

Inhalt

1	EINLEITUNG.....	1
1.1	Forschungsproblem	1
1.2	Struktur der Arbeit.....	4
2	ERP-HARMONISIERUNG	8
2.1	Definition ERP-Systeme	8
2.2	Ansätze zur Harmonisierung	13
2.2.1	Anforderungen an ERP-Systeme	13
2.2.2	Standardisierung, Harmonisierung und Konsolidierung	15
2.2.3	Ziele der Standardisierung und Harmonisierung	17
2.2.4	Voraussetzungen für eine Standardisierung / Harmonisierung.....	17
2.2.5	Grenzen der Harmonisierung / Standardisierung / Konsolidierung.....	21
2.3	Programme zur ERP-Harmonisierung am Beispiel der Siemens AG.....	25
2.3.1	Programm 1 – weltweite Konsolidierung der SAP-Systeme im Bereich Finanz- und Rechnungswesen.....	28
2.3.2	Programm 2 – Konsolidierung der SAP-Systeme innerhalb eines Geschäftsbereichs.....	32
3	WISSENSMANAGEMENT	39
3.1	Grundlagen und Definition Wissensmanagement	39
3.1.1	Konzept des Wissensmanagements nach Nonaka und Takeuchi.....	44
3.1.2	Konzept des Wissensmanagements nach Probst, Raub und Romhardt	49
3.1.3	Konzept des prozessorientierten Wissensmanagements	51
3.2	Dokumentation von Wissen / Wissensinstrumente	54
3.2.1	Wissenslandkarten	61
3.2.1.1	Karten zur Identifizierung von Wissen	62
3.2.1.2	Karten zur Lokalisierung von Wissen	63

3.2.1.3	Karten zur Anwendung von Wissen	64
3.2.1.4	Karten zum Wissenserwerb	64
3.2.2	Instrumente Organisationalen Lernens	65
3.2.3	Strukturierter Ordnungsrahmen für Wissensmanagement.....	66
3.3	Wissenstransfer.....	68
3.3.1	Arten des Wissenstransfers.....	73
3.3.1.1	Externer Wissenstransfer	74
3.3.1.2	Interner Wissenstransfer	76
3.3.1.3	Einflussfaktoren auf den Wissenstransfer.....	78
3.3.2	Barrieren beim Wissenstransfer.....	79
3.4	Kommunikationsmodelle als Basis für den Wissenstransfer.....	80
3.4.1	Modell nach Aristoteles.....	80
3.4.2	Modell nach Lasswell.....	81
3.4.3	Modell nach Shannon	82
3.4.4	Modell nach Schramm.....	83
3.4.5	Modell nach Gerbner.....	83
3.4.6	Modell nach Berlo	85
3.4.7	Zirkulationsmodell nach Osgood und Schramm	86
3.4.8	Modell nach Dance.....	86
3.4.9	Modell nach Schulz von Thun.....	87
3.5	Wissensweitergabe im internationalen Umfeld.....	89
4	SERVICE UND SUPPORT	99
4.1	Definition von Support.....	100
4.2	Kontinuierliche Weiterentwicklung von ERP-Systemen.....	102
4.2.1	Ansätze für die kontinuierliche Weiterentwicklung	106
4.2.1.1	Business Process Reengineering.....	106
4.2.1.2	Continuous System Engineering.....	106
4.2.2	Tendenzen bei ERP-Systemen.....	107
4.3	Gründe für den Support von ERP-Systemen.....	108
4.4	Dimensionen des Support	113

