Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis III

Abbildungsverzeichnis IV

1. Einleitung 1

1.1. Wissensintensive Geschäftsprozesse 2
1.2. Wissensverarbeitung in Prozessen 2
1.2.1. Explizites Wissen 2
1.2.2. Stillschweigendes Wissen 3
1.3. Innovationsprozess 4
1.4. Kundenbeziehungsprozess 7

2. Prozessbewertung mit Reifegradmodellen 14

2.1. Struktur und Aufbau von Reifegradmodellen 14
2.2. Ziele bei der Anwendung von Reifegradmodellen 15
2.3. Rahmenbedingungen bei der Anwendung von Reifegradmodellen 15

3. Das QPMM - Reifegradmodell 17

3.1. Reifegradstufen 17
3.2. Bewertungsverfahren 19
3.2.1. Schritt 1: Erfüllungsgrad pro Themengebiet berechnen 20
3.2.2. Schritt 2: Erfüllungsgrad pro Prozessgebiet berechnen 20
3.2.3. Schritt 3: Gesamt-Erfüllungsgrad berechnen 20
3.2.4. Schritt 4: Reifegradstufe bestimmen 21
3.2.5. Schritt 5: Kritische Themen- und Prozessgebiete bestimmen 21
3.2.6. Ergebnisbereitstellung 22
3.3. Prozessgebiete 25
3.3.1. Prozessgestaltung 25
3.3.2. Führung 28
3.3.3. Politik und Strategie 29
3.3.4. Partnerschaft und Ressourcen 30
3.3.5. Wissenstransfer und -gestaltung 31
3.3.6. Informationssysteme 32
3.3.7. Mitarbeiter 33
3.3.8. Innovationsimpulse 34
3.3.9. Kunden 35
3.4. Vorgehensweise bei der Anwendung des QPMM 36
3.4.1. Phase 1: Selbstbewertungsprojekt initiieren 37
3.4.2. Phase 2: Ziele der Selbstbewertung definieren 39
3.4.3. Phase 3. Selbstbewertung durchführen 39
3.4.4. Phase 4: Auswertung und Interpretation der ermittelten Ergebnisse 40
3.4.5. Phase 5: Handlungsbedarf ableiten 40
3.4.6. Phase 6: Maßnahmen konkretisieren und Aktionsplan entwickeln 41
3.4.7. Phase 7: Verbesserungsmaßnahmen erproben 41

3.4.8. Phase 8: Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen bestätigen.....42
3.4.9. Phase 9: Verbesserungsmaßnahmen standardisieren 42
3.4.10. Phase 10: Prozess überwachen.....42
4. KMDL-Prozessmodelle und Potenzialanalyse 43
4.1. KMDL.....43
4.1.1. Prozesssicht 44
4.1.2. Aktivitätssicht.....45
4.1.3. KMDL Vorgehensmodell.....45
4.2. Exemplarische Prozessmodelle.....48
5. Zusammenfassung und Zugangsdaten.....54
6. Literatur 55
7. Anhang 59