

B Theoretischer Teil

Im Fokus dieser Arbeit steht die Anwenderakzeptanz von unternehmensweiter Standardsoftware. Daher sollen diese Softwaresysteme im nächsten Abschnitt zunächst näher beschrieben werden. Bevor auf die umfangreiche Forschung zum „Technology Acceptance Model“ eingegangen wird, soll im zweiten Abschnitt des Theorieteils die sozialpsychologische Fundierung des Akzeptanzmodells dargestellt werden. Auf Basis dieser theoretischen Ausführungen wird schließlich im letzten Abschnitt ein Forschungsmodell entwickelt, das die Grundlage für die empirischen Untersuchungen dieser Arbeit bildet.

1 Unternehmensweite Standardsoftware

In diesem Abschnitt werden unternehmensweite Standardsoftwaresysteme in den Kontext anderer Softwaresysteme gestellt und von ihnen abgegrenzt. Im Anschluss wird auf die wesentlichen Grundzüge dieser weit verbreiteten Softwaregattung sowie auf Implementierungsprobleme eingegangen. Im letzten Kapitel dieses Abschnitts werden kritische Erfolgsfaktoren für die Einführung und Nutzung dieser Softwaresysteme dargestellt sowie analysiert, welche Relevanz sie für die Anwenderakzeptanz haben.

1.1 Definition von Informationssystemen und Klassifizierung von Software

Informationssysteme durchdringen immer mehr Lebensbereiche eines Menschen – und das sowohl im privaten als auch im beruflichen Kontext. Der Fokus dieser Forschungsarbeit liegt vor allem auf betrieblichen Informationssystemen, die Leistungsprozesse und Austauschbeziehungen innerhalb eines Betriebes sowie zwischen dem Betrieb und seiner Umwelt unterstützen (Hansen & Neumann, 2005): „Ein *Informationssystem* (abgekürzt: *IS*; engl.: *information system*) besteht aus Menschen und Maschinen, die Information erzeugen und/ oder benutzen und die durch Kommunikationsbeziehungen miteinander verbunden sind“ (Hansen & Neumann, 2005, S. 84).

Die in einem Betrieb anfallenden Informationsverarbeitungsaufgaben können in der Regel nicht vollständig automatisiert werden; sie erfolgen also teilautomatisiert in einer Interaktion zwischen Menschen und Maschinen. Man spricht in diesem Zusammenhang von Mensch-Maschine-Systemen (Hansen & Neumann, 2005). Auch wenn im Folgenden der Begriff „Informationssystem“ verwendet wird, dann sind damit immer betriebliche Informationssysteme als Mensch-Maschine-Systeme gemeint, die Rechner (bzw. Computer) in die Informationsverarbeitung einbeziehen.

Der primäre Zweck von Informationssystemen ist die Bereitstellung von Informationen für die Anwender dieser Systeme. Die Inhalte, Form, Orte und Zeitpunkte der Informationsbereitstellung sind von den Aufgaben und Anforderungen der Anwender abhängig (Hansen & Neumann, 2005).

Damit rechnergestützte betriebliche Informationssysteme ihren Zweck erfüllen können, benötigen sie Computerprogramme bzw. Software. Man unterscheidet hierbei nach dem Kriterium der Nähe zur Hardware bzw. der Nähe zur Anwendung zwischen Systemsoftware und Anwendungssoftware (Mertens et al., 2005; siehe Abbildung 2).

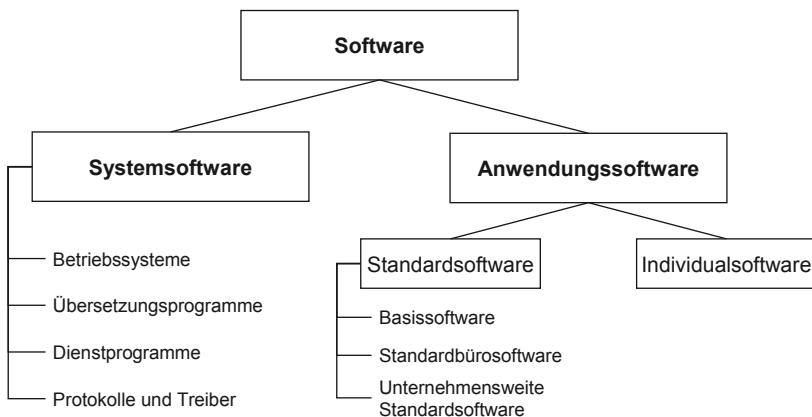


Abbildung 2: Klassifizierung von Software (in Anlehnung an Mertens et al., 2005, S. 21)

