
essentials

essentials liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. essentials informieren schnell, unkompliziert und verständlich

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Expertenwissen von Springer-Fachautoren kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet.

essentials: Wissensbausteine aus den Wirtschafts, Sozial- und Geisteswissenschaften, aus Technik und Naturwissenschaften sowie aus Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen. Von renommierten Autoren aller Springer-Verlagsmarken.

Siegling Chies

Change Management bei der Einführung neuer IT-Technologien

Mitarbeiter ins Boot holen – mit
angewandter Psychologie



Springer

Sieglinde Chies
Managementberatung
Winterthur
Schweiz

ISSN 2197-6708
essentials

ISBN 978-3-658-11634-7

DOI 10.1007/978-3-658-11635-4

ISSN 2197-6716 (electronic)

ISBN 978-3-658-11635-4 (eBook)

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

Springer

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2016

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

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.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Fachmedien Wiesbaden ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media (www.springer.com)

Was Sie in diesem Essential finden

- Es wird eine Übersicht der verschiedenen Phasen aufgezeigt, die die Einführung einer neuen ERP-Technologie prägen.
- In der Folge wird ein Modell für den arbeitspsychologischen Umgang mit Veränderungen vorgestellt.
- Die daraus resultierenden vier Kernthemen von Veränderungsmanagement werden in Bezug zu konkreten Beispielen aus der ERP-Einführungspraxis gestellt und mit weiterführenden arbeitspsychologischen Modellen und Maßnahmen verbunden.
- Am Ende eines jeden Kernthema-Kapitels werden zentrale Fragen dazu aufgeführt.

Abgrenzung zum sogenannten „iterativen Vorgehen“ (Scrum-Methode)

Dieses Essential orientiert sich schwerpunktmäßig an der Wasserfall-Methode. Bei dieser Vorgehensweise wird der gesamte Projektablauf Monate oder gar Jahre im Voraus geplant. Beim sogenannten iterativen Vorgehen wird ein von den Phasen vergleichbarer Ablauf wiederholt in kurzen Zyklen durchlaufen. Meistens dauert ein Zyklus wenige Wochen und beinhaltet alle klassisch bekannten Projektphasen. Deshalb können Aussagen zu den Phasen auch für die iterativen Vorgehensweisen übernommen werden.

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

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