

Blog Knowhow für Wissensmanagementsysteme (KMS)

Anhang

1. Links und Literatur

Die hier vorgestellte Liste von Quellen stellt nur eine kleine Auswahl dar und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die Referenzen dienen im Grundsatz dem allgemeinen bzw. vertiefenden Verständnis von Anforderungen an das Wissensmanagement und ein Wissensmanagementsystem.

Franz Lehner: Wissensmanagement (2021)



Franz Lehner
WISSENSMANAGEMENT
Grundlagen, Methoden und technische
Unterstützung
Hanser 2021
565 Seiten, gebunden
EAN 978-3446467804

Zugehörige Rezension

<https://www.rezensionen.ch/wissensmanagement/3446467807/>

DIN-ISO 30401 Wissensmanagementsysteme – Anforderungen (Stand 2021)

<https://www.dgq.de/fachbeitraege/din-iso-304012021-wissensmanagementsysteme-eine-einfuehrung/>

<https://www.beuth.de/de/norm/din-iso-30401/358881548>

Wissensmanagementsystem in der deutschen Wikipedia

<https://de.wikipedia.org/wiki/Wissensmanagementsystem>

Knowledge Management Software in der englischen Wikipedia

https://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_management_software

Wissensdatenbank in der deutschen Wikipedia

mit guter Beschreibung der Benutzerrollen in einem Wissensmanagementsystem

<https://de.wikipedia.org/wiki/Wissensdatenbank>

Content-Management-System in der deutschen Wikipedia

enthält gute Grundlagen-Informationen

<https://de.wikipedia.org/wiki/Content-Management-System>

Liste bzw. Übersicht Content-Management-Systeme

https://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_Content-Management-Systemen

Blog Knowhow für Wissensmanagementsysteme (KMS) - Anhang

Facettensuche oder -navigation in der deutschen Wikipedia

<https://de.wikipedia.org/wiki/Facettensuche>

Entscheidungsbaum in der deutschen Wikipedia

<https://de.wikipedia.org/wiki/Entscheidungsbaum>

Interessant auch die Information über „Entscheidungswälder“

Lernende Entscheidungsbäume

<https://link.springer.com/article/10.1007/s00287-021-01398-0>

Knowledge Graph in der englischen Wikipedia

https://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_graph

2. Anbieter von Wissensmanagementsystemen in Deutschland

Es gibt eine riesige Anzahl von Content-Management- und Wissensmanagementsystemen (KMS) in Deutschland, darunter:

Anbieter	Produkt
SAP	SAP Knowledge Warehouse
Oracle	Oracle Knowledge Management
IBM	IBM Cognos
Microsoft	Microsoft SharePoint
Salesforce	Salesforce Knowledge
Infor	Infor Knowledge Management
Workday	Workday Knowledge
ServiceNow	ServiceNow Knowledge
Atlassian	Atlassian Confluence
eGain	Knowledge Hub™
Service Mate	Service Mate
Empolis	Service Express
USU	Knowledge Mgmt. für den Customer Service
ambeRoad Tech	amberSearch

Diese Liste stellt nur einen kleinen Teil der angebotenen Systeme dar und erhebt somit keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

3. Dokumenten- und Inhaltsmatrix

Anhang 1 enthält eine Tabelle der verschiedenen Dokumententypen und welche Bereiche sie nutzen. Diese Tabelle erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Korrektheit, zumal Bezeichnungen und Inhalte in den verschiedenen Unternehmen abweichen können.

Dokumentinhaltstyp	Vertrieb	Marketing	Produktmanagement	Service	Kunde allg.	Kunde spez.
Produktstrategie	Ja	Ja	Ja	Ja		

Blog Knowhow für Wissensmanagementsysteme (KMS) - Anhang

Dokumentinhaltstyp	Vertrieb	Marketing	Produktmanagement	Service	Kunde allg.	Kunde spez.
Produktplan	Ja	Ja	Ja	Ja		
Produktspezifikationen	Ja		Ja	Ja		
Produkt Handbücher	Ja		Ja	Ja		
Benutzerhandbücher	Ja		Ja	Ja	Ja	
Technische Datenblätter mit Zeichnungen	Ja		Ja	Ja	Ja	
Produkt- und Marketing-Videos	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Marketingpläne	Ja	Ja				
Marketingkampagnen	Ja	Ja				
Marketingmaterialien	Ja	Ja				
Werbefroschüren	Ja	Ja				
Kataloge	Ja	Ja				
Preislisten	Ja	Ja	Ja			
Produktflyer	Ja	Ja	Ja		Ja	
Social-Media-Posts	Ja	Ja				
Blogbeiträge	Ja	Ja				
Vertriebspläne	Ja	Ja				
Vertriebskampagnen	Ja	Ja				
Vertriebsmaterialien	Ja	Ja				
Angebotsschreiben	Ja					Ja
Auftragsbestätigungen	Ja					Ja
Rechnungen	Ja					Ja
Kundenservice-Formulare	Ja			Ja		Ja
Garantiebeschreibung	Ja			Ja	Ja	
AGBs und Rückgaberrichtlinien	Ja			Ja	Ja	
Ersatzteilkataloge				Ja	Ja	
Verschleißteillisten	Ja		Ja	Ja	Ja	
Verbrauchsmaterialien Hinweise	Ja		Ja	Ja	Ja	
Verbrauchsmateriallisten	Ja		Ja	Ja	Ja	
Wartungsanleitungen				Ja	Ja	
Stromlaufpläne				Ja	Ja	
Servicehandbücher				Ja		
Fremdaggregate Informationen für Bediener und Service				Ja	teilw.	
Wettbewerber Informationen	Ja	Ja	Ja			
Wettbewerber Produktinformationen	Ja	Ja	Ja			
Wettbewerbsvergleiche	Ja	Ja	Ja			
Schulungsunterlagen Vertrieb	Ja		Ja			
Schulungsunterlagen Service				Ja		
Schulungsunterlagen Bediener				Ja	Ja	

Blog Knowhow für Wissensmanagementsysteme (KMS) - Anhang

Dokumentinhaltstyp	Vertrieb	Marketing	Produktmanagement	Service	Kunde allg.	Kunde spez.
Schulungsvideo Bediener				Ja	Ja	
Schulungsvideo Service				Ja		
Kalkulationsvergleiche (TCO)	Ja		Ja			Ja
Servicetickets				Ja		
Best Practice Anleitungen				Ja		
Retrofit- bzw. Nachrüstanweisungen				Ja		
Fehlerbaumanalysen				Ja		
Notizen bzw. Aufzeichnungen zu Kundenbesuchen und -gesprächen	Ja					