

**Robert Marcus, Beverley Watters**

# **Collective Knowledge**

***Microsoft  
Press***

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b> .....	<b>XI</b>
Für wen ist dieses Buch gedacht? .....	XI
Der Hauptnutzen dieses Buches .....	XI
Die Kapitel im Überblick .....	XII
Lesen Sie weiter .....	XII

## Teil A

<b>Von der Keilschrift zu den Intranets: Der lange Weg</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Information und Wissen aus historischer Perspektive</b> .....	<b>3</b>
Die Menschen erkennen den Wert im bewussten Sammeln, Teilen und Verwenden von Informationen .....	4
Schriftsysteme wurden entwickelt, um die Gedächtnissysteme zu erweitern .....	5
Die Menschheit entwickelte physikalische Objekte zur Speicherung und Bearbeitung von Informationen .....	7
Schreibmaterialien .....	7
Die Druckrevolution .....	8
Enzyklopädien .....	9
Computerspeicher .....	11
Die Menschheit erkennt den Wert der Wissenssammlungen .....	13
Jede größere Institution in der Gesellschaft hat Informationen gesammelt, bewahrt und verwertet .....	15
Die Menschheit muss das Wissen organisieren, um den Zugriff zu gewährleisten .....	16
Zusammenfassung .....	18
<b>2 Intranets von Anfang an</b> .....	<b>19</b>
Was ist ein Intranet? .....	20
Muttern, Bolzen, Bits und Bytes .....	20
Vernetzung nach dem Client-Server-Prinzip .....	20
Grundlagen der Intranet-Technologie .....	21
Intranets entwickeln sich .....	22
Die Intranets der nächsten Generation .....	24
Teamdienste für die Zusammenarbeit .....	24
Informationsverwaltung und -findung .....	25
Geschäftsnachrichten versenden .....	25
Portale .....	26
Extranets .....	27
Die Nachfrage nach Intranets .....	27
Zusammenfassung .....	28

<b>3</b>	<b>Das Portal: Einfahrt zu einer Welt des Wissens</b>	<b>31</b>
	Eigenschaften und Funktionen von Portalen	31
	Schneller und sicherer Zugriff auf Geschäftsinformationen	32
	Intuitive Dokumentverwaltung	33
	Personalisierung	34
	Sicherheit	34
	Warum Portale? Warum jetzt?	35
	Warum Portale?	36
	Portale in den Nachrichten	37
	Air Products and Chemicals Inc.	37
	Microsoft Corporation	38
	Die Firma Boeing	39
	Zusammenfassung	39
<b>4</b>	<b>Geschäftliche und technologische Motivationen</b>	<b>41</b>
	Die PC-Revolution	41
	Die Suche nach einem neuen Management-Paradigma	41
	Die Revolution des Desktop-Publishing	42
	Die Geburt von Online-Publishing und Hypertext	42
	Der Marsch zur plattformübergreifenden Kompatibilität	43
	Die Unterteilung in Autor und Betrachter	44
	Portable Document Format (PDF)	44
	Die Revolution in der Vernetzung	44
	Client-Server-Architektur	45
	Eine neue Umgebung für die Zusammenarbeit	46
	Die Internet-Revolution	46
	Die Geschichte des Internet	46
	Zusammenfassung	49
<b>5</b>	<b>Microsoft Solution für Intranets</b>	<b>51</b>
	Das Problem	51
	Die Lösung	52
	Arbeitsbereiche	53
	Architektur (oder Infrastruktur)	53
	Kernbezirke	55
	Spezialisierte Komponenten der Lösung	56
	Die Produktivität des Wissensarbeiters	59
	Profile für Verwendung und Performance	60
	Zusammenfassung	61

## **TeilB**

<b>Die Kultur des Wissens</b>	<b>63</b>
<b>6 Der Wissensarbeiter</b>	<b>65</b>
Was sind Wissensarbeiter und was tun sie?	65
Schöpfung von und Zusammenarbeit an ursprünglichem Wissen	66
Vollzug von routinemäßigen oder administrativen Wissensaufgaben	67

