

Stefan Zanner

Unterstützung standortverteilter
Geschäftsprozesse durch moderne
Informations- und
Kommunikationstechnologien

Am Beispiel des technischen Änderungsmanagements

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 1998 Diplom.de
ISBN: 9783832412395

Stefan Zanner

Unterstützung standortverteilter Geschäftsprozesse durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien

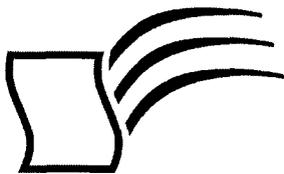
Am Beispiel des technischen Änderungsmanagements

Stefan Zanner

Unterstützung standortverteilter Geschäftsprozesse durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien

Am Beispiel des technischen Änderungsmanagements

**Diplomarbeit
an der Technischen Universität München
April 1998 Abgabe**



Diplomarbeiten Agentur
Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

Hermannstal 119 k
22119 Hamburg

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 1239

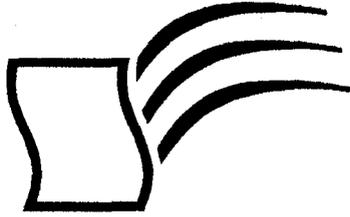
Zanner, Stefan: Unterstützung standortverteilter Geschäftsprozesse durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien: Am Beispiel des technischen Änderungsmanagements / Stefan Zanner - Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 1999
Zugl.: München, Technische Universität, Diplom, 1998

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey –
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —————

Hermannstal 119 k —————
22119 Hamburg —————

Fon: 040 / 655 99 20 —————
Fax: 040 / 655 99 222 —————

agentur@diplom.de —————
www.diplom.de —————

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	1
2 Der Geschäftsprozeß „Technische Änderung“ heute - ein Modell.....	5
2.1 Technische Änderung als Geschäftsprozeß.....	5
2.1.1 Der Begriff des Geschäftsprozesses.....	5
2.1.2 Charakteristik technischer Änderungsprozesse.....	7
2.1.3 Geschäftsprozeßmerkmale der technischen Änderung.....	17
2.2 Modellprämissen.....	18
2.2.1 Organisatorischer Rahmen.....	19
2.2.2 Standortbezug.....	20
2.2.3 Beteiligte Akteure und ihre Funktionen.....	20
2.3 Der Ablauf des Modell-Änderungsprozesses.....	22
2.3.1 Grob Ablauf.....	22
2.3.2 Detaillierung der einzelnen Prozeßschritte.....	23
2.4 Defizite in der heutigen Änderungsabwicklung.....	32
2.4.1 Probleme der Organisation.....	33
2.4.2 Probleme der Information und Kommunikation.....	34
2.4.3 Funktionale Probleme.....	36
2.4.4 Probleme auf der Ebene der Ereignisse.....	38
3 Der Änderungsprozeß in standortverteilten Strukturen - die Erweiterung des Modells.....	39
3.1 Der Standort im Kontext organisatorischer Lösungen.....	39
3.1.1 Moderne Organisationsstrategien.....	40
3.1.2 Die Bedeutung des Standorts.....	42
3.2 Gründe für die standortverteilte Leistungserstellung.....	45
3.2.1 Neue technische Möglichkeiten.....	45

