



3. Februar 2008

Aufgaben-Liste **Wissens-Prozess & -Strategie**

Fiktiv-Beispiel: Hilton Hotels

Lösen Sie folgende Aufgaben unter der Annahme, das bezogene Unternehmen sei die Hotelkette Hilton:

Einführung:

1. Rechtfertigen Sie in wenigen Worten die Verwendung von Mitteln für ein Wissensmanagement.

Prozess-Sicht:

3. Nennen Sie für das Beispiel von Hilton Hotels

- a) drei wissensintensive Geschäfts-Prozesse,
- b) drei Wissens-Prozesse,
- c) drei Wissensmanagement-Prozesse.

4. Erklären Sie am Beispiele eines Wissens-Prozesses und eines davon begünstigten wissensintensiven Prozesses, wie mit Hilfe der Prozesskosten-Rechnung der Wissens-Prozess berücksichtigt werden kann.

Bausteine nach Probst:

5. Schlagen Sie drei mögliche Wissens-**Bewertungen** sowie drei denkbare Wissens-**Ziele** für Hilton Hotels vor.

6. Schlagen Sie vor, wie man bei Hilton Hotels eine Wissens-**Bewahrung** im Sinne einer Kodifizierungs-Strategie, d.h. in eine "Wissens-Datenbank" durchführen könnte.

7. Erläutern Sie Möglichkeiten der **Identifikation** von Wissen für obige "Wissens-Datenbank" sowie für den **Erwerb** dieses Wissens.

Strategie-Patterns:

8. Beschreiben Sie für jedes der gezeigten drei W/M-Strategie-Grundpatterns eine Beispiel-Anwendung für Hilton Hotels.

Funktionale W/M-Rollen:

9. Schlagen Sie eine 'Wissens-Datenbank' für Hilton Hotels vor:

- Welche Leute könnten Autoren sein?
- Welche Leute wären Inhalts-Spezialisten?
- Wie täte der Wissens-Administrator?
- Wie würde sich diese 'Wissens-Datenbank' von herkömmlichen Tabellen-orientierten Datenbanken unterscheiden?
- Was täte der Wissens-Broker?
- Welchen Bereichen sollte man eigene W/M-Koordinatoren zuordnen?
- Könnte Paris Hilton für das Unternehmen ein Boundary Spanner sein? Falls ja, für welche Bereiche?

Viel Erfolg...