Entdeckung von Wissen .....	67
Wiederverwendung von Wissen .....	67
Weitergabe von Wissen .....	68
Woher stammen die Wissensarbeiter? .....	68
Die heutigen Wissensarbeiter .....	70
Die Hauptkompetenzen des heutigen Wissensarbeiters .....	72
Aus Informationen lernen .....	72
Die Denkfähigkeit verbessern .....	73
Soziale Kompetenzen .....	73
Zusammenfassung .....	73

## **7 Der Wissensarbeitsplatz 75**

Von der industriellen Revolution zum Informationszeitalter .....	75
Der Wandel im Wesen der Arbeit .....	77
Von der Handarbeit zur Wissensarbeit .....	77
Der Kontrollpunkt wechselt zum Arbeiter .....	78
Der Brennpunkt der Kontrolle verlagert sich auf den Arbeitsprozess .....	79
Veränderungen am Arbeitsplatz .....	79
Maxime Nr.1 des Wissensarbeitsplatzes: Fördern Sie Veränderungen als schöpferisch und notwendig .....	79
Maxime Nr.2 des Wissensarbeitsplatzes: Unterstützen Sie organisatorische Bewegung ..	80
Maxime Nr.3 des Wissensarbeitsplatzes: Inspirieren Sie die verbundene Teamarbeit ...	81
Maxime Nr.4 des Wissensarbeitsplatzes: Leiten Sie durch Ermöglichung äußerster Kreativität .....	81
Maxime Nr.5 des Wissensarbeitsplatzes: Respektieren Sie die Individualität des Arbeiters .....	82
Maxime Nr.6 des Wissensarbeitsplatzes: Arbeiten Sie zusammen und innovieren Sie ..	82
Maxime Nr. 7 des Wissensarbeitsplatzes: Schätzen Sie jeden Beitrag....	83
Wissensverwaltung .....	83
Werkzeuge für die Wissensarbeit .....	84
Organisatorische Dynamik .....	84
Verfahrenstechnik .....	85
Informationssysteme .....	86
Wissen in Funktion setzen .....	86
Zusammenfassung .....	87

## **Teil C**

### **Wie Intranets Werte hinzufügen.....89**

#### **8 Wie Intranets zu einem Wertzuwachs führen.....91**

Das Auftauchen des Wissensarbeiters .....	92
Das Auftauchen des Wissensarbeitsplatzes .....	92
Die Wirtschaft, der Wissensarbeitsplatz und die Produktivität .....	93
Den Wissensarbeitsplatz aufbauen .....	93
Die Führungskräfte .....	94
Der Nutzen .....	95