Die Systemsoftware beinhaltet neben Betriebssystemen auch Übersetzungsprogramme für verschiedene Programmiersprachen. Dienstprogramme sind häufig verwendete Programme, z. B. zum Suchen oder Sortieren von Objekten und Daten oder zur Datensicherung. Protokolle und Treiber dienen zur Kommunikation

mit Peripheriegeräten und anderen Rechnern im Netz. Teilweise wird diese Softwarekategorie noch weiter in Systemsoftware (z. B. Betriebssysteme) und Entwicklungssoftware (z. B. Programmiersprachen, Werkzeuge zur Programmierung und Fehlersuche) differenziert (siehe Hansen & Neumann, 2005).

Anwendungssoftware unterstützt konkrete betriebliche Anwendungen (z. B. Finanzbuchhaltung) und grenzt sich dadurch gegenüber der Systemsoftware ab (Stahlknecht, 2001). Die Anwendungssoftware lässt sich in die beiden Kategorien Standardsoftware („packaged software“) und Individualsoftware („custom software“) unterteilen. Individualsoftware wird speziell nach dem Bedarf einer Anwendergruppe (z. B. Fachabteilung) entwickelt und kann häufig ohne Anpassungen nicht von anderen Anwendern (z. B. Abteilungen oder Unternehmen) eingesetzt werden. Im Gegensatz hierzu werden als Standardsoftware Programme bezeichnet, die nicht für individuelle Anwender, sondern für den Massenmarkt entwickelt wurden, d. h. für eine Vielzahl von Anwendern mit gleichen oder ähnlichen Aufgaben (Hansen & Neumann, 2005; Mertens et al., 2005).

Standardisierte Softwarepakete lassen sich aus betriebswirtschaftlicher Sicht wiederum in funktionsunabhängige Software (Basis- und Standardbürosoftware) und funktionsabhängige Standardsoftware (unternehmensweite Standardsoftware) einteilen. Beispiele für Basissoftware sind Internetbrowser, E-Mail-Systeme oder Virens Scanner. In die Kategorie Standardbürosoftware fallen Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations- oder Präsentationsprogramme sowie Systeme zur Unterstützung virtueller Arbeitsgruppen. Beispiele hierfür sind Systeme zur Konferenzplanung und Terminabstimmung, zur Durchführung von Online-/ Videokonferenzen, zur Unterstützung von Gruppenentscheidungsprozessen oder Werkzeuge zur gemeinsamen Bearbeitung von Dokumenten.

Als unternehmensweite Standardsoftware werden Anwendungen bezeichnet, die sich auf eine betriebswirtschaftliche Funktion (z. B. Finanzbuchhaltung) fokussieren oder übergreifend mehrere betriebswirtschaftliche Funktionen abdecken (z. B. Einkauf, Materialwirtschaft, Produktionsplanung und -steuerung sowie Finanzbuchhaltung) und deren Prozesse unterstützen. Hier lassen sich beispielsweise die Softwareprodukte der Unternehmen SAP und Oracle hier einordnen. Darüber hinaus fallen in diese Kategorie auch prozessorientierte Standardsoftwarepakete, die Prozesse quer durch das Unternehmen integrieren. Ein Beispiel hierfür sind sogenannte „Workflow-Management-Systeme“, die in strukturierter Weise die Abwicklung eines Vorgangs (z. B. Angebotserstellung) unterstützen.

Der Einsatz von Standardsoftware erfolgt in der Regel unter verschiedenen Betriebssystemen und überwiegend bei Mikrocomputern, während bei Großrechnern oft noch eigenentwickelte Individualsoftware verwendet wird. Insgesamt

sind die Grenzen zwischen diesen Softwarekategorien jedoch fließend. Beispielsweise können Datenbanksysteme sowohl als Standardbürosoftware auf Mikrocomputern als auch als Teil der Systemsoftware auf Großrechnern angesehen werden (Mertens et al., 2005). Im Fokus dieser Arbeit steht unternehmensweite (funktionsorientierte bzw. funktionsübergreifende) Standardsoftware, die im nächsten Kapitel detaillierter dargestellt wird.

