

Mark Wahl

Wissensmanagement im Lebenszyklus von ERP-Systemen

Explorative Untersuchung und Entwicklung
eines Gestaltungskonzeptes für
SAP R/3-Projekte

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Dres. h.c. Arnold Picot

A 235508

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort.....	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XVI
Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Relevanz und Stand der Forschung	2
1.3 Ziele	6
1.4 Aufbau und Vorgehensweise.....	7
2 Gegenstand der Untersuchung	11
3 Theoretischer Analyserahmen zum Wissensmanagement	15
3.1 Zur Knowledge-based Theory of the Firm.....	15
3.2 Grundlagen menschlichen „Erkennens“ und die Entstehung individuellen Wissens	18
3.2.1 Die kognitivistische Sichtweise.....	19
3.2.2 Die konstruktivistische Sichtweise	20
3.2.3 Würdigung und Synthese.....	22
3.3 Personalisierungs- und Kodifizierungsstrategie	25
3.4 Wissensformen	26
3.4.1 Implizites und explizites Wissen	26
3.4.2 Individuelles und kollektives Wissen	27
3.5 Generierung organisationalen Wissens	30
3.6 Bausteine des Wissensmanagements.....	35
3.6.1 Wissensziele	36
3.6.2 Wissensidentifikation	37
3.6.3 Wissenserwerb.....	38
3.6.4 Wissensentwicklung	38
3.6.5 Wissensverteilung.....	39
3.6.6 Wissensnutzung.....	39
3.6.7 Wissensbewahrung	40
3.6.8 Wissensbewertung	41
3.7 Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements	41
3.8 Zusammenfassung und Ergebnisse des dritten Kapitels.....	46

4 Die Bedeutung des Integrationswissens im Lebenszyklus eines Informationssystems	48
4.1 Integrationswissen.....	48
4.1.1 Prozesswissen.....	52
4.1.2 Technologiewissen.....	57
4.2 Konzepte zum Lebenszyklus eines Informationssystems.....	59
4.2.1 Business Process Reengineering.....	60
4.2.2 Implementierungsstrategie.....	61
4.2.3 Business Engineering.....	64
4.2.4 Continuous System Engineering.....	67
4.2.5 Total Cost of Ownership.....	68
4.2.6 Electronic Commerce.....	70
4.3 Zusammenfassung und Ergebnisse des vierten Kapitels.....	73
5 SAP R/3 als Beispiel eines integrierten betriebswirtschaftlichen Informationssystems	77
5.1 Grundlagen zu SAP R/3.....	77
5.2 Die Einführung von SAP R/3.....	80
5.2.1 Kosten- und Nutzendimensionen einer R/3-Einführung.....	80
5.2.2 Das R/3-Einführungsprojekt.....	81
5.2.3 Die Einführungsphasen.....	82
5.2.4 Integrationswissen und der R/3-Lebenszyklus.....	83
5.3 Zusammenfassung und Ergebnisse des fünften Kapitels.....	87
6 Empirische Untersuchung zum Wissensmanagement bei SAP R/3-Einführungsprojekten.....	89
6.1 Ziele der Untersuchung.....	89
6.2 Untersuchungsaufbau.....	91
6.2.1 Auswahl und Stichprobe.....	93
6.2.2 Qualitative Experteninterviews.....	95
6.2.3 Standardisierte Online-Befragung.....	99
6.3 Ergebnisse der Online-Befragung.....	103
6.3.1 Struktur der Stichprobe.....	103
6.3.2 Wissensmanagementaktivitäten im R/3-Projekt.....	106
6.3.2.1 <i>Wissenskultur im R/3-Projekt</i>	106
6.3.2.2 <i>Unternehmensinterne Anstrengungen zum Integrationswissensaufbau</i>	107
6.3.2.3 <i>Eingesetzte Werkzeuge zur Wissensdokumentation und -entwicklung</i>	109

6.3.2.4	<i>Anreize zur Wissensweitergabe</i>	113
6.3.2.5	<i>Wissensmanager für das R/3-Projekt</i>	114
6.3.3	Wissensaustausch	116
6.3.3.1	<i>Projektinterner Wissensaustausch</i>	116
6.3.3.2	<i>Wissensaustausch zwischen internen R/3-Projektmitarbeitern und externen Beratern</i>	117
6.3.3.3	<i>Wissensaustausch zwischen R/3-Projekt und der Unternehmensleitung</i>	119
6.3.3.4	<i>Wissensaustausch zwischen R/3-Projekt und dem Fachbereich</i>	121
6.3.4	Verbesserungspotenzial des Wissensmanagements in R/3-Projekten	122
6.3.5	Bedeutung des Integrationswissens im R/3-Projekt	123
6.3.5.1	<i>Prozesswissen</i>	123
6.3.5.2	<i>Technologiewissen</i>	127
6.3.6	Explizität des Integrationswissens	131
6.3.7	Barrieren des Wissensmanagements in R/3-Projekten	132
6.4	Zusammenfassung und Ergebnisse des sechsten Kapitels	134
7	Gestaltungsmodell zum Wissensmanagement bei SAP R/3-Einführungen	138
7.1	Definition von Wissenszielen.....	139
7.1.1	Integrationswissensziele	139
7.1.1.1	<i>Technologiewissensziele</i>	139
7.1.1.2	<i>Prozesswissensziele</i>	141
7.1.2	Wissenskultur für das R/3-Projekt.....	141
7.2	Wissensidentifikation	142
7.2.1	Auswahl der Prozesswissensträger	143
7.2.2	Standardisierung der Prozesswissensdokumentation	144
7.2.3	Identifikation der Technologiewissensträger.....	145
7.2.4	Standardisierung der Technologiewissensdokumentation.....	145
7.3	Technologiewissenserwerb.....	145
7.4	Technologiewissensentwicklung.....	146
7.4.1	Patenschaftsmodell zur Entwicklung des impliziten Technologiewissens....	147
7.4.2	Trouble-Ticket-System als kombiniertes Wissensdokumentationswerkzeug.....	149
7.5	Wissensverteilung.....	150
7.5.1	Dynamische Prozessteams zur Verteilung des impliziten Prozesswissens	150
7.5.2	Dokumentation des explizierbaren Prozesswissens.....	153
7.5.3	Projektübergreifende Wissensverteilung	154
7.6	Wissensbewahrung.....	155

7.6.1	Karriereentwicklung der Prozesswissensträger.....	156
7.6.2	Bindung der Technologiewissensträger	157
7.7	Zusammenfassung und Ergebnisse des siebten Kapitels	158
8	Zusammenfassung und Ausblick.....	160
8.1	Ausgangspunkt der Arbeit	160
8.2	Methodisch konzeptionelle Vorgehensweise.....	160
8.3	Inhaltliche Ergebnisse	163
8.4	Weiterer Forschungsbedarf	166
Anhang A:	Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements in der Literatur	168
Anhang B:	Online-Fragebogen an interne Projektmitarbeiter	169
Anhang C:	Onlinefragebogen an externe Unternehmensberater.....	177
Anhang D:	Expertenleitfaden.....	185
Anhang E:	Diagramme.....	189
Literaturverzeichnis.....		191
Stichwortverzeichnis		207