

# 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: Wiederholrfrequenz 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