3.2.2 Verbesserung in den Dimensionen Zeit, Qualität, Kosten und Flexibilität	45
3.2.3 Möglichkeit zur Anpassung an neue Wertvorstellungen in Gesellschaft und Arbeitswelt	48
3.3 Im Modellprozeß betrachtete Formen standortverteilter Leistungserstellung.....	48
3.3.1 Interorganisatorische Standortverteilung.....	49
3.3.2 Intraorganisatorische Standortverteilung.....	50
3.4 Defizite standortverteilter Änderungsprozesse	51
3.4.1 Räumliche Verlagerung des Kunden.....	51
3.4.2 Räumliche Verlagerung von Fertigung, Montage, Arbeitsvorbereitung und Qualitätssicherung	52
3.4.3 Räumliche Verlagerung von externen Leistungsträgern: Teilelieferant und Systemlieferant.....	55
3.4.4 Erweiterung des Modells um eine Entwicklungskooperation	57
3.5 Fazit aus der Modellerweiterung.....	59
4 Vision eines optimierten standortverteilten Änderungsprozesses	60
4.1 Prinzipien eines effektiven und effizienten Änderungsmanagements	60
4.1.1 Prävention.....	61
4.1.2 Selektion.....	61
4.1.3 Effizienz	62
4.2 Elemente eines effektiven und effizienten Änderungsmanagements.....	62
4.2.1 Elemente auf der Ebene der Organisation.....	63
4.2.2 Elemente auf der Ebene der Information und Kommunikation	65
4.2.3 Elemente auf der Ebene der Funktion	66
4.2.4 Elemente auf der Ebene der Ereignisse.....	69
4.3 Das Modell eines optimierten Änderungsprozesses.....	70

5 Das Management von Änderungen unter Nutzung moderner IuK-Technologien.....	74
5.1 Grundlagen der Inter-/Intranet-Technologien	75
5.1.1 Was versteht man unter den Begriffen Internet, Intranet und Inter-/Intranet-Technologien?.....	75
5.1.2 Standarddefinition für das Internet.....	76
5.1.3 Die Dienste im Internet	77
5.1.4 Neuere Entwicklungen	79
5.2 Unterstützungspotentiale von Inter-/Intranet-Technologien für das Änderungsmanagement.....	81
5.2.1 Potentiale auf der Ebene der Organisation.....	81
5.2.2 Potentiale auf der Ebene der Information und Kommunikation	85
5.2.3 Potentiale auf der Ebene der Funktion	85
5.2.4 Potentiale auf der Ebene der Ereignisse.....	88
5.3 Bewertung des Einsatzes von Inter-/Intranet-Technologien im Rahmen des Änderungsmanagements.....	88
5.3.1 Die Bewertungsproblematik des Einsatzes von IuK-Technologien und ihre Konsequenzen.....	89
5.3.2 Ansatz zur Bewertung	90
6 Resümee und Ausblick	94
Literaturverzeichnis	96

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1: Prozeßparameter eines Geschäftsprozesses.....	7
Abbildung 2.2: Grob Ablauf des Modell-Änderungsprozesses	23
Abbildung 3.1: Organisatorische Gestaltungsempfehlungen	40
Abbildung 3.2: Die Abhängigkeit der Kontaktwahrscheinlichkeit vom Grad der räumlichen Entfernung.....	44
Abbildung 3.3: Arten überbetrieblicher Kooperation bei der Produktentwicklung.....	49
Abbildung 4.1: Die Wirkungsweise der Prinzipien Prävention, Selektion und Effizienz	61
Abbildung 4.2: Zusammenhang zwischen dem Einsatz von Simultaneous Engineering und dem vermeidbaren Änderungsaufwand.....	65
Abbildung 5.1: ISO-OSI-Referenzmodell und TCP/IP-Protokollfamilie.....	76

Abkürzungsverzeichnis

CAD	Computer Aided Design
CGI	Common Gateway Interface
CIM	Computer Integrated Manufacturing
DFA	Design For Assembly
DFG	Deutsche Forschungsgesellschaft
DFM	Design For Manufacturing
DIN	Deutsche Industrienorm
DV	Datenverarbeitung
EDM	Engineering Data Management
F&E	Forschung & Entwicklung
FEM	Finite Elemente Methode
FMEA	Failure Mode and Effect Analysis
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTML	Hypertext Markup Language
ISO	International Standard Organisation
IuK	Information und Kommunikation
JDBC	Java Database Connectivity
KE	Kostenermittlung
OSI	Open System Interconnection
PDM	Product Data Management
RFC	Request For Comments
SFB	Sonderforschungsbereich
SQL	Structured Query Language