4.4.1	Support-Organisation.....	114
4.4.1.1	Sicht des Anwenders.....	114
4.4.1.2	Sicht des Dienstleisters.....	117
4.4.2	Support-Services.....	125
4.4.2.1	Servicekatalog am Beispiel Application Problem Resolution.....	129
4.4.2.2	Service Level.....	130
4.4.2.3	Key Performance Indikatoren.....	133
4.4.3	Support-Daten.....	135
4.4.4	Support-Infrastruktur.....	136
4.4.5	Support-Objekte.....	138
4.4.6	Support Prozesse.....	139
4.5	Best Practices im Application Management.....	139
4.5.1	ITIL.....	140
4.5.2	ASL.....	142
5	OFFSHORE / GLOBAL SOURCING.....	147
5.1	Definition von Offshore.....	147
5.2	Abgrenzung zu anderen Arten der Leistungserbringung.....	149
5.2.1	Nearshore.....	150
5.2.2	Onsite / Onshore.....	151
5.2.3	Rightshore / Best Shore / Global Sourcing.....	151
5.3	Motivation für Offshoring.....	153
5.3.1	Kostendruck.....	154
5.3.2	Nutzung anderer Zeitzone und Sprachen.....	154
5.3.3	Erschließung neuer Märkte.....	155
5.4	Möglichkeiten zur Nutzung von Offshoring.....	156
5.4.1	Kundensicht.....	156
5.4.2	Anbietersicht.....	158
5.4.3	Kritische Erfolgsfaktoren.....	160
5.5	Modelle zum Offshore-Einsatz.....	162
5.5.1	Virtuelle Teams.....	162

5.5.2	Kombination von Onsite / Offshore	163
5.5.3	Global Delivery Center / Factory-Konzept.....	164
5.6	Identifikation der Offshorefähigkeit.....	166
5.6.1	Standardisierbarkeit.....	168
5.6.2	Komplexität	169
5.6.3	Projektvolumina und Remotefähigkeit.....	170
5.6.4	Interaktionshäufigkeit.....	171
5.7	Betrachtung der Kostenvorteile	172
5.7.1	Kosten für Offshore-Transaktionen.....	174
5.7.2	Direkte und indirekte Kosten für Offshoring.....	176
6	TRANSITION.....	177
6.1	Begriffsdefinition Transition	178
6.1.1	Transition nach ITIL.....	178
6.1.2	Transition im Anlagenbau	179
6.1.3	Transition als Übergang zum neuen Dienstleister	180
6.2	Ziele von Transitionsprojekten	182
6.3	Rollen in Transitionsprojekten.....	185
6.4	Phasen in der Transition.....	187
6.4.1	Vorbereitungsphase	191
6.4.2	Gap-Analyse	192
6.4.3	Implementierung.....	193
6.4.3.1	Delivery Modell und Prozesse	196
6.4.3.2	Zusammenarbeit der beteiligten Parteien.....	197
6.4.3.3	Wissenstransfer, Ausbildung und Training.....	198
6.4.4	Go-live und Hyper Care	200
6.5	Wissenstransfer.....	203
6.5.1	Organisatorische Aspekte des Wissenstransfers.....	206
6.5.2	Technische Aspekte des Wissenstransfers.....	211
6.5.2.1	Service Knowledge Management Database.....	212
6.5.2.2	Reverse Business Engineering	213

6.5.2.3	Live Tools	215
6.5.2.4	Wissenslandkarten.....	216
6.5.2.5	Supportmatrix.....	217
6.5.2.6	Knowledge Modeling Description Language.....	218
6.5.3	Bedeutung der Kommunikation.....	222
6.6	Governance.....	225
6.6.1	Kennzahlen zur Messung einer Transition.....	226
6.6.2	Risiken und kritische Erfolgsfaktoren.....	228
7	END OF LIFECYCLE MAINTENANCE	231
7.1	Definition End of Lifecycle Maintenance.....	233
7.2	Anforderungen an eine Betreuung von Systemen an ihrem Lebensende	238
7.3	Application Management für Applikationen am Lebensende	239
7.3.1	Services.....	239
7.3.2	Support-Modelle	241
7.3.3	Ressourcen – Prüfung des Einsatzes von Offshore-Ressourcen	244
7.3.3.1	Anforderungen an ein Tool	244
7.3.3.2	Abbildung der Offshore-Eignung von Services	245
7.3.4	Governance	247
7.4	Transition für Applikationen am Lebensende	248
8	ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK.....	254
9	LITERATURVERZEICHNIS	I
10	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	XIX
11	TABELLENVERZEICHNIS.....	XXIII
12	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XXIV