



Universität-Gesamthochschule Paderborn

Diplomarbeit

Wissensmanagementpotentiale von Workflow- Management-Systemen in projektorientierten Dienstleistungserstellungsprozessen

Darstellung von Lösungsansätzen am Beispiel des
Dienstleistungserstellungsprozesses einer Unternehmensberatung
unter Zuhilfenahme des Workflow-Management-Systems
PAVONE Espresso

Literaturliste

Literaturliste

- Albrecht (1993):** Strategisches Management der Unternehmensresource Wissen. Verlag Peter Lang GmbH, Frankfurt am Main 1993.
- Alfonso (1997):** Modellierung. URL: <http://dekanat.cs.uni-dortmund.de/Projektgruppen/SyWorM288/Zwischenbericht/node44htm> (09.07.2000).
- Antoni/Sommerlatte (Hrsg. 1999):** Report Wissensmanagement: Wie deutsche Firmen ihr Wissen profitabel machen. Symposium Publishing, Düsseldorf 1999. URL: http://www.symposion.de/wissen/wm_inhalt.htm (16.07.2000).
- Becker/Daniel (1999):** Bamberger Betriebswirtschaftliche Beiträge: Wissensintensive Dienstleistungsbetriebe. Universität Bamberg, Bamberg 1999. URL: <http://www.uni-bamberg.de/sowi/ufc/inhalt/download/bbb/bbb122.pdf> (09.07.2000).
- Bielicki (1999):** Unterstützung des Projektmanagements durch Workflow-Management-Systeme. Diplomarbeit, Universität Leipzig, Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, Institut für Wirtschaftsinformatik, April 1999.
- Böhm/Krcmar (1999):** Werkzeuge für das Wissensmanagement. In: Antoni/Sommerlatte (Hrsg. 1999). URL: http://www.symposion.de/wissen/wm_15.htm (16.07.2000).
- Bullinger/Prieto (1998):** Wissensmanagement: Paradigma des intelligenten Wachstums – Ergebnisse einer Unternehmensstudie in Deutschland. In: Pawlowsky (Hrsg. 1998), S. 88-118.
- Bullinger/Wörner/Prieto (1997):** Wissensmanagement heute- Daten, Fakten, Trends. Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation, Stuttgart 1997.
- compartner (1996):** Beratungskonzept für Prozeßmanagement. compartner internes Papier, Düsseldorf 1996.
- compartner (1997):** compartner Verfahrensanweisung: Projektmanagement. compartner internes Papier, Düsseldorf 1997.
- compartner (1999):** Beratungskonzept: Workflow-Management. compartner internes Papier, Hamburg 1999.
- compartner^a (2000):** Akquisitionsprozeß, Akquisitionsmanagement und Akquisitionsvergütung. compartner internes Papier, Düsseldorf 2000.
- compartner^b (2000):** Die compartner Organisation – Organisationsdimensionen in der Einzelansicht. compartner interne Präsentation, Düsseldorf 2000.
- compartner^c (2000):** Wissensmanagement bei compartner. compartner internes Papier, Düsseldorf 2000.
- compartner^d (2000):** Wissensmanagement - Ein Positionspapier. compartner internes Papier, Düsseldorf 2000.

