

## Geleitwort

Das Interesse von Unternehmen an der Ressource Wissen steigt. Ein Management von Wissen gilt als Möglichkeit, strategische Wettbewerbsvorteile aufzubauen. Das Zusammenführen wissensorientierter Theorieansätze mit komplexen, wissensintensiven Problemstellungen in Unternehmen bietet gute Chancen für Aussagen über Gestaltungswerkzeuge, die zu besseren Problemlösungen in der Praxis führen.

Wissen spielt im technischen Service industrieller Großanlagen eine besondere Rolle. Dort ist das notwendige Wissen oft zersplittert und differenziert in Köpfen vieler Mitarbeiter verschiedener Unternehmen und in den verschiedenen Datenbanken dieser Unternehmen verfügbar. Beim technischen Service ist z.B. an das Wissen der Anlagenhersteller, der Subsystem- und Teilehersteller, der Anlagenbetreiber und an das Wissen externer Dienstleistungsunternehmen zu denken. Zu erwarten ist, dass ein Zusammenführen von Wissen im technischen Service dessen Effizienz und Effektivität erheblich verbessert und neue wissensintensive Produkte gefunden werden.

Eine branchen- oder funktionspezifische Auseinandersetzung mit dem Thema Wissensmanagement im technischen Service ist bisher kaum erkennbar, obwohl es an der Zeit ist, die meist abstrakten Überlegungen zum Wissensmanagement konkret anzuwenden. Im technischen Service fehlen vor allem Ansätze, die dieses Thema aus einer ganzheitlichen Perspektive umfassend behandeln. Diese Ausgangssituation war das Hauptmotiv für ein Verbundforschungsprojekt mit fünf Unternehmen und einem Hochschulinstitut, in dessen Rahmen diese grundlegende Dissertation entstanden ist. Die Ziele dieses Projekts wurden voll erreicht. Zum Abschluss des Projekts konnte ein Prototyp für eine wissensbasierte Software zur Verbesserung der Erfassung, des Transfers und der Nutzung von instandhaltungsrelevantem Wissen in Großanlagen vorgestellt werden.

Die vorliegende Arbeit ist ein außerordentlich wichtiger Beitrag zur Forschung zum wissensbasierten Management im technischen Service. Die besondere Bedeutung der Arbeit liegt darin, dass ein leistungsfähiger theorieorientierter und zugleich praxisgerechter Bezugsrahmen für die Gestaltung eines integrierten Wissens- und Servicemanagements entwickelt worden ist. Die vorhandenen Ansätze zum Wissensmanagement und zum Management des technischen Service sind in sachkundiger Weise vollständig berücksichtigt und für die Entwicklung eines eigenen Ansatzes zur Gestaltung eines ganzheitlichen, integrierten wissensorientierten Managements des technischen Service herangezogen worden. In innovativer und eigenständiger Weise wurde ein anspruchsvolles konzeptionelles Modell zur Lösung von Problemen des wissensorientierten Managements im technischen Service von Großanlagen entwickelt. Es macht Spaß, der Argumentation auf höchstem Niveau zu folgen.

Das Werk des Verfassers ist ein wesentlicher Fortschritt auf dem Weg zur Etablierung eines Bestands an theoretisch fundiertem und zugleich praxisrelevantem Wissen zum Wissensmanagement im technischen Service. Das Servicemanagement für industrielle Großanlagen erhält zahlreiche nützliche Informationen, die in weiten Teilen auch auf andere Bereiche des Investitionsgüterbereichs übertragbar sind. Die Arbeit ist ein wesentlicher Bestandteil der Literatur zu diesem Fragenkreis. Für Forschung und Praxis bietet die Arbeit eine Fülle von Anregungen.

Prof. Dr. Dr. h.c. Günter Specht