

## Autorenverzeichnis

---

### **Antje Bischof**

Ausbildung: Diplom-Informatiker, Schwerpunkt Wirtschaft

Berufliche Erfahrungen: selbständiger Berater, Dozent (u. a. Lehrauftrag Fachhochschule Fulda), Entwickler im Banken- und Automobilumfeld

Themengebiete: Prozesse, Workflow, Informations- und Knowledge Management, Konzeption, Datenmodellierung, Design sowie Implementierung von dokumentenorientierten Datenbanksystemen, Trainings, Market Research

Kontakt: [knowledgemanagement@web.de](mailto:knowledgemanagement@web.de)

Beitrag: Kapitel 1.2 Knowledge Management

### **Jörgen Erichsen**

Ausbildung: Studium der Betriebswirtschaftslehre, Schwerpunkt Controlling und Datenverarbeitung

Berufliche Erfahrungen: Langjährige Berufserfahrung im Controlling und betriebswirtschaftlichem Support, derzeit Produktmanager TeleBusiness der Deutschen Telekom AG

Themengebiete: ASP, Wissensmanagement, Innovationsmanagement, Forschung und Entwicklung, E-Learning, Controlling, Organisation

Kontakt: [Joergen.Erichsen@telekom.de](mailto:Joergen.Erichsen@telekom.de)

Beitrag: Kapitel 3.6 E-Learning

### **Christian Katz**

Ausbildung: Studium von Mathematik und Wirtschaftsinformatik, Weiterbildung in Organisationsentwicklung

Berufliche Erfahrungen: Softwareentwicklung, Fachhochschuldozent, freier Trainer, Coach und Unternehmensberater

Themengebiete: Wissensmanagement, Lernende Organisation, TQM, Prozessmanagement, durch neue Medien unterstützte Veränderungs- und Entwicklungsprozesse

Kontakt: [katz@wissen.org](mailto:katz@wissen.org)

Beitrag: Kapitel 3.3 Change Management

**Dr. Dieter Massa**

Beruf: Projektleiter für Trainings-/ Qualifizierungskonzeptionen und E-Learning; Consultant für Software-Implementierungen und Veränderungsmanagement

Bildungsgang: Studium der Theologie und Sprachwissenschaft, Promotion über kognitive Sprachverarbeitung; Ausbildung als Systemischer Berater

Kontakt: [drdmassa@aol.com](mailto:drdmassa@aol.com)

Beitrag: Kapitel 4.2 M.I.T Newsystems

**Marcus Störkel**

Ausbildung: Studium der Betriebswirtschaftslehre, Abschluss als Dipl. Kfm, Schwerpunkte: Int. Management, Marketing, Unternehmensplanung

Berufliche Erfahrungen: Produktmanager, Marketingmanager, Sales-Manager Central Europe bei Nokia Home Communications

Kontakt: [marcus.stoerkel@nokia.com](mailto:marcus.stoerkel@nokia.com)

Beitrag: Kapitel 3.9 Kick off Workshop

**Sebastian Lotz**

Ausbildung: Ausbildung zum Bankkaufmann, Studium der Informatik, Schwerpunkt Wirtschaft

Berufliche Erfahrungen: Trainer, Administrator, Projektmanager im Bereich Unternehmenssteuerung, freier Berater im Bankenbereich

Themengebiete: Application Service Providing, Informationsmanagementsysteme und Knowledge Management

Kontakt: [Sebastian.Lotz@web.de](mailto:Sebastian.Lotz@web.de)

Beitrag: Kapitel 4.3 Lotus

**Matthias Tochtrop**

Ausbildung: Diplom-Informatiker (FH), Schwerpunkt Wirtschaftsinformatik, Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE), Certified Lotus Professional R5 Administrator (CLP)

Berufliche Erfahrungen: Seit 1998 Projektstätigkeiten für Unternehmen aus den Branchen Finanzdienstleistung, IT und Chemie mit dem Schwerpunkt Implementierung und Betrieb von Unternehmensnetzwerken und Groupware

Kontakt: [matthias@tochtrop.de](mailto:matthias@tochtrop.de)