- Corsten (1990):** Betriebswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmung – Einführung. Oldenbourg Verlags GmbH, München/Wien 1990.
- Debus (1999):** Informationsaustausch in einer Projektorganisation. In: Industrie Management, 4/99, S. 32-34.
- DIN, Deutsches Institut für Normung e.V. (Hrsg. 1989):** Begriffe der Projektwirtschaft. DIN-Manuskriptdruck. Beuth-Verlag GmbH, Berlin 1989.
- Ehlers (1997):** Integriertes Projekt- und Prozeßmanagement auf Basis innovativer Informations- und Kommunikationstechnologien: Das GroupProjekt-System. Shaker Verlag, Aachen 1997.
- Fischer/Herold/Dangelmaier/Nastansky/Suhl (2000):** Bausteine der Wirtschaftsinformatik. Auflage 2000, Erich Schmidt Verlag, Berlin [u. a.] 2000.
- Gabler Wirtschaftslexikon (CD-Version 1997):** Managementberatung. 14. Auflage, Gabler Verlag, Wiesbaden 1997.
- Greiner/Metzger (1983):** Consulting to Management. Prentice Hall, London [u. a.] 1983.
- Hafemann (2000):** „Humankapital ist der eigentliche betriebswirtschaftliche Engpass“. In: management berater, 1/2000, S. 27-28.
- Hansen (1992):** Wirtschaftsinformatik 1. UTB - Lucius & Lucius, 6. Auflage, Stuttgart 1992.
- Heilmann (1999a):** Editorial. In: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, August 1999, S. 1.
- Heilmann (1999b):** Wissensmanagement – ein neues Paradigma?. In: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, August 1999, S. 7-23.
- Hilpert/Nastansky/Ott/Riempp (1995):** Geschäftsprozeßorientierte Modellierung / Einführung von Groupware Anwendungen. Universität-GH Paderborn, Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, Informationsmanagement und Office-Systeme, Paderborn 1995.
- Hughes (2000):** Computer Mediated Communication vs. Face-to-Face Communication. University of Calgary, Faculty of Communication and Culture. URL: <http://www.acs.ucalgary.ca/~dabrent/380/webproj/jihughes3.html> (01.08.2000).
- Jordan/Neumann/Schwarz/Worm (1999):** Transparente Projekte durch innovative Intranet-Nutzung. In: Projektmanagement, 1/99, S. 12-18.
- Kopp (1999):** Grundlagen des Projektmanagements. compartner interne Schulungsunterlage, Köln/Auribeau 1999.
- Kukat (1999):** Wissen finden, teilen und bewahren: Die Wissensnetzwerke der Siemens AG. In: Antoni/Sommerlatte (Hrsg. 1999). URL: http://www.symposion.de/wissen/wm_14.htm (16.07.2000).
- Lange, D. (Hrsg. 1998):** Projektmanagement für den Standort Deutschland. Deutsches Projektmanagement Forum 1998 – Dokumentationsband. GPM Gesellschaft für Projektmanagement, München 1998.

- Lehmann (1995):** Dienstleistungsmanagement. Schäffer-Poeschel Verlag und Verlag Neue Züricher Zeitung, Stuttgart/Zürich 1995.
- Lippit/Lippit (1984):** Beratung als Prozess. Goch: Bratt-Institut für Neues Lernen, Lund (Schweden) 1984.
- Litke (1993):** Projektmanagement: Methoden, Techniken, Verhaltensweisen. Carl Hanser Verlag, München/Wien 1993.
- Madauss (1994):** Handbuch Projektmanagement: Mit Handlungsanleitung für Industriebetriebe, Unternehmensberater und Behörden. Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart 1994.
- Maister (1999):** Key Account Management. In: The CPA Journal, March 1999, URL: <http://www.nysscpa.org/cpajournal/1999/0399/dept/cpam399.html> (01.08.2000)
- Mangold (Hrsg. 1997):** Die Zukunft der Dienstleistung. Fakten - Erfahrungen - Visionen. Gabler, Wiesbaden 1997.
- McDonald (1999):** Knowledge Management Group. URL <http://www.csu.edu.au/research/kmg/> (22.05.2000).
- Mees/Oefner-Py/Sünnemann (1995):** Projektmanagement in neuen Dimensionen, Gabler Management, Wiesbaden 1995.
- Meffert/Bruhn (1995):** Dienstleistungsmarketing. Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1995.
- Müller/Stolp (1999):** Workflow-Management in der industriellen Praxis. Springer-Verlag, Berlin [u. a.] 1999.
- Nastansky/Bruse/Haberstock/Huth/Smolnik (2000):** Büroinformations- und Kommunikationssysteme: Groupware, Workflow-Management, Organisationsmodellierung und Messaging-Systeme. In: Fischer/Herold/Dangelmaier/Nastansky/Suhl (2000), S. 235-322.
- Nastansky/Hilpert (1994):** The GroupFlow System: A Scalable Approach to Workflow Management between Cooperation and Automation. In: Wolfinger (Hrsg. 1994), S. 473-479.
- Newman (1996):** What is Knowledge Management. The Knowledge Management Forum, URL http://www.3-cities.com/home/bonewman/public_html/what_is.htm (27.04.2000).
- Niedereichholz¹ (1997):** Unternehmensberatung, Band 1: Beratungsmarketing und Auftragsakquisition. R. Oldenbourg Verlag GmbH, München 1997.
- Niedereichholz² (1997):** Unternehmensberatung, Band 2: Auftragsdurchführung und Qualitätssicherung. R. Oldenbourg Verlag GmbH, München 1997.
- Nonaka (1992):** Wie japanische Konzerne Wissen erzeugen. In: Harvard Manager, 2/1992, S. 95-103.

