

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung .....	1
1.2 Zielsetzung und Forschungsfrage .....	5
1.3 Wissenschaftstheoretische Einordnung und Forschungskonzeption .....	6
1.4 Aufbau der Arbeit .....	9
<b>2 Begriffliche Grundlagen und Einordnung des Untersuchungsbereichs .....</b>	<b>11</b>
2.1 Begriffliche Grundlagen .....	11
2.1.1 Ordnungsrahmen .....	11
2.1.2 Prozess und Geschäftsprozess .....	12
2.1.3 Administration .....	13
2.1.4 Software .....	15
2.1.5 Automatisierung .....	16
2.1.6 Softwarebasierte Automatisierung .....	18
2.2 Einordnung des Untersuchungsbereichs .....	25
2.2.1 Einordnung in die Managementlehre .....	25
2.2.2 Einordnung in das Geschäftsprozessmanagement .....	28
2.3 Zusammenfassung .....	31
<b>3 Entwicklung des theoretischen Bezugsrahmens .....</b>	<b>35</b>
3.1 Auswahl relevanter Theorien und Ansätze .....	35
3.2 Systemtheorie .....	37
3.3 Situativer Ansatz .....	40
3.4 Konfigurationstheorie .....	43
3.5 Strukturationstheorie .....	46
3.6 Soziotechnischer Ansatz .....	47
3.7 Mensch-Technik-Organisation-Ansatz .....	50
3.8 Schlussfolgerungen für den Ordnungsrahmen .....	52
<b>4 Stand der Forschung .....</b>	<b>55</b>
4.1 Methodik der systematischen Literaturrecherche .....	55
4.2 Analyse ausgewählter Ansätze .....	58
4.2.1 Relevante Erkenntnisse zur Typisierung softwarebasierter Automatisierungstechnologien .....	58
4.2.2 Relevante Erkenntnisse zur soziotechnischen Systemgestaltung im Kontext der Automatisierung .....	69
4.3 Ableitung des Forschungsbedarfs .....	90
<b>5 Konzeption des Ordnungsrahmens .....</b>	<b>93</b>
5.1 Methodische Grundlagen .....	93
5.1.1 Grundlagen der allgemeinen Modelltheorie .....	93
5.1.2 Grundlagen der Fallstudienforschung .....	95

5.1.3	Klassifikation, Typisierung und morphologische Methode .....	98
5.1.4	Cross-Consistency-Assessment .....	101
5.2	Anforderungen an die Gestaltung des Ordnungsrahmens .....	102
5.2.1	Formal-konzeptionelle Anforderungen .....	103
5.2.2	Inhaltliche Anforderungen .....	104
5.3	Grobkonzeption des Ordnungsrahmens.....	106
5.4	Zusammenfassung.....	108
<b>6</b>	<b>Detaillierung des Ordnungsrahmens.....</b>	<b>111</b>
6.1	Beschreibungsmodell der softwarebasierten Automatisierung .....	112
6.1.1	Merkmale zur Beschreibung softwarebasierter Automatisierung .	113
6.1.2	Durchführung des Cross-Consistency-Assessments .....	126
6.1.3	Typen softwarebasierter Automatisierung .....	128
6.1.4	Reflexion und Zusammenfassung der Ergebnisse .....	134
6.2	Beschreibungsmodell soziotechnischer Systeme .....	136
6.2.1	Entwicklung des A-priori-Modells .....	137
6.2.2	Spezifikation des A-priori-Modells .....	145
6.2.3	Entwicklung des soziotechnischen Beschreibungsmodells .....	163
6.2.4	Reflexion und Zusammenfassung der Ergebnisse .....	172
6.3	Modell zur Erklärung der Wirkungsbeziehungen .....	173
6.3.1	Vorgehensweise zur Erklärung der Wirkungsbeziehungen.....	174
6.3.2	Typenspezifische Wirkungsbeziehungen: Organisation .....	177
6.3.3	Typenspezifische Wirkungsbeziehungen: Soziales Subsystem ..	182
6.3.4	Typenspezifische Wirkungsbeziehungen: Technisches Subsystem.....	188
6.3.5	Reflexion und Zusammenfassung der Ergebnisse .....	191
6.4	Modell zur Gestaltung soziotechnischer Systeme .....	194
6.4.1	Vorgehensweise zur Identifikation von Gestaltungsempfehlungen.....	195
6.4.2	Gestaltungsempfehlungen: Organisation .....	197
6.4.3	Gestaltungsempfehlungen: Soziales Subsystem .....	199
6.4.4	Gestaltungsempfehlungen: Technisches Subsystem.....	202
6.4.5	Typenspezifische Zuordnung der Gestaltungsempfehlungen .....	204
6.4.6	Reflexion und Zusammenfassung der Ergebnisse .....	205
6.5	Anwendung des Ordnungsrahmens .....	206
6.5.1	Zusammenführung der partialen Modelle .....	206
6.5.2	Spezifizierung des Anwendungsraums für den Ordnungsrahmen.....	209
6.5.3	Einbindung des Ordnungsrahmens in den Implementierungsprozess .....	212
6.5.4	Vorgehensweise zur Anwendung des Ordnungsrahmens .....	217
6.5.5	Reflexion und Zusammenfassung der Ergebnisse .....	220

<b>7 Validierung des Ordnungsrahmens in der betrieblichen Praxis .....</b>	<b>221</b>
7.1 Vorgehensweise der Validierung.....	221
7.2 Fallbeispiel: ERGO Group AG.....	223
7.2.1 Beschreibung des Anwendungsfeldes .....	223
7.2.2 Darstellung der Ergebnisse .....	226
7.2.3 Bewertung des Fallbeispiels .....	230
7.3 Fallbeispiel: noltewerk GmbH & Co. KG.....	231
7.3.1 Beschreibung des Anwendungsfeldes .....	232
7.3.2 Darstellung der Ergebnisse .....	234
7.3.3 Bewertung des Fallbeispiels .....	238
7.4 Fallbeispiel: Blue Prism Group .....	239
7.4.1 Beschreibung des Anwendungsfeldes .....	240
7.4.2 Darstellung der Ergebnisse .....	241
7.4.3 Bewertung des Fallbeispiels .....	245
<b>8 Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>247</b>
8.1 Zusammenfassung.....	247
8.2 Ausblick und Implikationen für zukünftige Forschungsaktivitäten.....	250
<b>9 Literaturverzeichnis.....</b>	<b>253</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>279</b>