

Inhaltsverzeichnis

Seite:

Verzeichnis der Abbildungen .....	XIV
Verzeichnis der Abkürzungen .....	XIX
 1    Einleitung .....	 1
1.1   Problemstellung .....	1
1.2   Ziel der Arbeit .....	3
1.3   Abgrenzung des Untersuchungsgegenstandes .....	4
1.3.1   Begriffsabgrenzung von wissensbasierten Systemen .....	5
1.3.2   Eingrenzung auf die Entwicklung wissensbasierter Systeme .....	6
1.3.2.1   Abgrenzung des Entwicklungsbegriffs .....	6
1.3.2.2   Entwicklungsstufen von wissensbasierten Systemen .....	10
1.3.3   Eingrenzung auf den Finanzdienstleistungsbereich .....	13
1.4   Aufbau und Vorgehensweise .....	17
 2    Erfolgsfaktoren für die Entwicklung wissensbasierter Systeme .....	 27
2.1   Bestimmung des Erfolgsbegriffs .....	27
2.1.1   Erfolgsdefinitionen in der Literatur .....	27
2.1.2   Ableitung eines Entwicklungsstatus-bezogenen Erfolgsbegriffs .....	33
2.2   Erfolgsfaktorenansätze für wissensbasierte Systeme .....	39
2.2.1   Einzel-Erfahrungen aus Fallstudien .....	39
2.2.2   Systematisierung von Einsatzkriterien .....	42
2.2.3   Systematisierung von Gründen für erfolglose Projekte .....	43
2.2.4   Empirische Untersuchungen von Erfolgsfaktoren .....	45

<b>3</b>	<b>Theoretischer Bezugsrahmen zur Ermittlung von Erfolgsfaktoren für die Entwicklung von wissensbasierten Systemen im Finanzdienstleistungsbereich</b>	<b>51</b>
3.1	Theoretische Grundlagen des Bezugsrahmens	51
3.2	Problemanalyse	56
3.2.1	Grundhaltung bei der Problemanalyse	56
3.2.2	Problemmerkmale bei wissensbasierten Systemen im Finanzdienstleistungsbereich	57
3.2.2.1	Problemklasse	58
3.2.2.2	Weitere Problemmerkmale	61
3.2.3	Ableitung von Hypothesen	63
3.3	Entwicklungsziele	66
3.3.1	Leistungspotential der Wissensverarbeitung im Finanzdienstleistungsbereich	67
3.3.2	Ableitung von Zielsetzungen	70
3.3.3	Ableitung von Hypothesen	72
3.4	Technische Instrumente	74
3.4.1	Technisch-systembezogene Betrachtung	74
3.4.1.1	Hardware-Software-Kombinationen	74
3.4.1.1.1	Hardware-Software-Auswahl	74
3.4.1.1.2	Ableitung von Hypothesen	79
3.4.1.2	Technische Integration	80
3.4.1.2.1	Bedeutung der Integration	80
3.4.1.2.2	Ableitung von Hypothesen	81
3.4.2	Technisch-methodische Betrachtung	82
3.4.2.1	Wissensakquisition	82
3.4.2.1.1	Wissensinterpretation	83
3.4.2.1.2	Ableitung von Hypothesen	87
3.4.2.2	Grundsätzliche Vorgehensweise im Rahmen der Entwicklung	88
3.4.2.2.1	Lineare versus zyklische Vorgehensweise	88
3.4.2.2.2	Ableitung von Hypothesen	93

3.4.2.3 Weitere technisch-methodische Instrumente	94
3.4.2.3.1 Dokumentation	94
3.4.2.3.2 Qualitätssicherung	98
3.4.2.3.3 Ableitung von Hypothesen	109
3.5 Organisatorische Instrumente	110
3.5.1 Projektmanagement	111
3.5.1.1 Planung	112
3.5.1.2 Kontrolle	113
3.5.1.3 Wirtschaftlichkeitsbetrachtung	114
3.5.1.4 Koordination	117
3.5.1.5 Ableitung von Hypothesen	118
3.5.2 Projektorganisation	120
3.5.2.1 Zusammensetzung der Projektorganisation	120
3.5.2.1.1 Aufgabenbezogene Einflußfaktoren	124
3.5.2.1.2 Technische Einflußfaktoren	124
3.5.2.1.3 Personelle Einflußfaktoren	127
3.5.2.1.4 Organisatorische Einflußfaktoren	128
3.5.2.1.5 Mögliche Formen der Projektorganisation	128
3.5.2.2 Spezifische Merkmale der wichtigsten Entwicklungsträger	129
3.5.2.2.1 Merkmale der Knowledge Engineers	129
3.5.2.2.2 Merkmale der Fachexperten	130
3.5.2.3 Ableitung von Hypothesen	131
3.6 Soziale Instrumente	133
3.6.1 Benutzerbeteiligung	137
3.6.1.1 Notwendigkeit der Benutzerbeteiligung bei der Entwicklung von wissensbasierten Systemen	137
3.6.1.2 Ausgestaltung der Benutzerbeteiligung	140
3.6.2 Qualifizierungsmaßnahmen	143
3.6.3 Ableitung von Hypothesen	144
3.7 Entwicklungsrestriktionen	146
3.7.1 Potentielle Problembereiche der Entwicklung	146
3.7.2 Ableitung von Hypothesen	150

