

Sabine Pfeiffer | Tobias Ritter | Eric Treske

Work Based Usability

Produktionsmitarbeiter gestalten ERP-Systeme
„von unten“ – Eine Handreichung

	Zu diesem Buch	9
	Es geht um ERP-Systeme ...	11
	... und um ihre Nutzer	11
	Es geht um Probleme mit ERP-Systemen und durch ERP-Systeme ...	12
	... und um erprobte Lösungsansätze	13
	Für wen dieses Buch gedacht ist ...	14
	... und wie dieses Buch aufgebaut ist	15
	Wunsch und Dank	17
	ERP-Systeme – Fluch und Segen	19
	ERP-Systeme unter der Lupe	31
5	Framework I: Einführung eines neuen ERP-Systems	33
	Brennpunkt: Das Neue muss ins Bestehende	34
	Brennpunkt: Zeitliche Ressourcen und Implementierung	39
	Brennpunkt: Qualifizierungsanforderungen und -realitäten	42
	Brennpunkt: Kooperation und Beteiligung sind Garanten des Erfolgs	46
	Brennpunkt: Doppelte Arbeit – am System vorbei	49
	Brennpunkt: Software-Ergonomie	51
	Brennpunkt: Integration trotz Perspektiven- und Interessengegensätzen	53
	Brennpunkt: Burnout Key-User-Team	58
	Framework II: ERP-System im jahrelangen Einsatz	61
	Brennpunkt: Systemverständnis	62
	Brennpunkt: Änderungen, Verbesserungen und zeitliche Ressourcen	65
	Brennpunkt: Information und Kommunikation	68
	Brennpunkt: Strukturelle Doppelung realer Prozesse auf Informationsebene	71
	Brennpunkt: Doppelte Arbeit – am System vorbei	75
	Brennpunkt: Software-Ergonomie	78
	Brennpunkt: Perspektiventransfer	81

Work Based Usability – eine Projektgeschichte aus der Praxis	85
Herausforderung: Integration durch/mit/gegen Informatisierung	87
Ist-Analyse zeigte: Gestaltungsbedarf ist enorm	87
Gestalter „von unten“: Das Infonauten-Team	88
Integration dreier Perspektiven: Die Baanies	89
Infonauten und Baanies – mit Logo und Corporate Design	90
Baanies: Wie aus Controlling, IT und Produktion ein Verständnis entsteht	92
Keine Gestaltung ohne Gestaltungskompetenz	94
Work in Progress	97
Komplexes ERP-System	99
Für die einen Störung, für die anderen Basis ihrer Arbeit	100
Vom Schlüsselloch zum großen Ganzen: Sich das System erobern	101
Twins	102
Tracking	104
Geschehen-Lassen als Führungsprinzip	106
MeinERP	107
Wenn selbst der Desktop nicht mehr sicher ist ...	109
Von oben und von unten: Das INFOportal	110
Über INTEGRUNT hinaus	112
Die BOpties	112
Resümee: Vom Gestalten-Lernen zum Gestalten der Gestaltung	116
Eberhard Schmauch (Produktionsleiter LTi Drives) über Mitarbeiter, die mit „Lust“ dabei sind	119
Materialien	

Die Autorin und die Autoren

Dr. Sabine Pfeiffer

ist Arbeits- und Industriesoziologin am Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. München und Lehrbeauftragte an der Fern-Universität Hagen. Ihre Forschungsschwerpunkte sind Kompetenzentwicklung und Informatisierung.

Dipl.-Soz. Tobias Ritter

ist Arbeits- und Industriesoziologe am Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. München. Seine Forschungsschwerpunkte sind Arbeit und Technik sowie Qualifizierung und Beschäftigung.

Dipl.-Soz. Eric Treske

ist Arbeits- und Organisationssoziologe, arbeitet seit mehreren Jahren für das Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. München, ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl Organisationssoziologie der Ludwig-Maximilians-Universität München und entwickelt freiberuflich Planspiele für die Organisationsberatung unter dem Namen intrestik.

Man kommt heute einfach nicht mehr ohne sie aus. Aber von ihren Fallstricken weiß wohl jeder ein Lied zu singen, der mit ihnen arbeitet oder gar an ihrer Einführung beteiligt ist. Die Rede ist von ERP-Systemen, von SAP R/3, Baan und wie sie alle heißen.

Dieses Buch erzählt exemplarische Geschichten aus Unternehmen, Geschichten von typischen praktischen Problemen im Umgang mit ERP-Systemen. Und es bietet Inspiration für die Praxis: Es beschreibt einen wissenschaftlich unterstützten, praktisch erprobten Optimierungsprozess in einem mittelständischen Betrieb. Das Besondere daran: Gestaltet wurde dieser Prozess von den Beschäftigten selbst, die das System alltäglich anwenden. Denn sie wissen aus eigener Erfahrung, wo es hakt, wo die Zahlenwelt des Systems und die physische Welt ihrer Arbeit auseinanderklaffen und wie man damit zurechtkommt. Sie sind die Experten für Work Based Usability.