- Nonaka/Takeuchi (1997):** Die Organisation des Wissens – Wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen. Campus-Verlag, Frankfurt am Main/New York 1997.
- Normann (1987):** Dienstleistungsunternehmen. McGraw-Hill, Hamburg, New York [u. a.] 1987.
- North/Romhardt/Probst (2000):** Wissensgemeinschaften. In: io management, 7/8 2000, S. 52-62.
- Patzak (1998):** Das projektorientierte Unternehmen. In: Lange, D. (Hrsg. 1998), S. 111-134.
- PAVONE (1999):** PAVONE Espresso – Die Ersten Schritte – Office. Release 4.6 (Deutsch), PAVONE Informationssysteme GmbH, Paderborn 1999.
- Pawlowsky (Hrsg. 1998):** Wissensmanagement. Gabler GmbH, Wiesbaden 1998.
- Pepels (1999):** Marketingrelevante Besonderheiten von Dienstleistungen. In: WISU, 5/1999, S. 699-704.
- Petkoff (1998):** Wissensmanagement – Von der computerzentrierten zur anwendungsorientierten Kommunikation. Addison-Wesley, Bonn [u. a.] 1998.
- Pope John Paul II (1991):** Encyclical Letter – Centesimus Annus – 01.05.1991. Rome, URL: http://www.vatican.va/holy_father/john_paul_ii/encyclicals/documents/hf_jp-ii_enc_01051991_centesimus-annus_en.html (14.04.2000).
- Probst/Raub/Romhardt (1999):** wissen managen – Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. 3. Auflage, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Frankfurt am Main 1999.
- Probst/Romhardt (2000):** Bausteine des Wissensmanagements – ein praxisorientierter Ansatz. URL: <http://www.cck.uni-kl.de/wmk/papers/public/Bausteine/bausteinedeswissensmanagements.html> (06.04.2000).
- Rau (1994):** Key Account Management. Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1994.
- Rehäuser/Krcmar (1996):** Wissensmanagement im Unternehmen. In: Schreyögg/Conrad (1996), S. 1-40.
- Rinza (1994):** Projektmanagement – Planung, Überwachung und Steuerung von technischen und nichttechnischen Vorhaben. VDI-Verlag GmbH, Düsseldorf 1994.
- Rüsberg (1971):** Die Praxis des Projekt-Management. Verlag Moderne Industrie, München 1971.
- Sarvary (1999):** Knowledge Management and Competition in the Consulting Industry. In: California Management Review, Winter 1999, S. 95-107.
- Scheuring (1987):** Die Projektorganisation muss transparent sein. In: io management, 6/1987, S. 286-290.

