

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort des Autors	VII
Inhaltsübersicht	IX
Inhaltsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XIX
1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangslage und Motivation	1
1.2 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit	3
1.3 Übersicht und Aufbau der Arbeit	3
1.4 Forschungsmethodik und Herkunft der Forschungsergebnisse	4
2 Grundlagen der Informationsversorgung in Dienstleistungsorganisationen	6
A.1 Definition von Begriffen aus dem Dienstleistungsbereich.....	6
2.1.1 Definition der Dienstleistung	6
2.1.2 Abgrenzung von industriellen Dienstleistungen	8
2.2 Definition von Begrifflichkeiten des Informationsmanagements.....	9
2.2.1 Definition von Daten, Informationen und Wissen	9
2.2.2 Definition von Daten-, Informations-, und Wissensmanagement.....	11
2.2.3 Abgrenzung der Informationsversorgung	13
2.3 Informationsversorgung in Dienstleistungsorganisationen	13
2.3.1 Darstellung der betrachteten Organisationsformen.....	14
2.3.2 Darstellung der betrachteten Informationen und Informationsflüsse	15
2.4 Herausforderungen bei der Gestaltung der Informationsversorgung.....	17
2.4.1 Derzeitiger Status der Informationsversorgung	17
2.4.2 Barrieren des Informationsaustauschs	19
2.4.3 Handlungsfelder der Informationsversorgung	21
2.5 Stand der Forschung zur Gestaltung der Informationsversorgung	23
2.5.1 Literatur aus dem Bereich des Dienstleistungsmanagements.....	23
2.5.2 Literatur aus dem Bereich des Informationsmanagements	24
2.5.3 Literatur aus dem Querschnittsbereich von Informations- und Dienstleistungsmanagement	25

2.5.4 Zusammenfassende Bewertung bestehender Konzepte	26
3 Entwicklung eines Phasenkonzepts zur Gestaltung der Informationsversorgung	28
3.1 Vorstellung der verwendeten Ansätze	28
3.1.1 Product Profiling for Manufacturing Operations	28
3.1.2 Industrial Service Profiling.....	30
3.1.3 Strategien zur Kodifizierung und Personalisierung von Wissen	32
3.1.4 Morphologie zur Darstellung von Merkmalen im Logistikmanagement ...	34
3.2 Übersicht zur Verwendung der vorgestellten Ansätze	35
3.3 Übersicht zum Aufbau des Phasenkonzepts	36
4 Phase 1: Grundlegende Zielbetrachtung und Informationsidentifikation	39
4.1 Identifikation von strategischen Zielen der Informationsversorgung	39
4.2 Identifikation der auszutauschenden Informationen	41
5 Phase 2: Charakterisierung von Informationen.....	45
5.1 Charakteristiken zur Beschreibung des Informationsinhalts.....	46
5.1.1 AA: Anwendungsbereich der Information.....	46
5.1.2 AB: Variantenvielfalt der Information	47
5.1.3 AC: Struktur der Information	47
5.1.4 AD: Gültigkeitsdauer der Information	48
5.1.5 AE: Häufigkeit notwendiger Aktualisierungen	49
5.1.6 AF: Streuung der Aktualisierungsintervalle.....	49
5.1.7 AG: Vertraulichkeit der Information.....	50
5.1.8 AH: Verständlichkeit der Information.....	50
5.1.9 AI: Zeitlicher Einfluss der Information auf die Dienstleistung	51
5.2 Charakteristiken zur Beschreibung der Informationsnachfrage	51
5.2.1 BA: Erfassbarkeit des Informationsbedarfs durch den Nutzer	52
5.2.2 BB: Zeitpunkt der Identifikation des Informationsbedarfs.....	53
5.2.3 BC: Prognostizierbarkeit der Informationsnachfrage	53
5.2.4 BD: Ort der Informationsnachfrage	54
5.2.5 BE: Verfügbare Reaktionszeit auf eine Informationsanfrage	55
5.2.6 BF: Wiederholfrequenz der Informationsnachfrage	55
5.2.7 BG: Anzahl angesprochener Mitarbeiter	56
5.2.8 BH: Räumliche Verteilung der Informationsnutzer	57
5.3 Charakteristiken der Beschaffung von Informationen	57
5.3.1 CA: Grad der Arbeitsteilung bei der Informationserstellung	58

5.3.2 CB: Quelle der Information	58
5.3.3 CC: Zugriffsmöglichkeit auf die Information.....	59
5.3.4 CD: Kernkompetenz der Mitarbeiter	59
5.3.5 CE: Schreibintensität bei der Informationserstellung	60
5.4 Durchführung der Charakterisierung und Ableitung von Informationstypen....	60
6 Phase 3: Auswahl von Massnahmen zur Gestaltung der Informationsversorgung ...	62
6.1 Gestaltung der Informationsverteilung an die Nutzer	63
6.1.1 Auslöser der Informationsverteilung und Ermittlung des Informationsbedarfs.....	64
6.1.1.1 Eignung der Verteilung nach dem „Push“-Prinzip an mehrere Nutzer	66
6.1.1.2 Eignung der Verteilung nach dem „Push“-Prinzip an einzelne Nutzer	68
6.1.1.3 Eignung der Verteilung nach dem „Pull“-Prinzip.....	70
6.1.2 Prozessbeschreibung der Informationsverteilung und Grad der Formalisierung	72
6.1.2.1 Eignung von standardisierten Prozessen der Informationsverteilung.....	74
6.1.2.2 Eignung von fallbasiert standardisierten Prozessen der Informationsverteilung.....	77
6.1.2.3 Eignung von undefinierten Prozessen der Informationsverteilung.....	78
6.1.3 Form, Kanal und Medium der Informationsverteilung	81
6.1.3.1 Eignung einer Verteilung in kodifizierter Form allein über technische Systeme.....	84
6.1.3.2 Eignung einer Verteilung in kodifizierter Form über technische Systeme und Personen	86
6.1.3.3 Eignung einer Verteilung in personalisierter Form.....	88
6.2 Gestaltung der Informationsübergabe an die Serviceorganisation	89
6.2.1 Auslöser der Informationsübergabe	90
6.2.1.1 Eignung einer „Push“-Übergabe durch den Sender als Initiator	91
6.2.1.2 Eignung einer „Pull“-Übergabe durch den Empfänger als Initiator	93
6.2.2 Prozessbeschreibung der Informationsübergabe und Grad der Formalisierung	94
6.2.2.1 Eignung von standardisierten Prozesse der Informationsübergabe	95