1.2 Grundzüge unternehmensweiter Standardsoftware

Im folgenden Kapitel sollen zunächst der Begriff unternehmensweiter Standardsoftware, die Verbreitung dieser Softwaresysteme sowie deren Nutzen für eine Organisation erläutert werden. Anschließend soll ein Modell zur Implementierung von Informationssystemen vorgestellt werden, das einen guten Bezugsrahmen für die Analyse der Anwenderakzeptanz bietet. Das letzte Kapitel geht auf die Erfolgsquote bei der Implementierung dieser Softwaresysteme ein.

1.2.1 Definition und Nutzen

Funktionsorientierte bzw. funktionsübergreifende Standardsoftware wird in der Regel als Programmpaket für alle operativen Geschäftsprozesse des Unternehmens (d. h. als integriertes Programmpaket), für die Unterstützung aller Tätigkeiten eines Geschäftsprozesses (z. B. Auftragsbearbeitung) oder für ein abgegrenztes betriebliches Arbeitsgebiet (z. B. Personalabrechnung) angeboten (Schwarzer & Krcmar, 2010; Stahlknecht & Hasenkamp, 2005). Diese Softwarepakete werden daher im gesamten Unternehmen oder Unternehmensteilen eingesetzt und sollen in dieser Forschungsarbeit unter dem Begriff „unternehmensweite Standardsoftware“ zusammengefasst werden. Häufig verwendete Synonyme aus dem anglo-amerikanischen Sprachraum sind „integrated standard software packages“, „enterprise systems“, „enterprise wide-systems“, „enterprise business-systems“, „integrated vendor software“ oder „enterprise application systems“ (Al-Mashari et al., 2003). Ein großer Teil dieser Systeme sind sogenannte „Enterprise Resource Planning (ERP)“-Systeme, so dass dieser Begriff ebenfalls häufig zur Bezeichnung von unternehmensweiter Standardsoftware genutzt wird (Mertens, 2001).

Ward, Hemingway und Daniel (2005) definieren unternehmensweite Standardsoftware als „configurable, off-the-shelf software packages that provide an integrated suite of systems and information resources for operational and management processes across a broad range of business activities“ (S. 97). Wesentliches Merkmal unternehmensweiter Standardsoftwarepakete ist die Integration verschiedener Funktionen, Aufgaben und Daten in ein Informationssystem auf

Basis einer gemeinsamen, unternehmensweiten Datenbasis (Gronau, 2004): „At the heart of an enterprise system is a central database that draws data from and feeds data into a series of applications supporting diverse company functions“ (Davenport, 1998, S. 123; siehe Abbildung 3).

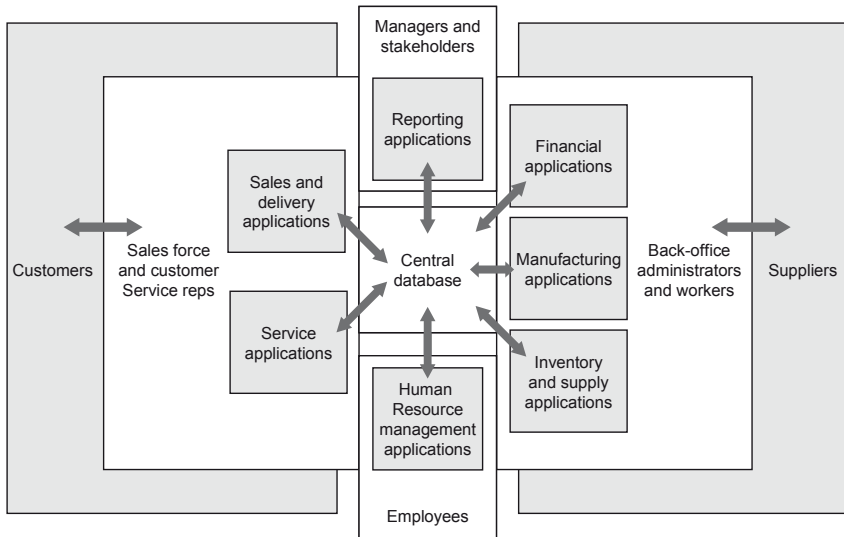


Abbildung 3: Anatomie einer unternehmensweiten Standardsoftware (nach Davenport, 1998)

