

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	v
Vorwort	VII
Zusammenfassung.....	IX
Inhaltsverzeichnis.....	XI
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis.....	XIX
Abkürzungsverzeichnis.....	XXIII
1 Einführung	1
1.1 Motivation und Relevanz.....	1
1.2 Forschungsziel und forschungsleitende Fragestellungen.....	2
1.3 Forschungsmethodisches Design	4
1.4 Aufbau der Arbeit	7
2 Begriffliche und theoretische Grundlagen	9
2.1 ERP-Systeme	9
2.1.1 Eigenschaften von ERP-Systemen	10
2.1.1.1 Merkmal Integration	10
2.1.1.2 Merkmal Standardsoftware	10
2.1.2 ERP-Lebenszyklus	12
2.1.3 Aufgaben in der ERP-Postimplementierungsphase.....	13
2.1.4 Erfolgsverständnis	17
2.1.4.1 Erfolg aus Anwender- und Geschäftssicht.....	17
2.1.4.2 Erfolg aus Anwender-, Geschäfts- und IT-Sicht.....	17
2.1.5 Zusammenfassung	18
2.2 IT-bezogene Fähigkeiten	19
2.2.1 Der Begriff der Fähigkeiten und die Resource Based View.....	19
2.2.2 IT-bezogene Fähigkeiten in der Literatur.....	23
2.3 Reifegradmodelle.....	26
2.3.1 Begriffliche Grundlagen.....	27
2.3.1.1 Modellbegriff.....	27
2.3.1.2 Referenzmodell.....	28
2.3.1.3 Reifegradmodell	28
2.3.2 Historische Entwicklung von Reifegradmodellen	29
2.3.3 Elemente von Reifegradmodellen	31
2.3.4 Reifegradmodelle als Instrument zur Bewertung und Entwicklung von Fähigkeiten	32
3 ERP-Anwendungsmanagement.....	41
3.1 Ansätze zur Gestaltung des Anwendungsmanagements	41
3.1.1 Application Management Environments and Support.....	42
3.1.2 Application Service Library	42

3.1.3	Anwendungsmanagement nach ITIL	44
3.1.4	Systematisches Anwendungsmanagement nach Linnartz et al.	45
3.1.5	Zusammenfassung und Vergleich der Ansätze	45
3.2	ERP-Anwendungsmanagement: Definition und Abgrenzung	46
3.2.1	ERP-Anwendungsmanagement in der Praxis – eine Gruppendiskussion	48
3.2.2	Inhaltliche Ausgestaltung des Untersuchungsrahmens	49
3.2.3	Abgrenzung gegenüber verwandten Aufgabengebieten.....	52
3.3	Fähigkeiten im ERP-Anwendungsmanagement – eine Literaturanalyse	53
3.3.1	Methodisches Vorgehen	54
3.3.2	Ergebnisse der Literaturanalyse	55
3.3.2.1	Operative Ebene	55
3.3.2.2	Managementebene	59
3.4	Zusammenfassung	62
4	Empirische Untersuchung: Ziele und Fähigkeiten im ERP-Anwendungsmanagement	65
4.1	Zielsetzung.....	65
4.2	Methodik.....	65
4.2.1	Theoretische Vorüberlegungen	67
4.2.2	Entwicklung der Untersuchungsstrategie	70
4.2.2.1	Auswahl der Datenerhebungsmethode	70
4.2.2.2	Fallauswahl	71
4.2.3	Datenerhebung	73
4.2.3.1	Entwicklung des Leitfadens	73
4.2.3.2	Durchführung der Datenerhebung	76
4.2.4	Datenauswertung	77
4.2.4.1	Vorbereitung der Extraktion	78
4.2.4.2	Extraktion	81
4.2.4.3	Aufbereitung	83
4.2.4.4	Auswertung	84
4.3	Ziele und Fähigkeiten im ERP-Anwendungsmanagement	85
4.3.1	ERP-User Support	87
4.3.1.1	Ziele	87
4.3.1.2	Priorisierungsfähigkeit	88
4.3.1.3	Lösungsfähigkeit	89
4.3.1.4	Schwachstellenanalyse	91
4.3.1.5	Nachhaltigkeit	92
4.3.1.6	Serviceorientierung	93
4.3.1.7	Kontinuierliche und situationsspezifische Schulung	94
4.3.2	ERP-Changes	96
4.3.2.1	Management der Komplexität im Genehmigungsverfahren	97
4.3.2.2	Bewertung und Priorisierung	99
4.3.2.3	Etablierung eines Entscheidungsgremiums	100
4.3.2.4	Anforderungsspezifikation	101
4.3.2.5	Differenziertes Genehmigungsverfahren	102
4.3.2.6	Qualität der Implementierung	103

