

Inhaltsübersicht

	Seite
Inhaltsübersicht	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XVII
A Einführung	1
1. Ausgangssituation und Problemstellung	1
2. Gang der Untersuchung	7
B Grundlagen unternehmerischer Informationssysteme	11
1. Inhalt und Abgrenzung wesentlicher Begriffe	11
2. Zu berücksichtigende Determinanten und Wechselwirkungen bei der Gestaltung und Nutzung von Informationssystemen	42
C Zur Notwendigkeit der Veränderung von Informationssystemen	47
1. Vorüberlegungen.....	47
2. Der Wandel des unternehmensrelevanten Kontexts als konzeptioneller Ausgangspunkt für Anpassungen im Informationssystem und seine Auswirkung auf das Informationssystem	50
3. Problemfelder und Grenzen bestehender Informationssysteme.....	63
4. Herleitung von Kriterien für einen idealtypischen Informationsmanagementansatz.....	87
D Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen des Lean Management	91
1. Vorüberlegungen.....	91
2. Ursprung, Rahmenbedingungen und Erfolgsbilanz des Lean Management.....	92
3. Konkretisierung des der Arbeit zugrundeliegenden Lean Management Verständnisses.....	97

4. Zur grundsätzlichen Eignung von Lean Management als Gestaltungsansatz für Informationssysteme	122
E Gestaltung eines Informationssystems unter besonderer Berücksichtigung von Lean Management.....	131
1. Ziele, Rahmenbedingungen und Problemfelder.....	131
2. Ansätze zur Gestaltung eines Informationssystems und Überprüfung der Kompatibilität der Ideen von Lean Management mit den Gestaltungsmaßnahmen	134
3. Abschließende Würdigung.....	285
F Zusammenfassung.....	291
Literaturverzeichnis	295

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Inhaltsübersicht.....	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XVII
A Einführung	1
1. Ausgangssituation und Problemstellung	1
2. Gang der Untersuchung	7
B Grundlagen unternehmerischer Informationssysteme.....	11
1. Inhalt und Abgrenzung wesentlicher Begriffe	11
1.1. Information	11
1.1.1. Zur Bedeutung von Informationen	11
1.1.2. Definitiorische Abgrenzung des Begriffs Information	16
1.1.3. Informationsarten und Informationseigenschaften	20
1.2. Informationsangebot und Informationsbedarf	25
1.3. Informationssystem	30
1.3.1. Ziel, Aufgabe und Begriff des Informationssystems	30
1.3.2. Darstellung wesentlicher Klassifizierungsansätze	35
1.4. Informationsmanagement	38
2. Zu berücksichtigende Determinanten und Wechselwirkungen bei der Gestaltung und Nutzung von Informationssystemen	42
C Zur Notwendigkeit der Veränderung von Informationssystemen	47
1. Vorüberlegungen	47
2. Der Wandel des unternehmensrelevanten Kontexts als konzeptioneller Ausgangspunkt für Anpassungen im Informationssystem und seine Auswirkung auf das Informationssystem	50

2.1. Markt- und Kundenwandel.....	50
2.2. Wettbewerbsintensivierung und Internationalisierung der Geschäftsaktivitäten.....	53
2.3. Dezentralisierung der Unternehmensaktivitäten	54
2.4. Qualitäts- und Prozessorientierung.....	58
2.5. Zunehmende Kapitalmarktorientierung.....	60
3. Problemfelder und Grenzen bestehender Informationssysteme.....	63
3.1. Überblick	63
3.2. Abstimmungsprobleme zwischen dem Informationssystem und anderen Unternehmensteilsystemen	66
3.3. Probleme im Informationssystem.....	73
3.3.1. Technische Mängel.....	73
3.3.2. Inhaltliche und modelltheoretische Informationsmängel	76
3.3.3. Organisatorische Mängel	82
3.3.4. Personelle Mängel.....	85
4. Herleitung von Kriterien für einen idealtypischen Informationsmanagementansatz.....	87
D Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen des Lean Management.....	91
1. Vorüberlegungen.....	91
2. Ursprung, Rahmenbedingungen und Erfolgsbilanz des Lean Management.....	92
3. Konkretisierung des der Arbeit zugrundeliegenden Lean Management Verständnisses.....	97
3.1. Das Zielsystem im Lean Management	97
3.1.1. Gewinnerzielung und Existenzsicherung als Oberziele.....	97
3.1.2. Optimierung des Kundennutzens und Verbesserung der Wirtschaftlichkeit als Unterziele	100
3.1.3. Qualitäts-, Wertschöpfungs- und Mitarbeiterorientierung als Teilziele	102
3.2. Übergeordnete Prinzipien und Denkansätze zur Zielerreichung (Meta- Kriterien) im Lean Management	105
3.3. Konstitutive Merkmale schlanker Unternehmen und Kerninstrumente im Lean Management	113