Die Bandbreite unternehmensweiter Standardsoftwarepakete vergrößert sich ständig und beinhaltet neben den klassischen ERP-Systemen auch Softwarepakete zum Management von Kundenbeziehungen („Customer Relationship Management“) oder Lieferantenbeziehungen („Supplier Relationship Management“), zur Unterstützung der logistischen Planungs- und Steuerungsprozesse („Supply Chain Management“) oder neuerdings Systeme zur Analyse und Aufbereitung von Unternehmensinformationen („Business Intelligence“). Weiterhin gibt es in der Regel noch branchenspezifische Lösungen, die ergänzend eingesetzt werden können. Darüber hinaus erfolgt eine zunehmende Ausweitung der Funktionalität von Standardsoftware auf mobile Endgeräte, wie z. B. Smartphones oder Tablet PCs.

Die Einführung dieser Standardsoftwarepakete ist in aller Regel mit hohen Investitionen verbunden, da neben den Lizenzkosten noch hohe Kosten für Beratung und Training anfallen. Die Projektbudgets können sich daher durchaus auf 100 Millionen US\$ oder mehr belaufen (Davenport, 1998, 2000; Robey, Ross &

Boudreau, 2002). Derartig hohe Investitionssummen für die Einführung unternehmensweiter Standardsoftware lassen sich nur durch einen großen Nutzen dieser Softwarepakete rechtfertigen.

Unternehmen verbinden mit der Einführung und Nutzung von Standardsoftwaresystemen daher auch hohe Erwartungen, z. B. reduzierte Lagerbestände, kürzere Intervalle zwischen Bestell- und Bezahlungsvorgängen, eine Reduzierung von administrativem Personal oder einen besseren Kundenservice (Davenport, 2000; Fitz-Gerald & Carroll, 2003; Shang & Seddon, 2002). Durch die Integration aller wichtigen Unternehmensfunktionen, wie Rechnungswesen, Logistik, Produktion und Personal auf Basis einer integrierten, unternehmensweiten Datenbasis (s. o.) soll darüber hinaus die Planung und das Controlling im gesamten Unternehmen wesentlich erleichtert werden (Davenport, 1998). Damit stehen präzise und zeitnahe Informationen für strategische Entscheidungsprozesse zur Verfügung, die zu einer Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit führen (Fitz-Gerald & Carroll, 2003).

Darüber hinaus wird mit der Implementierung unternehmensweiter Standardsoftware häufig eine Vielzahl parallel betriebener und wartungsintensiver Altsysteme abgelöst (Bingi, Sharma & Godla, 1999; Brown & Vessey, 2003). Hierdurch können beispielsweise Redundanzen und Inkonsistenzen in der Datenbasis vermieden und Betriebs- und Wartungskosten reduziert werden. Weiterhin sind mit Standardsoftwarepaketen Kosteneinsparungen gegenüber eigenentwickelter Software verbunden, da sich quasi mehrere Unternehmen den Entwicklungsaufwand teilen. Da die Software sofort verfügbar ist, sind zudem kürzere Einführungszeiten möglich. Schließlich kann eine hohe technische und fachliche Softwarequalität auf Grund der Erfahrung des Softwareunternehmens sichergestellt sowie eine kontinuierliche Softwarewartung und -weiterentwicklung gewährleistet werden (Schwarzer & Krcmar, 2010). Insgesamt versprechen Standardsoftwareysteme damit große Effizienzsteigerungen für Unternehmen; insbesondere ERP-Systeme bilden häufig das Rückgrat für das strategische und operative Management des gesamten Unternehmens.

Um diese Vorteile zu realisieren, sind mit der Implementierung jedoch meist umfangreiche organisatorische Veränderungen verbunden (Bancroft, Seip & Sprengel, 1998; Bingi, Sharma & Godla, 1999; Davenport, 2000; Markus, Axline, Petrie & Tanis, 2000). „One major benefit of ERP comes from its enabling role in reengineering the company's existing way of doing business“ (Al-Mashari et al., 2003, S. 355). Dies impliziert oft eine Harmonisierung und Standardisierung der Geschäftsprozesse über viele Organisationsbereiche hinweg – und dies zunehmend auch über Ländergrenzen in einem globalen Maßstab. Alle Geschäftsprozesse des Unternehmens müssen mit dem Softwaremodell konform

sein. Unternehmen, die diese Philosophie nicht befolgen, werden mit größeren Problemen konfrontiert und ihre Ziele nicht erreichen (Davenport, 1998).

