

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Zusammenspiel von Technik und Psychologie ist dringend notwendig	1
2	Definition ERP-System	3
2.1	Phasen der Einführung eines neuen ERP-Systems	3
3	Change Management	9
3.1	Die Einführung einer neuen IT-Technologie ist ein Change-Projekt	9
3.2	Definition Change Management	10
3.3	Fachliches versus überfachliches Change Management	10
3.4	Widerstand und Zuständigkeit	11
3.5	Change Management als Erfolgsfaktor für die Einführung neuer IT-Technologien	12
4	Wasserkreis-Effekt	17
5	Vision und Ziel: Wohin soll die Reise gehen?	19
5.1	Mit den richtigen Leuten im Steuerboot	21
5.2	Zentrale Fragen zum Kernthema Vision/Ziel	22
6	Kommunikation	23
6.1	Eine einfache Sprache gebrauchen: „Des Kaisers neue Kleider“	23
6.2	Mit den richtigen Personen kommunizieren: Stakeholder-Analyse	24
		VII

6.3	Kommunikations- und Aktionsplan	24
6.4	Grenzen zwischen Kommunikation, Beteiligung und Qualifizierung	26
6.5	Generelle Kommunikationskanäle	26
6.6	Zusammenhang zwischen Motivation und Kommunikation	29
6.7	Motivation und die Einsatzbreite von End-User-Rollen	29
6.8	Motivation und Ressourcen, um Herausforderungen anzupacken	31
6.9	Zentrale Fragen zum Kernthema Kommunikation	32
7	Beteiligung	35
7.1	Regelmäßige Sitzungen/Treffen	36
7.2	Projekt-/Meilenstein-Aktivitäten	36
7.3	Unregelmäßige Sitzungen/Konflikt-Management	39
7.4	Rollenklärung	41
7.5	Konflikt-Management	43
7.6	Systematisches Lösen von Problemen	46
7.7	Teamentwicklung	48
7.8	Zentrale Fragen zum Kernthema Beteiligung	50
8	Qualifizierung	51
8.1	Zentrale Fragen zum Kernthema Qualifizierung	53
9	Ausblick	55
	Was Sie aus diesem Essential mitnehmen können	57
	Literatur	59