



Klausur
Wissensmanagement – Methoden und Werkzeuge (WMS)
Winter 2008/2009

Aufgabe 1 (14 Punkte)

- 1.1 Wie kann eine Nachricht durch den Sender angereichert werden, damit der Empfänger sie eher als Information (statt Daten) wahrnimmt? Erläutern Sie kurz die fünf Methoden der Anreicherung von Davenport und Prusak (1998). (5 Punkte)
- 1.2 Erläutern Sie 3 Beispiele für verschiedene Arten der Anreicherung einer Nachricht. (9 Punkte)

Aufgabe 2 (1,5 Punkte)

Nennen Sie drei von Davenport und Prusak identifizierte Motive für Wissensteilung und beschreiben Sie kurz deren Wirkungsweise.

Aufgabe 3 (2 Punkte)

Die Wahrscheinlichkeit, dass Wissen aus Informationen gewonnen wird, erhöht sich laut Davenport und Prusak (1998), wenn der Empfänger gewisse Aktivitäten durchführt. Nennen Sie diese Aktivitäten.

Aufgabe 4 (9 Punkte)

Zeichnen Sie den Wissenskonvertierungszyklus aus dem SECI Modell von Nonaka und Takeuchi (1995), nennen und erläutern Sie kurz die einzelnen Aktivitäten.

Aufgabe 5 (10 Punkte)

- 5.1 Welche Aufgaben sind für die Realisierung eines unternehmensweiten WMS für Strukturiertes Wissen notwendig (nach Laudon et al.)? (2 Punkte)

KPMG International ist eine internationale Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die in 2001 das WMS „Kweb“ eingeführt hat und in 2003 das WMS „KWorld“ als seinen Nachfolger.

- 5.2 Nennen Sie vier Vorteile, die das Unternehmen durch die WMS-Lösung erreichen wollte. (2 Punkte)
- 5.3 Welche Aufgaben hat das Unternehmen für das Repositorium eingeplant, in dem Interne und externe Inhalte verwaltet werden? Sie können für Ihre Antwort die Zeichnung zum Repositorium nutzen, weitere Erläuterungen sind dann nicht nötig. (6 Punkte)

Aufgabe 6 (23 Punkte)

Tiwanas Wegweiser zur Einführung von Wissensmanagementsystemen hat vier Phasen. Im ersten Schritt der ersten Phase wird die existierende IT-Infrastruktur erfasst und analysiert. Im zweiten Schritt derselben Phase wird die Beziehung zwischen Wissen und Strategie erstellt.

- 6.1 Warum ist es in Tiwanas Modell wichtig, existierende IT-Infrastruktur sofern möglich zu behalten, anstatt sie durch IT mit WMS-naher Funktionalität zu ersetzen? (3 Punkte)
- 6.2 Welche Typen von IT-Systemen werden in dieser ersten Phase erfasst, um Wissensmanagement zu unterstützen? (4 Punkte)
- 6.3 Tiwana definiert die Verbindung zwischen Wissen und Strategie mit Hilfe der Theorie von Michael Zack. Erstellen Sie die Zeichnung von Zacks Modell. (3 Punkte)
- 6.4 Tiwana weist auf die Entscheidung hin, ob das Wissensmanagement des Unternehmens eher der Kodifizierung oder der Personalisierung dienen soll. Welche Kriterien schlägt er vor, um ein Unternehmen bei dieser Entscheidung zu unterstützen? (1 Punkt pro Kriterium, bis zu 7 Punkten)
- 6.5 Tiwana berücksichtigt zwei Mechanismen für die Bereitstellung von Wissensobjekten, PUSH und PULL. Beschreiben Sie kurz diese Mechanismen und nennen Sie Beispiele von Aufgaben, die zu einem PUSH-Dienst bzw. zu einem PULL-Dienst gehören. (6 Punkte)

Aufgabe 7 (6 Punkte)

Was ist ein Thesaurus nach DIN 1463, was ist sein Ziel und was sind seine Aufgaben?

Aufgabe 8 (8 Punkte)

Die Geschäftsanalyse von CommonKADS zur Einführung von Wissensmanagementlösungen sieht eine Machbarkeitsprüfung vor, die im Arbeitsblatt OM-5 erfasst wird. Aus welchen Perspektiven wird die Machbarkeit einer gegebenen Lösung überprüft? Erläutern Sie kurz jede Perspektive.

Aufgabe 9 (16,5 Punkte)

Bei dem in der TrackApp-Fallstudie besprochenen Unternehmen Blue Corp. handelt es sich um ein global agierendes Dienstleistungsunternehmen im Finanzsektor. Betrachtet wurde in der Studie ein Unternehmensbereich (Software Application Services) der aus verschiedenen Gruppen bestand, die in unterschiedlichen Standorten in den Vereinigten Staaten ansässig waren. Die Unternehmensleistung entschied, dass die Zusammenarbeit der lokalen Gruppen gestärkt werden soll, um eine Verbesserung der Leistungsfähigkeit der einzelnen Gruppen zu erzielen. Zu diesem Zweck wurde eine Lotus Notes basierende Softwarelösung eingeführt die von allen Niederlassungen genutzt werden sollte.

- 9.1 Wie erfolgte Wissensteilung zwischen Mitarbeitern verschiedener Standorte vor der Einführung der Softwarelösung und worin bestanden die Probleme? (2,5 Punkte)
- 9.2 Welche Funktionalitäten sollte die eingeführte Softwarelösung erfüllen? (2 Punkte)
- 9.3 Welche Probleme wurden hinsichtlich der Wirksamkeit der eingerichteten Funktionalität beobachtet? (Strukturieren Sie die Probleme anhand der Funktionalität die Sie zuvor beschrieben haben). (6 Punkte)
- 9.4 Welche Maßnahmen könnten getätigt werden, um die beobachteten Probleme zu beheben? Berücksichtigen Sie hierbei technologische und organisationale Maßnahmen. Hinweis: die Fallstudie beschreibt einen Standort, in der – anders als in anderen Gruppen – das System mit Erfolg eingeführt wurde. Was waren die Gründe für die positive Entwicklung dort? (6 Punkte)