

Grundzüge der Wirtschaftsinformatik - Fragenkatalog Eicker

- 1. Erläutern Sie den grundsätzlichen Zusammenhang zwischen den Geschäftsprozessen eines Unternehmens auf der einen Seite und den Informations- und Kommunikationssysteme auf der anderen Seite (Stichwort: Druck- und Sogkräfte)! (Folie 2)**

Ein wichtiger Bestandteil eines Unternehmens sind die Geschäftsprozesse, also Abläufe mit einem definiertem Anfang und Ende zur Erfüllung einer Unternehmensaufgabe, in dessen Verlauf ein Bearbeitungsobjekt durch eine Menge von Tätigkeiten transformiert wird. Zur Unterstützung dieser Abläufe werden häufig Informations- und Kommunikationssysteme eingesetzt, woraus sich eine gegenseitige Abhängigkeit ergibt: Anhand der Geschäftsstrategie und -prozesse werden die IuK-Systeme ausgerichtet, diese jedoch befähigen ein Unternehmen auch zur Realisierung von Geschäftsprozessen. Als Technologiedruck können hierbei die Ausreifung der konventionellen Informationsverarbeitung sowie neuere methodische Entwicklungen festgestellt werden. Auf der anderen Seite ergibt sich ein Bedarfszog: Unter dem Druck der Globalisierung kommt es zu einer erschwerten Steigerung des Unternehmenswertes, die Produktzyklen verkürzen sich und Unternehmen sehen sich aufgrund der gewaltigen Informationsfluten zur Produkt-Kanalisation gezwungen.

- 2. Skizzieren Sie die aktuelle Situation, wie Sie sich in vielen Unternehmen bezüglich ihrer Informationssysteme darstellt! (Folie 3)**

Immer mehr Unternehmen versuchen, klassische Bereiche durch den Einsatz von Informationssystemen zu unterstützen und effizienter zu gestalten. Dies geschieht meist in Form von kleinen Schritten, so dass es im Laufe der Zeit zu einer heterogenen Systemlandschaft innerhalb eines Unternehmens kommt. Durch den erhöhten Einsatz computergestützter Systeme erhöht sich folglich auch die Abhängigkeit eines Unternehmens von der IT. Ein Absturz eines Systems kann die Unterbrechung bis hin zu einem totalen Stillstand von elementaren Geschäftsprozessen verursachen. Zwar können durch den Einsatz von Informationssystemen meistens kurz- und mittelfristig Personalkosten eingespart werden, doch häufig zieht die Wartung und Pflege der immer komplexer werdenden Systemlandschaft auch eine Menge Kosten mit sich. Weiterhin lässt sich die hohe Anzahl von missglückten (IT-)Projekten beobachten, wobei die Gründe vielschichtig sein können: Projektabbrüche (je später der Abbruch im Entwicklungsprozess ist, desto höher sind die dadurch entstandenen Kosten), Überschreitung der Ressourcen (Zeit, Budget) oder aber minderwertige Qualität durch falsche Planungen und Entscheidungen.

- 3. Zeigen Sie anhand von Beispielen, wie die Komplexität im Bereich der Geschäftsprozesse durch die Globalisierung der Märkte zugenommen hat! (Folie 4)**

