	44