An enterprise system, by its very nature, imposes its own logic on a company's strategy, organization, and culture. [...] The logic of the system may conflict with the logic of the business, and either the implementation will fail, wasting vast sums of money and causing a great deal of disruption, or the system will weaken important sources of competitive advantage, hobbling the company. (Davenport, 1998, S. 121)

Die Anpassung von Geschäftsprozessen führt häufig zur Einschränkung von Gestaltungsspielräumen und damit auch zu einem Machtverlust der betroffenen dezentralen Bereiche. Ein Beispiel hierfür ist die mit ERP-Projekten verbundene Zentralisierung und Standardisierung von Stammdaten. Verschiedene Fachabteilungen, die im Laufe der Zeit für ihre spezifischen Aufgaben ihre eigene Datenbasis optimiert haben, sind nun aufgefordert, im Sinne einer integrativen Lösung ihre „lieb gewonnenen“ Systeme aufzugeben und sich den übergreifenden Standards anzupassen. Die betroffenen Mitarbeiter nehmen dies häufig als massive Einschränkung ihres Einflussbereiches und Beeinträchtigung ihres Tagesgeschäfts wahr (Kohnke, 2004, 2005).

Darüber hinaus wird die Einführung unternehmensweiter Standardsoftware häufig mit kulturellen Herausforderungen konfrontiert (Krumholz & Maiden, 2001; Olson, Chae & Sheu, 2005; Sheu, Yen & Krumwiede, 2003; Soh, Kien & Tay-Yap, 2000). Gerade der integrative Charakter dieser Standardsoftwarepakete verlangt eine sehr hohe Kommunikation und Koordination zwischen allen Unternehmensbereichen (Umble, Haft & Umble, 2003) und damit neue Denk- und Verhaltensweisen von den betroffenen Mitarbeitern und Führungskräften. Es wird nicht nur die Fähigkeit erforderlich, in Prozessen statt in Funktionen zu denken, sondern es werden auch vielfach völlig neue Formen der Zusammenarbeit notwendig. Bereiche, die bisher eher ein unabhängiges Arbeitsleben führten, sind nun stärker aneinander gekoppelt. Fehler eines Bereiches sind für andere sofort sichtbar. Die damit einhergehende Transparenz ist nicht von jedem Mitarbeiter gewünscht (Kohnke, 2005).

Dies alles führt dazu, dass die Kosten für die organisatorischen Anpassungen in der Regel sehr hoch sind, insbesondere dann, wenn das System weltweit ausgerollt werden soll (Al-Mashari et al., 2003; Robey et al., 2002). Standardsoftware-Implementierungen sind daher in ihrem Kern immer Organisationsprojekte. Sie werden zum Treiber für den organisationalen Wandel, sind jedoch gleichzeitig auch mit hohen Risiken verbunden ist. Wie der Implementierungsprozess unternehmensweiter Standardsoftware gestaltet werden kann, wird im nächsten Kapitel dargestellt.

1.2.2 Implementierungsphasen und -strategien

Der Begriff „Implementierung“ wird nach Kwon und Zmud (1987) definiert als „an organizational effort to diffuse an appropriate information technology within a user community“ (S. 231). Auf Basis der Literatur zur Einführung von Innovationen (Rogers, 2003) und zum Management organisationaler Veränderungen (Lewin, 1947) haben Kwon und Zmud (1987) ein Phasenmodell zur Einführung und Nutzung von Informationssystemen entwickelt (siehe auch Cooper & Zmud, 1990). Die Implementierung von Informationssystemen kann als sechsstufiger Prozess betrachtet werden (siehe Abbildung 4). Die ersten drei Stufen („Initiation“, „Adoption“ und „Adaptation“) lassen sich einer Pre-Implementierungsphase und die letzten drei Stufen („Acceptance“, „Use“ und „Incorporation“) einer Post-Implementierungsphase zuordnen.