Durch die Globalisierung kommt es für Unternehmen zu immer komplexer werdenden Herausforderungen: Der Markt entwickelt sich zum Käufermarkt, das heißt, dass der Kunde mehr und mehr die Anforderungen an Produkte festlegen kann. Durch die erhöhte Anzahl der Anbieter auch aus fernen Ländern ergibt sich eine erhöhte Auswahl für den Kunden, und es wird schwieriger für Unternehmen sich zu differenzieren. Meist übersteigt hierbei das Angebot die Nachfrage und es kommt zum Angebotsüberhang. Immer wichtiger wird auch das Supply Chain Management, also die Unterstützung von unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen entlang der Versorgungskette. Das Ziel ist hierbei die intensive Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Betrieben zur bestmöglichen Gestaltung aller inner- und überbetrieblichen Material-, Informations- und Geldflüsse. Während zu Beginn der New Economy noch die Kundengewinnung im Vordergrund stand, entwickelt sich der Trend nun immer mehr zur Kundenbindung. Hier spielt das Customer Relationship Management eine wichtige Rolle, in dem kundenbezogene Prozesse in andere Unternehmensbereiche wie Marketing, Vertrieb, Kundendienst und Entwicklung integriert und optimiert werden. Ein anderer Aspekt ist das Customer-Insight, die Nutzung von Kunden- und Transaktionsdaten zur Optimierung der eigenen Prozesse (Beispiel Payback). So lassen sich maßgeschneiderte Marketing-Aktivitäten entwickeln, die den Bedürfnissen der Kunden entsprechen. Zu guter Letzt erhöhen auch die rechtlichen Regulierungen die Komplexität der internen Prozesse (Beispiel Umweltschutz).

Grundzüge der Wirtschaftsinformatik - Fragenkatalog Eicker

4. Geben Sie Beispiele für neue Gestaltungsoptionen im Bereich der Informations- und Kommunikationssysteme! (Folie 5)

Durch den vermehrten Einsatz von Informationssystemen ergeben sich neue Gestaltungsoptionen für Unternehmen. Um der steigenden Komplexität Herr zu werden, greifen viele Betriebe auf erfahrene Dienstleistungsunternehmen zurück und gliedern (Teil-)Bereiche der IT aus (Stichwort Outsourcing). Aber auch das Einkaufen von Fremdleistungen aus dem Ausland, das Off-Shoring, erfreut sich steigender Beliebtheit, da sich hierdurch Personalkosten einsparen lassen und trotzdem Flexibilität erhalten bleibt. Der Einsatz von Standardprodukten ermöglicht gerade kleinen Firmen einen reibungslosen Ablauf der Geschäftsprozesse, da hier die Pflege und Wartung durch erfahrene Firmen vollzogen wird. Durch die Tatsache, dass immer mehr Transaktionen der Kunden über das Internet ablaufen, verändern sich auch die Geschäftsstrategien vieler Firmen. Sie bieten den Kunden Portale zur komprimierten Informationsdarstellung, oder stellen Web Services (meist auf Basis von XML-basierten Nachrichten) zur Verfügung, mit denen sich Geschäftsprozesse auch außerhalb des Unternehmens anstoßen und in andere Applikationen einbinden lassen.

5. Wie wirken sich die gestiegene Komplexität im Bereich der Geschäftsprozesse und die neuen Gestaltungsoptionen auf den Zusammenhang zwischen den Geschäftsprozessen eines Unternehmens auf der eine Seite und den Informations- und Kommunikationssystemen auf der anderen Seite aus! (Folien 6 und 7)

Heutzutage ergibt sich eine noch engere Kopplung zwischen den Geschäftsprozessen und den Informationssystemen eines Unternehmens. Entwicklungs- und Änderungszyklen verkürzen sich mehr und mehr, die Komplexität der Prozesse und der beteiligten Systeme erhöht sich jedoch rasant. Zwar ermöglichen die neuen IT-Techniken neue Geschäftsstrategien und es lassen sich neue Nutzerpotentiale erschließen, aber die Verzahnung der IT in die Unternehmens-Abläufe erfordert dadurch auch eine ganzheitliche Betrachtung der IT, also von der Netzwerkebene bis zur Ebene der Anwendungsprozesse, welches sich in klein- bis mittelständischen Betrieben kaum mehr unternehmensintern realisieren lässt.

6. Erläutern Sie kurz den Ansatz des Constant / Continuous Process Improvement! (Folie 15)

Beim CPI werden die bestehenden Geschäftsprozesse und -strategien auf Optimierungsmöglichkeiten hin untersucht. Der Aufwand hierbei ist überschaubar, auch das Risiko, welches das Unternehmen eingetht ist gering. Dies bringt aber auch mit sich, dass der Nutzen der Optimierungen eher gering ausfällt.