- Schreyögg/Conrad (1996):** Managementforschung 6 - Wissensmanagement. Walter de Gruyter & Co., Berlin/New York 1996.
- Schorlemmer (1997):** Die Tugend des Dienens. In: Mangold (Hrsg. 1997).
- Sebald (1999):** Lebenssaft Information. In: ManagerSeminare, 6/99, S.26-32.
- Senge (1998):** Die fünfte Disziplin : Kunst und Praxis der lernenden Organisation. Klett-Cotta, Stuttgart 1998.
- Seibt (1999):** Hauptseminar „Wissensmanagement“. URL <http://www.wi-im.uni-koeln.de/Veranstaltungen/WS9900/HS> (20.04.2000).
- Seiffert (1971):** Information über die Information. Beck, München 1971.
- Shaffer (1999):** A Strategic Focus on Face-to-Face Communication. In: Melcrom Online. URL: <http://www.melcrom.com/communication/articles/05.htm> (01.08.2000).
- Sidow (1993):** Key-Account-Management : Wettbewerbsvorteile durch kundenbezogene Verkaufsstrategien. Verlag Moderne Industrie, Landsberg/Lech 1993.
- Staheli (1999):** Knowledge Networking bei Novartis: Ein Who's who internen Wissens. In: Personalführung, 12/99, S.36-41.
- Stammwitz (Administrator 2000):** Arbeitsgemeinschaft Wissensmanagement Kaiserslautern. URL: <http://www.cck.uni-kl.de/wmk/> (20.04.2000)
- Steinberg (1990):** Projektmanagement in der Praxis. VDI-Verlag, Düsseldorf 1990.
- Stewart (1997):** Intellectual Capital. Currency/Doubleday, New York 1997.
- Strasser (1993):** Unternehmensberatung aus der Sicht des Kunden. Schulthess Polygraphischer Verlag, Zürich 1993.
- Stutz (1986):** Management Consulting: Organisationsstrukturen am Beispiel einer interaktiven Dienstleistung. Schriftenreihe des Instituts für Betriebswirtschaftliche Forschung an der Universität Zürich, Zürich 1986.
- Sveiby (1994):** What is Information. URL: <http://203.32.10.69/Information.html> (14.04.2000).
- Tapscott (1996):** Die Digitale Revolution. Gabler Verlag, Wiesbaden 1996.
- Ternes (1999):** Groupware und Workflowmanagement. In: Antoni/Sommerlatte (Hrsg. 1999). URL: http://www.symposion.de/wissen/wm_17.htm (16.07.2000).
- Töpfer/Schindelbeck (1999):** Knowledge Management im Unternehmen – Wege zur Manager-Zeitung. In: industrie Management, 6/1999, S. 91-94.
- University of Calgary (1995):** Knowledge Science Institute (KSI). URL <http://ksi.cpsc.ucalgary.ca/KSI/> (20.04.2000).
- Wagner (1999):** Wissensmanagement in Unternehmensberatungen. Diplomarbeit, Universität Saarbrücken, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, Prof. Dr. Scheer, 1999.

- Weber (1997):** Xerox Endows Distinguished Professorship in Knowledge. Cal Business, Haas School of Business, UC Berkeley, URL
<http://www.haas.berkeley.edu/calbusiness/f97articles/f97.8.html> (13.04.2000).
- WfMC (1995):** Workflow Management Coalition – The Workflow Reference Model. Workflow Management Coalition, Manchester. URL
<http://www.aiim.org/wfmc/standards/docs/tc003v11.pdf> (28.04.2000).
- WfMC (1999):** Workflow Management Coalition – Terminology & Glossary. Workflow Management Coalition, Manchester. URL
<http://www.aiim.org/wfmc/standards/docs/glossy3.pdf> (28.04.2000).
- Wolfinger (Hrsg. 1994):** Innovationen bei Rechen- und Kommunikationssystemen - Eine Herausforderung an die Informatik. Springer Verlag, Berlin [u. a.] 1994.
- Zeihsel/Wittern (1999):** Dokumentation als Form des Wissensmanagements in Entwicklungsprozessen. In: Industrie Management, 6/1999, S. 26-30.