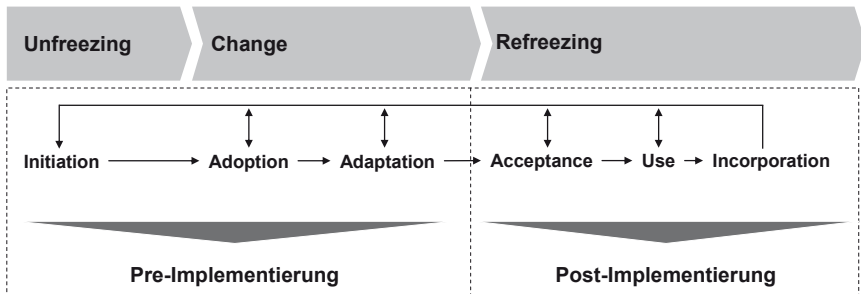


Abbildung 4: Typische Phasen einer IT-Implementierung (in Anlehnung an Kwon & Zmud, 1987)

In der ersten Stufe „Initiation“ entsteht für eine Organisation die Notwendigkeit, sich zu verändern, z. B. durch neue organisationale Anforderungen oder durch technologische Innovationen. In der zweiten Stufe „Adoption“ fällt die Entscheidung, die notwendigen Ressourcen zu investieren, um die Veränderung in der Organisation umzusetzen. Die dritte Stufe „Adaptation“ umfasst die Entwicklung, Installation und Wartung des Informationssystems. In dieser Stufe werden Ressourcen eingesetzt (z. B. für Kommunikation und Training), um neue Verhaltensweisen zu fördern bzw. Widerstände abzubauen. Am Ende dieser Stufe ist das Informationssystem in der Organisation verfügbar. Kwon und Zmud (1987) haben kritisiert, dass viele Studien zur Implementierung von Informationssystemen bei dieser Stufe aufhören und ignorieren, was nach der Einführung passiert. Nach Abschluss der Implementierung einer Software kann ihrer Ansicht nach eine falsche Systemnutzung oder sogar die Ablehnung der Nutzung den Erfolg der Systemeinführung gefährden. Aus diesem Grund haben sie drei weitere Stu-

fen in ihr Modell integriert, die für sie eine kritische Rolle spielen, inwieweit eine Softwareeinführung erfolgreich ist oder nicht.

In der vierten Stufe „Acceptance“ werden die Anwender dazu motiviert, mit der neuen Software zu arbeiten. Diese Stufe ist definiert als die „efforts undertaken to induce organizational members to commit to the use of IT applications“ (Saga & Zmud, 1994, S. 67). In der fünften Stufe „Use“ wird davon ausgegangen, dass die Software in der täglichen Arbeit verwendet wird. In dieser Stufe sind auch die organisationalen Steuerungssysteme auf die Nutzung der neuen Software abgestimmt; diese wird in der Organisation als etwas Normales wahrgenommen. Die sechste Stufe „Incorporation“ kann als der finale Implementierungsschritt angesehen werden. Das neue Softwaresystem ist dann vollständig in die organisationalen Routinen eingebettet und die Vorteile der Softwareeinführung sind in der Organisation deutlich sichtbar. Diese Stufe dauert so lange, bis neue Anforderungen zur Veränderung auftreten (Kwon & Zmud, 1987).

Darüber hinaus haben Kwon und Zmud (1987) ihr Stufenmodell mit Lewins (1947) Change-Modell verknüpft. Die erste Stufe „Initiation“ deckt sich mit Lewins „unfreezing“-Phase. Die Stufen „Adoption“ und „Adaptation“ sind mit Lewins „change“-Phase assoziiert und die letzten drei Stufen mit Lewins „refreezing“-Phase. Weiterhin beinhaltet das Stufenmodell Feedbackschleifen, die zu Anpassungen in den vorhergehenden Stufen führen können. Kritisch anzumerken ist, dass tatsächliche Implementierungsprozesse nicht immer sequentiell nach einem Stufenmodell ablaufen. Werden die einzelnen Stufen zum Beispiel als Aktivitäten aufgefasst, so können einige durchaus auch parallel ausgeführt werden. Insgesamt lässt sich das hier dargestellte Modell nach Meinung von Cooper und Zmud (1990) jedoch auf eine große Bandbreite von Informationssystemen und Implementierungsprozessen in Organisationen anwenden.

