

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	12
Tabellenverzeichnis	14
Abkürzungsverzeichnis.....	16
Zusammenfassung	17
Abstract.....	20
1 Einleitung	23
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung	23
1.2 Zielsetzung und Abgrenzung	25
1.3 Aufbau der Arbeit.....	27
2 Stand der Forschung und Praxis	30
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
3 Konzeptionelle Grundlagen des Gestaltungsrahmens	81
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
4	Entwicklung des modularen Gestaltungsrahmens für das Management von Wissen im technischen Service.....	110
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
5	Anwendung des modularen Gestaltungsrahmens in der Praxis	191
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

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