

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	12
Tabellenverzeichnis .....	14
Abkürzungsverzeichnis .....	16
Zusammenfassung .....	17
Abstract .....	20
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>23</b>
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung .....	23
1.2 Zielsetzung und Abgrenzung .....	25
1.3 Aufbau der Arbeit .....	27
<b>2 Stand der Forschung und Praxis .....</b>	<b>30</b>
2.1 Wissensmanagement als Herausforderung für die Servicepraxis .....	30
2.1.1 Verteilung von Wissen im Service .....	31
2.1.2 Wissensbedarf im Service .....	35
2.1.3 Integration von Wissen in die Serviceprozesse .....	39
2.2 Wissensmanagement .....	41
2.2.1 Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen .....	41
2.2.2 Referenzmodelle des Wissensmanagements .....	46
2.3 Wissensorientierte Kriterien für die Bewertung der Referenzmodelle .....	57
2.4 Servicemanagement .....	60
2.4.1 Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen .....	60
2.4.2 Referenzmodelle des Servicemanagements .....	68
2.5 Forschungsdefizite .....	78
<b>3 Konzeptionelle Grundlagen des Gestaltungsrahmens .....</b>	<b>81</b>
3.1 Anforderungen an den Gestaltungsrahmen .....	81
3.2 Modularität als Grundlage für die Entwicklung des Gestaltungsrahmens .....	84
3.3 Klassifizierungssystem als Grundlage zur Beschreibung von Wissen .....	88

3.4	Systemhierarchie als Grundlage für die Struktur des Gestaltungsrahmens..	98
3.4.1	Management von Wissen über Interventionsebenen .....	100
3.4.2	Management von Wissen über Gestaltungsdimensionen .....	103
3.5	Zusammenfassung und Darstellung des konzeptionellen Rahmens.....	107
<b>4</b>	<b>Entwicklung des modularen Gestaltungsrahmens für das Management von Wissen im technischen Service.....</b>	<b>110</b>
4.1	Methodische Vorgehensweise.....	110
4.2	Management von Wissen auf der normativen Interventionsebene .....	112
4.2.1	Ableitung der Gestaltungsdimensionen und Ausprägungen .....	112
4.2.2	Identifizierung wissensorientierter Schwerpunkte in der Praxis .....	116
4.2.3	Zusammenfassung und Darstellung der modularen Struktur .....	127
4.3	Management von Wissen auf der strategischen Interventionsebene.....	128
4.3.1	Aufbauorganisation.....	129
4.3.2	Ablauforganisation .....	144
4.3.3	Führungssystem .....	155
4.4	Management von Wissen auf der operativen Interventionsebene .....	166
4.4.1	Ableitung der Gestaltungsdimension und Ausprägungen .....	166
4.4.2	Identifizierung wissensorientierter Schwerpunkte in der Praxis .....	172
4.4.3	Zusammenfassung und Darstellung der modularen Struktur .....	186
4.5	Integration in einen modularen Gestaltungsrahmen.....	189
<b>5</b>	<b>Anwendung des modularen Gestaltungsrahmens in der Praxis .....</b>	<b>191</b>
5.1	Ausgangssituation .....	191
5.2	Methodische Vorgehensweise .....	192
5.3	Management von Wissen auf der normativen Interventionsebene .....	194
5.4	Management von Wissen auf der strategischen Interventionsebene.....	198
5.5	Management von Wissen auf der operativen Interventionsebene .....	207
5.6	Bewertung der Anwendung des Gestaltungsrahmens .....	210
5.7	Zusammenfassung und Darstellung der modularen Struktur .....	211

<b>6</b>	<b>Erfüllungsgrad der Anforderungen.....</b>	<b>214</b>
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>217</b>
7.1	Zusammenfassung .....	217
7.2	Ausblick .....	218
<b>8</b>	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>221</b>
<b>9</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>239</b>