Szenarien .....	95
Szenario 1: Vertrieb .....	95
Szenario 2: Marketing .....	96
Szenario 3: Finanzen .....	96
Szenario 4: Operationen .....	96
Szenario 5: Herstellung .....	96
Szenario 6: Personalwesen .....	97
Szenario 7: Forschung und Entwicklung .....	97
Szenario 8: Live-Rundsendungen .....	97
Zusammenfassung der Szenarien .....	97
Veranschlagung des Geschäftswertes für die nächste Generation von Intranets .....	98
Quantitative Renditen .....	99
Qualitative Renditen .....	100
Renditen bei Personal, Arbeitsvorgängen, Wissen und Informationstechnologien .....	101
Kapitalrenditenprofil Nr.1: Die Bostoner Kinderklinik .....	102
Kapitalrenditenprofil Nr.2: Anderson Power Products .....	103
Kapitalrenditenprofil Nr.3: Anwaltskanzlei .....	105
Kapitalrenditenprofil Nr.4: Aanza Ine .....	106
Zusammenfassung der Profile .....	107
Zusammenfassung .....	107
<b>9 Fallstudien: Erfolgreiche Arbeitsplatz-Intranets .....</b>	<b>109</b>
Der anspruchsvolle Kundendienst von H & R Block .....	109
Zusammenfassung der Geschäftsführung .....	110
Der globale Zugriff auf Informationen steigert die Produktivität der Finanzberater .....	111
Video-Rundsendungen an die Arbeitsplatzrechner: Einfach, elegant und effektiv .....	112
Die Strukturierung verbessert die Produktivität der Berater;	
Analytisches Hilfsmanagement .....	113
Geschäftsorientierung, IT-Erfolg .....	114
Der Zugriff auf Wissen führt zu Erfolg .....	114
Banco Nacional de Costa Rica verbessert die Produktivität .....	115
Zusammenfassung der Geschäftsführung .....	115
Angestellte können mit Abteilungsportalen einfach auf Informationen zugreifen .....	116
Dezentralisiertes Veröffentlichungsmodell: Effizienz führt zu mehr Produktivität .....	117
Eine robuste Funktionalität und eine anpassbare Lösung verbessern die IT-Effizienz ..	118
Geschäftsflexibilität durch einen erfolgreichen Wissensarbeitsplatz .....	120
TUSD verbessert das Lernen und verringert den Verwaltungsaufwand .....	120
Zusammenfassung der Bezirksleitung .....	120
Digitalisieren der Personalabteilung - eine Dokumentverwaltung für	
das 21. Jahrhundert .....	122
Die Zusammenarbeit und erweiterte Kommunikation führt zu einer verbesserten	
professionellen Entwicklung .....	123
Rundsendungen an die Arbeitsplatzrechner: Verbesserung der Produktivität in Echtzeit	124
Eine unmittelbare Funktionalität und ein geringer Wartungsaufwand vereinfachen	
die IT-Arbeit .....	125
Der Bezirk ändert die Art und Weise, in der Geschäfte getätigt werden .....	126
Compaq Global Services mehrt die Erträge und verringert die Kosten .....	126

Zusammenfassung der Geschäftsführung .....	126
Verborgene Informationen bereitstellen: Der Wert des vom Team erzeugten geistigen Kapitals .....	128
Eine uneingeschränkte Funktionalität führt zu einer verbesserten Produktivität .....	129
Übertragung von Wissen an die weltweiten Arbeitsplatzrechner .....	131
.NET wirksam zur Befähigung der IT und Endbenutzer einsetzen .....	131
Mehr Einflussnahme für den Wissensarbeitsplatz: Echte Hilfe für echte Probleme .....	133
Zusammenfassung .....	133

## **TeilD**

<b>Intranets in der Betriebsumgebung: Planung und Einsatz .....</b>	<b>135</b>
---	------------

### **10 Strategien für die Planung und den Einsatz eines erfolgreichen Intranets ... 137**

Was ist schiefgelaufen? .....	138
Fehlende Voraussicht .....	139
Schlechte Planung .....	139
Schlechte Benutzererfahrungen .....	140
Schlechte Organisation .....	141
Wer soll die Leitung übernehmen? .....	142
Fehlende Einbeziehung der Geschäftsführung .....	143
Attribute eines erfolgreichen Intranets .....	144
Die Zielgruppe kennen .....	144
Ein Design mit dem Benutzer im Zentrum .....	144
Look and Feel .....	145
Content Management .....	145
Das laufende Intranet-Management .....	147
Zusammenfassung .....	148

### **11 Die Zukunft .....**

Veränderungen in der Gesellschaft .....	149
Technologie am Arbeitsplatz .....	150
Die Intranets werden sich weiterentwickeln .....	151
Mehr Funktionalität .....	152
Zusammenfassung .....	153

## **TeilE**

<b>Anhang .....</b>	<b>155</b>
---------------------	------------

<b>A Ein Intranet-Glossar .....</b>	<b>157</b>
-------------------------------------	------------

<b>B Weiterführende Informationen .....</b>	<b>175</b>
---	------------

Ressourcenliste .....	175
Literaturverzeichnis .....	176

<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>181</b>
-----------------------------------	------------