

Robert Marcus, Beverley Watters

Collective Knowledge

***Microsoft
Press***

Inhaltsverzeichnis

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

Teil A

Von der Keilschrift zu den Intranets: Der lange Weg	1
1 Information und Wissen aus historischer Perspektive	3
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
2 Intranets von Anfang an	19
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

3	Das Portal: Einfahrt zu einer Welt des Wissens	31
	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
4	Geschäftliche und technologische Motivationen	41
	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
5	Microsoft Solution für Intranets	51
	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

Die Kultur des Wissens	63
6 Der Wissensarbeiter	65
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
9 Fallstudien: Erfolgreiche Arbeitsplatz-Intranets	109
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

Intranets in der Betriebsumgebung: Planung und Einsatz	135
---	------------

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

Anhang	155
---------------------	------------

A Ein Intranet-Glossar	157
-------------------------------------	------------

B Weiterführende Informationen	175
---	------------

Ressourcenliste	175
Literaturverzeichnis	176

Stichwortverzeichnis	181
-----------------------------------	------------