

**Werner Brettreich-Teichmann**

# **Wissensmanagement in verteilten Organisationen**

**Infrastrukturen für flexible  
Arbeitsarrangements**

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Helmut Krcmar

**Deutscher Universitäts-Verlag**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Geleitwort</b>	<b>7</b>
<b>Vorwort</b>	<b>9</b>
<b>Abstract</b>	<b>11</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>19</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>21</b>
<b>1 Einführung, methodische Grundlagen und Bezugsrahmen der Arbeit</b>	<b>23</b>
1.1 Einführung zu Wissen und Wissensinfrastrukturen, Aufbau der Arbeit	23
1.2 Bezugsrahmen Wissen und verteilte Arbeitsarrangements	35
1.2.1 Smart Enterprise: Wissensinfrastrukturen für eine vernetzte Wirtschaft	41
1.2.2 Smart Products & Services: WissensServices für Intelligente Produkte und Dienstleistungen	44
1.2.3 Smart Processes: Wissen als Basis für Prozesse in globalen Teams	51
1.2.4 Smart Work: individuelle Wissensumgebungen für effektive Individuen	55
1.2.5 Anforderungen an Wissensinfrastrukturen für verteilte Arbeitsarrangements	59
<b>2 Fallbeispiele für Wissensinfrastrukturen verteilter Arbeitsarrangements</b>	<b>63</b>
2.1 Einführendes Fallbeispiel: Wissensinfrastrukturen für das Management und die Distribution von Informationen am Beispiel des FC Barcelona	66
2.2 Orientierungswissen und Aufgeschlossenheit (Responsiveness) als Bedingungen für die Wissensakquisition	73
2.2.1 Aufgeschlossenheit zu Wettbewerbern und Kunden: Competitive & Customer Intelligence	77
2.2.2 Wissen aus Erfahrung schöpfen: Lessons Learnt & Learning Histories	79
2.2.3 InfoCenter der LHS Stuttgart: Befähigung zu Aufgeschlossenheit und Orientierungswissen durch elektronisch gestützte Wissensakquisition	81
2.3 Kreationswissen und Einzigartigkeit (Uniqueness) als Bedingung für die Wissenserzeugung	94
2.3.1 Mobilisierung von Wissensressourcen: Electronic Yellow Pages und Green & Blue Books	110

2.3.2	Ideenbörse der Multimedia Software GmbH: Integration von Upstream- und Downstream-Prozessen als Unterstützung der Kreativekompetenzen	112
2.4	Veränderungswissen und Flexibilität (Flexibility) als Bedingung für Fairness in der gemeinsamen Teilung von Wissen	120
2.4.1	Verbesserung der Veränderungsperformance durch Kooperations- und Entscheidungsunterstützung	130
2.4.2	Das Living Handbook der Württembergischen Versicherung als Plattform für Lern- und Veränderungsprozesse.	13
2.5	Durchsetzungswissen und Kraft (Power) für die Ausrichtung auf den Markt	6
2.5.1	Ausrichtung der Wissensressourcen auf den Markt: Answer Web & Knowledge Center	141
2.5.2	eConsultant: die elektronische Beratungsplattform für direkte one-to-one-Kundenservices	146
<b>3</b>	<b>Gestaltungsrahmen für Wissensinfrastrukturen</b>	<b>155</b>
3.1	Gestaltungsparameter Appetenzverhalten: Rahmenbedingungen der Gemeinschaftsbildung („Framing“)	156
3.2	Gestaltungsparameter Wissensmarktplatz: Bedingungen für Eigentum und Tausch eines flüchtigen Gutes („Localizing“)	162
3.3	Gestaltungsparameter Wissensarena: Spannung im Wettbewerb um Rangordnung und Dominanz („Competing“)	167
3.4	Gestaltungsparameter Wissenshaus: Abgrenzung und Territorialität in Wissensgemeinschaften („Privatizing“)	171
3.5	Wissenspranger: Schutz der Wissensinfrastruktur durch Normerhaltung und Aggression („Protecting“)	173
3.6	Ausblick: Wissensinfrastrukturen für eine Welt, in der wir leben und arbeiten wollen	174
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>179</b>