Beitrag: Kapitel 3.11 Umsetzungstechnik WMMP

**Marc Spencer**

Ausbildung: Informatiker, Schwerpunkt Wirtschaftsinformatik

Berufliche Erfahrungen: Projektstätigkeiten für Unternehmen aus der Finanzdienstleistung mit dem Schwerpunkt Implementierung von Unternehmensnetzwerken und Knowledge Management

Kontakt: [spencermarc2001@yahoo.com](mailto:spencermarc2001@yahoo.com)

Beiträge: Kapitel 4.5 Agorum, Kapitel 4.6 Classfire, Kapitel 4.7 K-Infinity, Iviews, Kapitel 4.8 SERBrain

**Tsusomu Ayako**

Ausbildung: Business Administration

Berufliche Erfahrungen: Canon Inc., Japan, Schwerpunkt: Research and Development, freier Berater, Mitgründer IKR

Kontakt: [ayako@wissen.org](mailto:ayako@wissen.org)

Beitrag: Kapitel 4.9 Mind Manager 4.0

**Andreas Heck**

Ausbildung: Studium der Betriebswirtschaftslehre, Schwerpunkt Unternehmensplanung und EDV-Organisation

Berufliche Erfahrungen: freier Berater, Mitgründer der IKR, Bereichsleiter Training & Consulting, Trainer, Organisation, Marketing, Vertrieb

Kontakt: [heck@wissen.org](mailto:heck@wissen.org)

---

## Schlagwortverzeichnis

1st-Level	172, 182	Coaches	132
2nd-Level	172, 182	Codification	9
360 Grad Analyse	114	Codifizierung	11
3rd-Level	172	Collaboration	260
3-tier	255	Combination	12
ACD	17, 176, 183	Communication	10
Agenda	186	Computer based Training	142
AICC	253	Computer Telefonie	162
Analyse	240	Content	154
Analyse E-Mail-Kommunikation		Content Management	192, 277
	110	Corporate Identity	75
Analyse Telefonieverkehr	110	Corporate Portals	164
Ansehen	88	Creation	9
Anwendungsbeispiele	169	CTI	17, 32, 159, 191
Anwendungsfelder	42	CTI-Grundfunktionalitäten	168
Arbeitspakete	190, 191	CTI-Kommunikation	165
Archive	32	Daten	4
Archivierung	25, 104	Datenarten	237
Asset Management	18	Datenschutz	268
Aufbauorganisation	67	Datensicherheit	233
Auftragsbeschreibung LH/PH		Desktop CTI	167
	210	Dialer-Funktionen	176
Ausbildungsmodell	136	Dienstleistungsbausteine	192, 198
Barrieren	78	Distribution	25
Beispiel für LH/PH	216	Dokumentenbibliotheken	274
Belief-System	78	Dokumentensicherheit	233
Betrachtungsebenen	64	Domino.DOC	271
Bildungsbedarf	126	early adopters	89
bottom up	26	Einführung	36
Business Intelligence	259	Einführung von KM	29
Call Center	22, 166, 167	E-Learning	141
Capitalisation	10	E-Mail-Kommunikation	163
Capture	9	E-Mails	71
CBT	142, 250	E-Mail-Verkehr	109
Change Management	19, 90	Emotionen	94
Chats	71	end-to-end	51
Chatsystem	252	Enterprise Application	
Classification	9	Integration	175
Coach	134		