6.2.2.2 Eignung von fallbasiert standardisierten Prozesse der Informationsübergabe.....	98
6.2.2.3 Eignung von undefinierte Prozesse der Informationsübergabe.....	100
6.2.3 Form, Kanal und Medium der Informationsübergabe	102
6.2.3.1 Eignung einer kodifizierten Informationsübergabe an ein technisches System.....	103
6.2.3.2 Eignung einer kodifizierten Informationsübergabe an Personen	105
6.2.3.3 Eignung einer personalisierten Informationsübergabe	108
6.3 Gestaltung der Informationsablage.....	110
6.3.1 Art des Informationsbevorratungskonzepts	110
6.3.1.1 Eignung des „Make-to-stock“-Bevorratungskonzepts	112
6.3.1.2 Eignung des „Assemble-to-order“-Bevorratungskonzepts.....	114
6.3.1.3 Eignung des „Make-to-order“-Bevorratungskonzepts.....	116
6.3.2 Instanz der Informationsbevorratung	118
6.3.2.1 Eignung einer zentralen Bevorratung der Information	119
6.3.2.2 Eignung einer lokalen Bevorratung der Information	121
6.4 Gestaltung von Schulungs- und Motivationskonzept	123
6.4.1 Begleitendes Schulungskonzept der Informationsversorgung.....	123
6.4.1.1 Eignung von Schulungskursen.....	124
6.4.1.2 Eignung einer autodidaktischen Schulung	127
6.4.1.3 Eignung einer individuellen Schulung durch einen Mentor.....	129
6.4.2 Begleitendes Motivationskonzept der Informationsversorgung	130
6.4.2.1 Eignung einer Fokussierung auf extrinsische Motivation	132
6.4.2.2 Eignung einer Fokussierung auf intrinsische Motivation	134
6.5 Vorgehen bei der Massnahmenauswahl und Zusammenfassung	137
7 Phase 4: Umsetzung und Kontrolle der Massnahmen.....	143
7.1 Detaillierung der Massnahmen	143
7.2 Projektmanagement bei der Umsetzung.....	144
7.3 Kontrolle und Steuerung der umgesetzten Massnahmen.....	147
8 Anwendung der Methode in Fallstudien	152
8.1 Fallstudie A: Gestaltung der Informationsversorgung in einem Medizinaltechnikunternehmen.....	152
8.1.1 Zielbetrachtung und Informationsflussanalyse.....	153

8.1.2 Charakterisierung der Information	154
8.1.3 Auswahl geeigneter Ausprägungen der Gestaltungsparameter.....	156
8.1.4 Kombination von Massnahmen und Werkzeugen in einer Informationsversorgungs-Lösung	159
8.1.4.1 Support-Organisation.....	160
8.1.4.2 Technisches Servicesystem	165
8.1.4.3 Austauschkonzept	170
8.1.5 Zusammenfassung der Fallstudie.....	175
8.2 Fallstudie B: Verbesserung der Informationsversorgung bei einem Hersteller von Druckmaschinen.....	177
8.2.1 Zielbetrachtung und Informationsflussanalyse	177
8.2.2 Charakterisierung der Informationen	179
8.2.3 Abgleich der Gestaltungsparameter und Identifikation von Handlungspotential	180
8.2.4 Gestaltung einer Dokumentenmanagement-Lösung	184
8.2.5 Zusammenfassung der Fallstudie.....	188
9 Fazit der Arbeit und Ausblick.....	189
9.1 Zusammenfassung	189
9.2 Ausblick auf weitere Forschungsergebnisse.....	190
Anhang	193
A.1 Details der durchgeführten Umfrage	193
A.1.1 Teilnehmer der Umfrage.....	193
A.1.2 Auswertung des gegenwärtigen Status der Informationsversorgung	194
A.1.3 Barrieren der Informationsversorgung	195
A.1.4 Bedeutung von Handlungsfeldern.....	196
A.1.5 Einfluss einzelner Massnahmen auf den Status der Informationsversorgung	197
A.2 Erläuterung ausgewählter Werkzeuge	198
A.2.1 Fileserver und Intranet-Lösungen	198
A.2.2 Dokumentenmanagement-Systeme	199
A.2.3 ERP-und CRM-Lösungen	200
A.2.4 Expertensysteme	201
A.2.5 Kommunikationsplattformen	201
A.2.6 Unternehmensportal.....	203
A.2.7 Verzeichnisse von Informationsquellen und Nutzern.....	204

A.2.8 Wissensgemeinschaften	205
A.2.9 Job-Rotation und Hospitationen	206
A.3 Anhang zu Fallstudie A	208
A.4 Anhang zu Fallstudie B	211
Literaturverzeichnis	217