3.8	Ausgewählte kontextspezifische Einflußfaktoren auf die Entwicklung .....	151
3.8.1	Branche .....	151
3.8.2	Unternehmensgröße .....	153
3.8.3	Zeitraum der Systementwicklung .....	155
3.9	Zusammenfassende Darstellung des Bezugsrahmens .....	155
4	Ergebnisse der empirischen Analyse .....	179
4.1	Methodik der Untersuchung .....	179
4.1.1	Explorativer Charakter der Untersuchung .....	179
4.1.2	Konzipierung und Durchführung der Untersuchung .....	179
4.2	Deskriptive Analyse der Untersuchungseinheiten .....	186
4.2.1	Beschreibung der Teilnehmer der Untersuchung .....	186
4.2.2	Beschreibung der Aktivitäten der Unternehmen im Bereich der Wissensverarbeitung .....	188
4.3	Entwicklungsergebnis .....	189
4.3.1	Allgemeine Merkmale der analysierten Systeme .....	189
4.3.2	Entwicklungserfolg der analysierten Systeme .....	196
4.3.2.1	Erfolgsbeurteilung auf der Basis der ent- wickelten Erfolgsdefinition .....	196
4.3.2.2	Erfolgsbeurteilung auf der Basis einer selbständigen Einschätzung der Banken und Versicherungen .....	199
4.3.2.3	Erfolgsbeurteilung auf der Basis des Ziel- erreichungsgrads .....	200
4.3.3	Zukünftige Aktivitäten der Banken und Versicherungen .....	203
4.4	Problemanalyse .....	204
4.4.1	Grundhaltung bei der Problemanalyse .....	204
4.4.2	Eignung der Wissensverarbeitung für die gegebene Problemstellung .....	206
4.4.2.1	Systematische Vorgehensweise bei der Über- prüfung der Eignung der Wissensverarbeitung .....	206
4.4.2.2	Problemadäquatheit der wissensbasierten Lösung .....	209
4.4.2.3	Strategische Ausrichtung der Systeme .....	216

4.5	Entwicklungsziele .....	217
4.6	Technische Instrumente .....	223
4.6.1	Technisch-systembezogene Betrachtung .....	223
4.6.1.1	Hardware-Software-Kombinationen .....	223
4.6.1.2	Technische Integration .....	226
4.6.2	Technisch-methodische Betrachtung .....	228
4.6.2.1	Wissensakquisition .....	228
4.6.2.2	Grundsätzliche Vorgehensweise im Rahmen der Entwicklung .....	230
4.6.2.3	Dokumentation und Qualitätssicherung .....	231
4.7	Organisatorische und soziale Instrumente .....	239
4.7.1	Organisatorische Instrumente .....	239
4.7.1.1	Projektmanagement .....	239
4.7.1.1.1	Ausgestaltung des Projektcontrolling .....	239
4.7.1.1.2	Unterstützung durch das Management .....	245
4.7.1.2	Projektorganisation .....	246
4.7.1.2.1	Zusammensetzung der Projektorganisation .....	247
4.7.1.2.2	Merkmale der Knowledge Engineers und der Fachexperten .....	252
4.7.2	Soziale Instrumente .....	258
4.8	Entwicklungsrestriktionen .....	260
4.9	Entwicklungskontext .....	265
4.9.1	Branche .....	265
4.9.1.1	Aktivitäten im Bereich der Wissensverarbeitung .....	266
4.9.1.2	Ergebnisse der Entwicklung .....	266
4.9.1.3	Problemanalyse .....	268
4.9.1.4	Entwicklungsziele .....	269
4.9.1.5	Entwicklungsinstrumente .....	270
4.9.1.5.1	Technische Instrumente .....	270
4.9.1.5.2	Organisatorische und soziale Instrumente .....	270
4.9.1.6	Entwicklungsrestriktionen .....	273
4.9.1.7	Zusammenfassung der branchenbezogenen Betrachtung .....	274

4.9.2 Unternehmensgröße und Entwicklungszeitraum	276
4.9.2.1 Unternehmensgröße	277
4.9.2.2 Entwicklungszeitraum	277
4.10 Bedeutung der potentiellen Erfolgsfaktoren	279
4.11 Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse	286
<b>5 Ableitung von Handlungsempfehlungen</b>	<b>302</b>
5.1 Zusammenstellung der Unterschiede zwischen erfolgreichen und weniger erfolgreichen Systemen	302
5.2 Ableitung von Empfehlungen für die Entwicklung von wissensbasierten Systemen	306
5.3 Betriebsbezogene Hinweise	315
5.3.1 Hinweise zur Wartung von wissensbasierten Systemen	315
5.3.1.1 Gründe für die Vernachlässigung der Wartung in der Literatur	315
5.3.1.2 Wartungsaufwand von wissensbasierten Systemen	316
5.3.1.3 Organisation der Wartung	318
5.3.1.3.1 Aufbauorganisatorische Wartungsaspekte	318
5.3.1.3.2 Ablauforganisatorische Wartungsaspekte	323
5.3.1.4 Empirische Ergebnisse zur Wartung	324
5.3.1.4.1 Wartungsaufwand	325
5.3.1.4.2 Organisatorische Zuständigkeit für die Wartung	326
5.3.2 Organisatorische und soziale Implikationen von wis- sensbasierten Systemen im Finanzdienstleistungs- bereich	328
5.3.2.1 Gestaltungsoptionen	328
5.3.2.2 Gestaltungszeitpunkt	334
5.3.2.3 Empirische Ergebnisse zu den Implikationen der wissensbasierten Systeme	335

5.4	Einrichtung eines Wissensmanagements als strategisch-dispositive Empfehlung .....	338
5.4.1	Konzept und Aufgaben des Wissensmanagements .....	338
5.4.2	Organisatorische Gestaltung des Wissensmanagements .....	342
6	Zusammenfassung und Ausblick .....	350
Anhang:	Befragung zu Entwicklung und Einsatz von Expertensystemen in der betrieblichen Praxis .....	358
	Literaturverzeichnis .....	375