4.3.2.7	Verfahren zur Produktivsetzung	105
4.3.2.8	Transparenz/Nachvollziehbarkeit	106
4.3.3	ERP-Software-Updates	107
4.3.3.1	Funktionsfähigkeit des Systems sicherstellen.....	108
4.3.3.2	Projekt-/Testmanagement	109
4.3.3.3	Innovationen identifizieren und evaluieren	110
4.3.4	Kunden/ERP-Anwender.....	111
4.3.5	ERP-Hersteller	113
4.3.6	Externe IT-Dienstleister	114
4.3.7	Interne Organisation, Prozesse, Qualifikationen	115
4.3.7.1	Gestaltung der Support-Organisation	115
4.3.7.2	Ressourcenmanagement	116
4.4	Interpretation und Diskussion der Ergebnisse	118
4.4.1	Zusammenfassung der Fähigkeiten aus Literatur und Empirie	118
4.4.2	Entwicklung von Fähigkeiten.....	120
4.4.3	Einordnung der identifizierten Fähigkeiten in bestehende Forschung	121
4.5	Zusammenfassung	124
5	Entwicklung des Reifegradmodells	125
5.1	Methodisches Vorgehen	125
5.1.1	Vorgehensmodelle und Gestaltungsentscheidungen	125
5.1.2	Methodisches Vorgehen im Rahmen der Arbeit	126
5.2	Problemdefinition	128
5.3	Analyse bestehender Reifegradmodelle	131
5.3.1	Identifikation und Auswahl relevanter Modelle	131
5.3.2	Kriterien für den Vergleich der Modelle	132
5.3.3	Vorstellung der ausgewählten Modelle	133
5.3.3.1	ASL Self-Assessment	133
5.3.3.2	CMMI for Development	134
5.3.3.3	CMMI for Services	134
5.3.3.4	ISO/IEC 15504-5	135
5.3.3.5	S3M	135
5.3.3.6	IT Service CMM	136
5.3.4	Zusammenfassung und Diskussion	136
5.4	Anpassung bestehender Modelle als Entwicklungsstrategie.....	139
5.4.1	Bestehende Ansätze zur Anpassung von Reifegradmodellen	140
5.4.2	Anpassung im Method Engineering	141
5.4.3	Entwicklungsstrategie dieser Arbeit.....	141
5.5	Analyse von ISO/IEC 15504 als Basismodell	143
5.5.1	Architektur	144
5.5.2	Rahmenwerk für die Messung der Prozessfähigkeit	146
5.5.3	Anforderungen an das externe Prozess-Referenzmodell	147
5.5.4	Aufbau des Prozess-Assessmentmodells.....	148
5.6	Entwicklung der Modellarchitektur	148
5.6.1	Prozess-Komponente	149

5.6.2	Assessment-Komponente	150
5.6.3	Fragebogen zur Selbstbewertung	151
5.7	Inhaltliche Gestaltung der Assessment-Komponente	152
5.7.1	Prozessdurchführung	154
5.7.2	Durchführungs-Management	155
5.7.3	Arbeitsproduktmanagement	155
5.7.4	Prozessdefinition	156
5.7.5	Prozesseinsatz	157
5.8	Inhaltliche Gestaltung der Prozess-Komponente	157
5.8.1	Methodisches Vorgehen	158
5.8.2	Prozesse im ERP-Anwendungsmanagement	160
5.8.3	Ressourcen im ERP-Anwendungsmanagement	162
5.8.3.1	Personelle Ressourcen	162
5.8.3.2	Technische Ressourcen	164
5.8.4	Prozessbereich ERP-User Support	165
5.8.4.1	ERP-Incident Management	166
5.8.4.2	ERP-Problem Management	168
5.8.4.3	ERP-Training	170
5.8.5	Prozessbereich ERP-Changes	171
5.8.5.1	ERP-Change Request Definition	171
5.8.5.2	ERP-Change Request Management	173
5.8.5.3	ERP-Change Implementierung	176
5.8.5.4	ERP-Change Test	177
5.8.5.5	ERP-Change Deployment	179
5.8.5.6	ERP-Konfigurationsmanagement	181
5.8.6	Prozessbereich ERP-Software-Updates	182
5.8.6.1	ERP-Update Deployment	182
5.8.6.2	ERP-Update Innovation	185
5.8.7	Prozessbereich ERP-Management	187
5.8.7.1	ERP-Key User Management	187
5.8.7.2	ERP-Ressourcenmanagement	189
5.9	Inhaltliche Gestaltung des Fragebogens	191
5.10	Zusammenfassung	195
6	Evaluation des Modells	197
6.1	Evaluationskriterien	197
6.2	Evaluationsmethoden	199
6.3	Durchführung der Evaluation	200
6.3.1	Fallstudie 1: Evaluation im Rahmen eines Benchmarking-Projekts	201
6.3.1.1	Methodisches Vorgehen	202
6.3.1.2	Ergebnisse	203
6.3.2	Fallstudie 2: Modellanwendung bei einem ERP-Anwenderunternehmen	204
6.3.2.1	Methodisches Vorgehen	205
6.3.2.2	Ergebnisse	205
6.3.3	Expertenevaluation bei einem Beratungsunternehmen	207

6.3.3.1	Methodisches Vorgehen	208
6.3.3.2	Ergebnisse.....	208
6.3.4	Fallstudie 3: Modellanwendung bei einem IT-Dienstleister	210
6.3.4.1	Methodisches Vorgehen	210
6.3.4.2	Ergebnisse.....	211
6.3.5	Analytische Evaluation	213
6.4	Zusammenfassung	214
7	Fazit und Ausblick.....	217
7.1	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	217
7.2	Weiterer Forschungsbedarf.....	221
Literaturverzeichnis	223	
Anhang A: Interviewleitfaden	241	
Anhang B: Umsetzung der Anforderungen	245	
Anhang C: Fragebögen zur Selbstbewertung	255	