Mit ihren Erweiterungen rücken Kwon und Zmud nicht nur die Bedeutung der Anwenderakzeptanz für die erfolgreiche Systemeinführung stärker in den Fokus, sondern betonen auch, dass eine hohe Anwenderakzeptanz der tatsächlichen Systemnutzung, der Zufriedenheit mit einem System sowie den Produktivitätsgewinnen durch die Systemeinführung vorausgeht (Kwon & Zmud, 1987). Darüber hinaus zeigt das Stufenmodell, dass der Erfolg einer Softwareeinführung nicht nur von der initialen Anwenderakzeptanz, sondern auch von der kontinuierlichen Systemnutzung abhängt. Mit anderen Worten, ein System gilt erst dann als erfolgreich eingeführt, wenn eine genügend große Anzahl von Anwendern das System dauerhaft nutzt (Bhattacharjee, 2001).

Das Stufenmodell von Kwon und Zmud (1987) eignet sich auch als Analyse-rahmen für die Einführung unternehmensweiter Standardsoftware (z. B. Cooper

& Zmud, 1990; Rajagopal, 2002). Damit bietet dieses Modell eine gute Basis zur Ableitung von Forschungsfragen zur Anwenderakzeptanz unternehmensweiter Standardsoftware und zum besseren Verständnis des Implementierungsprozesses. Zum Beispiel können in Anlehnung an das Stufenmodell von Kwon und Zmud (1987) Interventionen in die Kategorien Pre- und Post-Implementierung eingeteilt werden (Venkatesh & Bala, 2008). Das Modell erleichtert die Identifizierung wichtiger Aktivitäten und Anwenderreaktionen während der Pre- und Post-Implementierungsphase von IT-Implementierungen. Das Phasenmodell von Kwon und Zmud (1987) verbessert insgesamt das Verständnis für die Verhaltensweisen und Interventionsmöglichkeiten bei IT-Implementierungen. Die Beschreibungen der einzelnen Stufen bleiben jedoch zu ungenau, um Methoden zu entwickeln, mit denen die genannten Konstrukte (z. B. Akzeptanz) konsistent über mehrere Studien hinweg gemessen werden können (Saga & Zmud, 1994). An dieser Stelle setzt das „Technology Acceptance Model“ (Davis, 1986) an, das später ausführlich dargestellt wird.

Für die Einführung unternehmensweiter Standardsoftware können unterschiedliche Strategien gewählt werden (Davenport, 2000; Schneider & Krcmar, 2010; Welti, 1999). Sie reichen von einer inkrementellen bis zur sogenannten „Big Bang“-Einführung. Dazwischen liegt ein phasenorientierter „Roll-out“. Bei der inkrementellen Vorgehensweise werden die Systemfunktionalitäten (Module) nacheinander in der Organisation eingeführt (z. B. zuerst Finanz- und Controllingfunktionen und später Vertriebsfunktionen), während beim „Big Bang“ die vollständige Systemfunktionalität in der gesamten Organisation in einem Schritt implementiert wird. Im phasenorientierten „Roll-out“ wird entweder nacheinander ein kleiner Funktionsumfang in der gesamten Organisation oder der Gesamtfunktionsumfang nacheinander in kleineren Teilen der Organisation (z. B. gestaffelt nach Ländern, Standorten, Prozessen oder Funktionen) eingeführt. Die verschiedenen Implementierungsstrategien bergen unterschiedliche Chancen und Risiken für die Organisation, in der eine unternehmensweite Standardsoftware eingeführt wird, z. B. hohe Komplexität beim „Big Bang“ vs. längere Projektlaufzeit bei der inkrementellen Einführung (siehe Davenport, 2000; Welti, 1999).

Unabhängig von der gewählten Implementierungsstrategie ist die Einführung von Standardsoftwaresystemen in der Regel mit umfangreichen Veränderungen in der Organisation und für die Mitarbeiter verbunden (Davenport, 1998, 2000). Parallel zur technischen Konfiguration der Standardsoftware sollten Organisationen ihre Geschäfts- und Managementprozesse sowie ihre Organisationsstrukturen anpassen, um durch die Standardsoftwareeinführung die angestrebten Vorteile zu erzielen. Allerdings erschweren die hohen finanziellen, personellen und zeitlichen Anforderungen an die Einführung einer Standardsoftware häufig die

Anwenderakzeptanz unternehmensweiter
Standardsoftware
Theorie, Einflussfaktoren und Handlungsempfehlungen
Kohnke, O.
2015, XXVI, 479 S. 45 Abb., 2 Abb. in Farbe., Hardcover
ISBN: 978-3-658-08205-5