7. Erläutern Sie kurz den Ansatz des Business Process Reengineering! (Folie 15)

Das BPR verfolgt im Vergleich zum CPI einen anderen, radikaleren Ansatz: Durch Analysen und Forschungen werden Nutzungspotentiale und Marktchancen ausgemacht, die von der aktuellen Geschäftsstrategie teilweise deutlich abweichen. Eine Umgestaltung und Neuentwicklung der Geschäftsprozesse verspricht somit zwar einen großen Nutzen, doch ist die Umsetzung risikobehaftet und aufwändig.

8. Was versucht ein Stages Model, zum Beispiel das Architecture Stages Model des CISR/MIT, darzustellen? Inwieweit hilft ein solches Modell den Unternehmen? (Folie 17, schauen Sie sich vielleicht auch einmal das Modell von Nolan im Internet an)

Das Modell soll die verschiedenen Reifegrade von IT-Architekturen in Unternehmen darstellen. Hierbei werden jeweils die Bereiche Anwendungen, Infrastruktur und Daten in ihrer Relevanz für das Unternehmen dargestellt. So ein Phasenmodell hilft einem Unternehmen, IT effizient in die Geschäftsstrategien und -prozesse einzubinden und den Fokus auf die richtigen Bereiche zu lenken.

Grundzüge der Wirtschaftsinformatik - Fragenkatalog Eicker

9. Was versteht man unter Outsourcing? (Folie 23)

Outsourcing bezeichnet die Abgabe von Unternehmensaufgaben und -strukturen an Drittunternehmen. Es ist eine spezielle Form des Fremdbezugs von bisher intern erbrachten Leistungen, wobei Verträge und Service Level Agreements (SLAs) die Dauer und den Gegenstand der Leistung sowie Sanktionen bei Nichterfüllung fixieren. Die Leistungen können sowohl Primär- (dienen direkt der Wertschöpfung des Unternehmens) als auch Sekundärprozesse (UHD, Kantine, FSM) umfassen. Beim Outsourcing werden zwei verschiedene Formen unterschieden: Zum einen die Auslagerung, also die Vergabe von Aufgaben an rechtlich unabhängige Unternehmen, und zum anderen die Ausgliederung, welches die Verlagerung der Aufgaben an ein rechtlich verbundenes Dienstleistungsunternehmen bezeichnet.

10. Was versteht man unter Offshoring, und welche Ziele werden mit dem Offshoring verbunden? Was ist Nearshoring? (Folien 24 und 25)

Die Nutzung von Dienstleistungen aus dem Ausland wird als Offshoring bezeichnet. Befindet sich der Anbieter in regionaler Nähe (gleicher Kulturkreis, gleiche Zeitzone) zur beauftragenden Firma, so spricht man von Nearshoring. Durch Offshoring versprechen sich Unternehmen vielschichtige Verbesserungen der eigenen Prozesse und Ressourcen. Die regionalen Zeitverschiebungen ermöglichen ein durchgehendes Arbeiten, Arbeitskräfte lassen sich flexibel (z.B. projektbezogen) hinzukaufen. Durch niedrigere Lohn(neben)kosten sollen die Kosten im IT-Bereich gesenkt werden oder aber auch mit dem bestehenden Budget mehr Leistung erzielt werden. Spezialisierte Experten sind vor allem im Ausland hoch verfügbar. Folgende Bereiche haben sich als Offshoring-tauglich erwiesen: Infrastrukturmanagement und Überwachung von IT-Systemen, Routinewartung von Softwaresystemen sowie die System- und Datenmigration. Zum Nearshoring eignen sich eher die Neuentwicklung von Softwaresystemen sowie die Entwicklung und Anbindung von Internet-Anwendungen.