



Simone Schmid (Autor)
**Wissensbasierte Konzeption der
Wartungsorganisation im Betrieb komplexer ERP-
Systeme**



<https://cuvillier.de/de/shop/publications/1177>

Copyright:

Cuvillier Verlag, Inhaberin Annette Jentzsch-Cuvillier, Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen,
Germany

Telefon: +49 (0)551 54724-0, E-Mail: info@cuvillier.de, Website: <https://cuvillier.de>

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Teil I: Konzeptionelle Grundlagen	10
1. Enterprise Resource Planning-Systeme	11
1.1. Begriff	11
1.2. ERP-Aufgaben und Einsatzbereiche	14
1.2.1. Materialwirtschaft	15
1.2.2. Produktionsplanung und -steuerung	15
1.2.3. Vertrieb	18
1.2.4. Finanzplanung, Rechnungswesen und Controlling	19
1.2.5. Personalwirtschaft	20
1.2.6. Supply Chain Management	22
1.2.7. Customer Relationship Management	22
1.3. Integration als zentrales Merkmal von ERP-Systemen	24
1.4. Zusammenfassung: Enterprise Resource Planning-Systeme	25
2. Betrieb komplexer ERP-Systeme	27
2.1. Abgrenzung von IT-Service-Management zu IT-Governance	28
2.2. Serviceorientierte Referenzmodelle in der Informationstechnologie	31
2.2.1. Best Practices und Standards auf Basis der IT Infrastructure Library	33
2.2.1.1. ITIL-Referenzmodell (Version 2)	34
2.2.1.2. ITIL Refresh / ITIL 3	37
2.2.1.3. British Standard 15000 / ISO 20000	39
2.2.2. Control Objectives for Information and Related Technology (CobiT)	41
2.2.3. Enhanced Telecom Operations Map (eTOM)	44
2.2.4. Application Services Library (ASL)	48
2.2.5. Herstellerabhängige Konzepte	50
2.2.5.1. Microsoft Operations Framework	51
2.2.5.2. HP IT Service Management Reference Model	54
2.2.5.3. IBM IT Process Model	55
2.2.6. Übersicht zu weiteren serviceorientierten Referenzmodellen	56
2.2.7. Zusammenfassung und Vergleich	57
2.3. Wissensmanagement in serviceorientierten Referenzmodellen	64
3. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung: Wartung und Qualifizierung von ERP-Systemen	71
3.1. Forschungsdesign	71
3.2. Datenerhebung und -aufbereitung	72
3.3. Thesen der empirischen Untersuchung	72
3.4. Ergebnisse der empirischen Untersuchung und Diskussion der Thesen	73
3.5. Potenziale und Ableitung von Handlungsfeldern	78
4. Zusammenfassung und Ableitung von Forschungsfragen	81

Teil II: Konzeption einer wissensbasierten Wartungsorganisation	84
5. Grundlagen der Wartungsorganisation	85
5.1. Begriff der Organisation	85
5.2. Begriff der Wartungsorganisation	87
5.2.1. Prozesse der Wartungsorganisation	88
5.2.2. Rollen der Wartungsorganisation	89
5.2.3. Technische Strukturen der Wartungsorganisation	91
5.2.4. Service Level Agreements	92
5.2.5. Eskalationsstufen der Wartungsorganisation	93
5.2.6. Anforderungen an eine Wartungsorganisation	95
6. KMDL als Methode zur Modellierung und wissensbasierten Konzeption der Wartungsorganisation	97
6.1. KMDL Basiskonzept	98
6.2. KMDL Sichten	100
6.2.1. KMDL-Prozesssicht	100
6.2.2. KMDL-Aktivitätssicht	102
6.3. Analyse von KMDL-Modellen	107
6.3.1. Reports	107
6.3.2. Pattern	110
6.3.3. Freie Potenzialanalyse	115
6.4. KMDL-Vorgehensmodell	116
6.5. Nutzen der KMDL für die Konzeption einer ERP-Wartungsorganisation	117
7. Wissensbasierte Konzeption der ERP-Wartungsorganisation	119
7.1. Wissensbasierte Referenzmodelle der Wartungsorganisation	119
7.1.1. KMDL-basiertes Referenzmodell im Incident Management	121
7.1.2. KMDL-basiertes Referenzmodell im Change Management	128
7.1.3. Zusammenfassung und Bewertung wissensbasierter Referenzmodelle	137
7.2. Erstellung von Kompetenzprofilen	138
7.3. Kompetenzorientierte Zusammenstellung von Projektteams im 2nd und 3rd Level Support	140
7.3.1. Vorgehensmodell zur Zusammenstellung von kompetenzorientierten Projektteams	141
7.3.2. Staffingalgorithmus	143
7.3.3. Bewertung der kompetenzorientierten Zusammenstellung von Projektteams für die Wartungsorganisation	146
7.4. Analyse von Kommunikationsflüssen	147
7.4.1. Erweiterung der KMDL um eine Kommunikationssicht	149
7.4.2. Beispiel für eine KMDL-Kommunikationssicht in der Wartungsorganisation	150
7.4.3. Auswertungsmöglichkeiten der KMDL-Kommunikationssicht und Nutzen für die Wartungsorganisation	152

7.5.	Fallbasiertes Schließen	153
7.5.1.	Grundlagen des fallbasierten Schließens	154
7.5.2.	Fallbasiertes Schließen in der Wartungsorganisation und KMDL-Integration	156
7.6.	Zusammenfassung	158
Teil III: Modellvalidierung in der betrieblichen Praxis		162
8.	Grundlagen der Fallstudienforschung	163
8.1.	Begriffliche Grundlagen	163
8.2.	Konzeption und Generalisierung von Fallstudien	165
8.3.	Bewertung der Fallstudienmethode	166
9.	Fallstudien der ERP-Wartungsorganisation	169
9.1.	Design der Fallstudien	169
9.2.	Fallstudie 1: Mittelständischer IT-Dienstleister	172
9.2.1.	Potenzialfelder	172
9.2.2.	Ergebnisse aus den Einzelinterviews	174
9.2.3.	Maßnahmen und Handlungsempfehlungen	178
9.2.4.	Nutzen der wissensbasierten Konzepte	179
9.3.	Fallstudie 2: Globaler IT-Dienstleister	181
9.3.1.	Ergebnisse aus den Einzelinterviews	182
9.3.2.	Maßnahmen und Handlungsempfehlungen	185
9.3.3.	Nutzen der wissensbasierten Konzepte	187
9.4.	Übergreifende Ergebnisse der Fallstudien	188
Zusammenfassung und Ausblick		195
Literaturverzeichnis		201
Abbildungsverzeichnis		217
Tabellenverzeichnis		219
Abkürzungsverzeichnis		220
Anhang 1: KMDL-Prozessmodell Incident Management (Fallstudie 1)		224
Anhang 2: KMDL-Prozessmodell Problem Management (Fallstudie 1)		228