Erfolgskontrolle	152	Innovative Help Desks	173
Event Management	19	Institut für	
Expertenprofile	216	Knowledgemanagement	34
Explizieren	24, 57	Institutionales Wissen	7
Explizites Wissen	247	Integrierender Ansatz	92
Externalization	11	Integriertes Lernkonzept	152
Externe Wissensquellen	56	Internalization	12
Fachkonzeption	240, 242	Inventory Management	18
Faktenwissen	6	Istanalyse	149
First-Party-Call Control	166	IT-Support	21
Foren	32	Katalogwissen	6
Framework-Architektur	248	Kick off Workshop	190
Freigabeinstanzen	182	Klassische Help Desks	20, 171
full service Dienstleister	VI	Kleine und mittlere	
Ganzheitlicher Ansatz	52	Unternehmen	43
GAP-Analyse	127	K-Map	264, 265
Gegenseitigkeit	87	KM-basiertes Routing	175
Groupware	72, 159, 165, 191	KM-Einführung	35
Groupware Kommunikation	32	KM-Komplettlösungen	34
Groupwareanwendungen	104	KM-Komponenten in Help	
Groupware-Kommunikation		Desks	174
	113, 162	KM-Phasenmodell	51
Groupware-		KM-Philosophie	76
Kommunikationsverhaltens		KM-Produkte	256
	112	KM-Technologien	259
Groupwaresysteme	112	KM-Tools	246
Gruppenterminkalender	113	KMU	42
Help Desk	17, 169, 171, 192	Knowledge Base	178
Hot-Line	21	Knowledge Flow Maps	123
Hyperwave	277	Knowledge Management	7
Identifikation	55	Knowledge Maps	122, 128
Inbound	17	Knowledgemanagement	133,
Individualisierung	VI	148, 159, 184	
Infomanagement	251	Kodifizieren	24
Information	4	Kommunikation	165, 251
Information Learning		Kommunikationsanalyse	105,
Framework	248	164	
Informations- und		Kommunikationsbeziehungen	
Kommunikationsportale	21		104
Informationsplattform	251	Kommunikationsbeziehungsdi-	
Informationstechnologie	70	gramm	106
Inhalte-Medien Pakete	138	Kommunikationsmanagement	
Inhaltestruktur	138		159

Kommunikationsserver	183	Mobilität	21
Kommunikationstechnologien	163	Monetarisierung	87
Kommunikationsverhalten	105	Multimediale Kommunikation	31
Kompetenzbereiche	59	Negativabgrenzung	54
Kompetenzzentrums	136	ODBC	177
Kontinuierlicher Wissensaufbau	132	ODL	143
Konzeption	35	Open-Distance-Learning	143
Körperliche Verfassung	139	Organisation	12, 63, 65, 154, 184, 219, 243
Körperlichkeit	161	Organisatorische	
K-Station	257, 261	Informationsflüsse	107
Kultur	63, 64, 77, 83	Organisatorische	
Kultur in KM-Projekten	76	Kommunikationsbeziehungs	
Kulturelles Wissen	6	analyse	108
LAN	169	Outbound	17
Lastenheft	206	Pflichtenheft (PH)	203, 204, 240
Lastenheft (LH)	203	PH-Systematik	205
Lehrfreudigkeit	88	Planung	35
Lernen	130	Plattform	152
Lerngruppen	250	Portal	192
Lernkultur	141	Portalkommunikation	162
Lernmodell	135	Portalnavigation	163
LH/PH	202	Portlets	262
LH-Systematik	205	Predictive Dialer	176
Lotus	256	Problem Management	20
Lotus Discovery Server	263	Problemlösungspotential	8
Lotus Knowledge Discovery		Problemstellung	53
System	260	Profil & Kompetenzanalyse	119
Lotus Learning Space	272	Profiling	103
Lotus Notes/Domino	269	Projekterfolgen	VI
Lotus Quickplace	276	Projekt-kick off	184
Lotus Sametime	274	Projektmanagement	235, 238
Managementbarriere	80	Projektorganisation	148
Marktübersicht	34	Projektpreferenzen	217
Mediathek	249	Projektvorgehensweise	233
Meetingstrukturen	58	Promotoren und Opponenten	75
Menschliche Kommunikation	159	Prozesse	219
Message Interchange	174	Prozessmodell	33
Messagingssystem	251	Prozessmodell Help Desk	178
Mitarbeiterbarrieren	80	Prozesswissen	6
Mitarbeiterbefragung	104, 113	Publizieren	61

Pull-Verfahren	62	Thesaurus	128
Push-Verfahren	61	Think Tanks	58
Qualifikationsverzeichnis	120, 122, 125, 191	Third-Party-Call Control	168
Qualitätskontrolle	134	TK-Anlage	17, 169, 171, 182
Realisierung	151	top down	26
Rechte	236	UML-Aktivitätendiagramm	227
Rollen	235	Umsetzung	155
Security	233	Umsetzungsüberprüfung	151
Service Level	18	Unified Messaging	167, 174
Service Level Agreement	199	Universal Inbox	111, 174
Sicherheit	268	Unternehmensdimensionen	84
Sicherheitskonzept	234	Unternehmenskontext	5
Sicherheitsmanagement	233, 241	VCC	66, 136
Sichtweisen	25	VCC-Mitglieder	69
Skill Maps	126	VCC-Qualifizierung	137
Skill-based Routing	22, 32, 72	Vektor-Kartographie	265
Skill-Level	126	Veränderung	94, 96
Skillmanagement	252	Veränderungsenergie	97, 99
Skills	175	Veränderungsprozess	97, 99, 102
SLA	200	Vernetzung von	
SMS	21	Informationsquellen	33
Socialization	11	Videoconferencing	170
Sollkonzept	149	Videokonferenzsystem	183
speech recognition	110	Virtuelle Help-Desks	21
Starter Kit	135, 139	Virtueller 2nd-Level	32
Stellenbeschreibung	67	Volltextindizes	276
Strategie	83	Volltextindizierung	113
Strategischer Entscheid	52	Vorgänge	216
Struktur	83	WAP	21
Strukturiertes Lernkonzept	131	Warteschlange	72
Synchrone und asynchrone		WBT	142, 250
Kommunikation	162	Web-Based-Training	142
Technik	64, 70	Web-Interface	269
Technikkonzept	153	Web-Technologien	262
Technische		Web-Verzeichnissen	280
Kommunikationsanalyse	108	Weisheit	4
Telefonie-Auswertung	127	WI	57, 87, 181
Telefonie-Server	169, 182	Widerstand	102
Telekommunikation	71	Wissen	4, 6
Tele-Learning	143	Wissens- und	
Tele-Teaching	21, 143	Kommunikationsplattform	30
Text to Speech	183	Wissensaufbau	222

---

Wissensbarriere	82	Wissenspotential	8
Wissensbestandskarten	123	Wissensquellen	32
Wissensdatenbank	232	Wissensschaltstelle	85
Wissensgebiete	278	Wissensspeicherung	222
Wissensgebilde	89	Wissensstrukturkarten	123
Wissenshändler	86	Wissensträgerkarten	123
Wissensinhalt (WI)	180	Wissensträgern	7
Wissenskarten	123	WMMP	220
Wissenslandkarte	264	Workflow	178
Wissensmarkt	85, 278	Workflowsysteme	43
Wissensnetz	191, 192	Zentraler 1st-Level	32
Wissensobjekte	28	Zertifizierungsprozess	181



## Weitere Titel aus dem Programm

Caroline Prenn/Paul van Marcke

### **Projektkompass eLogistik**

Effiziente B2B-Lösungen: Konzeption, Implementierung, Realisierung  
2002. XIV, 308 S. mit 35 Abb. Geb. € 49,90 ISBN 3-528-05789-0

Inhalt: Grundlagen (Definition, Umfeld, Marktpotential) - Optimierungspotentiale in der Praxis (perfekte Bestellung, Kreditwürdigkeit, Kontaktaufwand, Break-even) - Tragfähige Konzepte (Wissensverwaltung, Planung/Nutzen von Kundenbindung, Kundenzufriedenheit, IT und MIS) - Wege der Effizienzsteigerung (Automatisierung der Auftragsabwicklung, Online-Marketing, VPN, Projektmanagement) - Projektmanagement (Vorgehensmodell, Fallbeispiele)

Hajo Hippner/Melanie Merzenich/Klaus D. Wilde (Hrsg.)

### **Handbuch Web Mining im Marketing** (Arbeitstitel)

Konzepte, Systeme, Fallstudien

2002. ca. 500 S. Geb. ca. € 99,00 ISBN 3-528-05794-7

Inhalt: Grundlagen des Web Mining - Datengrundlage bei Web-Daten - Der Prozess des Web Mining - Einsatzpotentiale des Web Mining - Web Mining-Systeme - Web Mining-Projekte

Matthias Meyer (Hrsg.)

### **CRM-Systeme mit EAI** (Arbeitstitel)

Konzeption, Implementierung und Evaluation

2002. ca. 250 S. Geb. ca. € 49,90 ISBN 3-528-05795-5

Inhalt: Customer Relationship Management (CRM) - e-CRM - Information Networking - e-Intelligence - Enterprise Application Integration (EAI)



Abraham-Lincoln-Straße 46  
65189 Wiesbaden  
Fax 0611.7878-400  
www.vieweg.de

Stand 15.3.2002. Änderungen vorbehalten.  
Erhältlich im Buchhandel oder im Verlag.