4. Zur grundsätzlichen Eignung von Lean Management als Gestaltungsansatz für Informationssysteme	122
E Gestaltung eines Informationssystems unter besonderer Berücksichtigung von Lean Management.....	131
1. Ziele, Rahmenbedingungen und Problemfelder.....	131
2. Ansätze zur Gestaltung eines Informationssystems und Überprüfung der Kompatibilität der Ideen von Lean Management mit den Gestaltungsmaßnahmen	134
2.1. Maßnahmen, Methoden und Instrumente im Bereich „Informationsstrategie“	134
2.1.1. Grundlagen der Planung im Bereich Informationsstrategie	134
2.1.2. Entwicklung einer Informationsstrategie.....	136
2.1.2.1. Analyse der Ausgangssituation	136
2.1.2.2. Bestimmung der strategischen Stoßrichtung für die IS-Entwicklung und Formulierung strategischer Ziele für das Informationssystem	144
2.1.2.3. Festlegung der Informationsstrategie und Formulierung strategischer Maßnahmen für ihre Umsetzung.....	154
2.1.3. Zur Kompatibilität der Ideen von Lean Management mit den Gestaltungsansätzen im Bereich „Informationsstrategie“	155
2.2. Maßnahmen, Methoden und Instrumente im Bereich „Informationspotential“	167
2.2.1. Zur Planung von Informationsressourcen.....	167
2.2.2. Analyse und Optimierung der im Unternehmen eingesetzten Informationsressourcen.....	173
2.2.2.1. Systematisierung konventioneller Informationsressourcen ..	173
2.2.2.2. Exemplarische Betrachtung der Informationsressource Kostenrechnung	176
2.2.2.3. Zur Konvergenz zwischen in- und externem Rechnungswesen als einem übergreifenden Ansatz der Optimierung von Informationsressourcen	185
2.2.3. Zur Kompatibilität der Ideen von Lean Management mit den Gestaltungsansätzen im Bereich „Informationspotential“	204
2.3. Maßnahmen, Methoden und Instrumente im Bereich „Informationsbereitschaft“	212
2.3.1. Gestaltung der Organisation eines Informationssystems.....	212

2.3.1.1.	Zur Vorgehensweise bei der Gestaltung der Organisation eines Informationssystems.....	212
2.3.1.2.	Ansatzpunkte für eine Optimierung der Organisation eines Informationssystems.....	216
2.3.1.2.1.	Festlegung der Fertigungstiefe im Informationssystem.....	216
2.3.1.2.2.	Allokation der unternehmensintern zu erbringenden Aufgaben eines Informationssystems.....	226
2.3.1.2.3.	Eingliederung der gesamten IV in das Unternehmen sowie Festlegung der Binnenorganisation des zentralen IV-Bereichs.....	230
2.3.1.2.4.	Zur Koordination zwischen zentralem IV-Bereich und dezentralen Bereichen.....	243
2.3.2.	Gestaltung des Personalsystems eines Informationssystems.....	254
2.3.2.1.	Das Personal und seine Bedeutung für die Qualität der Dienstleistung Information.....	254
2.3.2.2.	Feststellung der vom IS-Personal erbrachten Dienstleistungsqualität.....	258
2.3.2.2.1.	Entwicklung des Begriffs Dienstleistungsqualität.....	258
2.3.2.2.2.	Messung der Dienstleistungsqualität.....	262
2.3.2.3.	Mitarbeiterorientierte Maßnahmen im Informationssystem zur Steigerung der Dienstleistungsqualität.....	268
2.3.2.3.1.	Entwicklung des IS-Personals.....	268
2.3.2.3.2.	Personalführung im Informationssystem.....	274
2.3.3.	Zur Kompatibilität der Ideen von Lean Management mit den Gestaltungsansätzen im Bereich „Informationsbereitschaft“.....	277
3.	Abschließende Würdigung.....	285
F	Zusammenfassung.....	291
	Literaturverzeichnis.....	295

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abb. 1: Gang der Untersuchung.....	7
Abb. 2: Phasenmodell des betriebswirtschaftlichen Entscheidungsprozesses.....	12
Abb. 3: Informationsflüsse innerhalb des Systems Unternehmung.....	15
Abb. 4: Teilgebiete und Beziehungszusammenhang in der Semiotik.....	17
Abb. 5: Informationsarten.....	21
Abb. 6: Vergleich der Eigenschaften klassischer Produktionsfaktoren mit den Eigenschaften des Produktionsfaktors Information.....	23
Abb. 7: Potentielles, objektives und subjektives Informationsangebot.....	28
Abb. 8: Informationsbedarf, -angebot und -nachfrage.....	29
Abb. 9: Informationssystempyramide.....	37
Abb. 10: Bezugsrahmen für ein ganzheitliches Informationsmanagement.....	39
Abb. 11: Bereiche eines Informationsmanagement.....	40
Abb. 12: Determinanten des Informationsbedarfs und -angebots und deren Interdependenzen.....	43
Abb. 13: Wesentliche Veränderungen im unternehmensrelevanten Kontext.....	48
Abb. 14: Systematisierung von IS-Problemen aus systemtheoretischer Sicht.....	64
Abb. 15: Definitiorische Abgrenzung der Begriffs „IS-Probleme“.....	65
Abb. 16: Informationsbeziehungen in der Produktionsplanung.....	71
Abb. 17: Kriterien für einen idealtypischen IM-Ansatz.....	89
Abb. 18: Umfeld und Bestandteile der LM-Konzeption.....	92
Abb. 19: Erfolgsbilanz des Lean Management gemäß MIT-Studie.....	96
Abb. 20: Zielsystem im Lean Management.....	98
Abb. 21: Meta-Kriterien im Lean Management.....	106
Abb. 22: Fundamentalprinzip effektiver und effizienter Wertschöpfungsnetzoptimierung.....	111
Abb. 23: Anforderungen an einen geeigneten IM-Ansatz.....	124
Abb. 24: Ziele und Meta-Kriterien im LM.....	125
Abb. 25: Zur grundsätzlichen Eignung von LM als IM-Ansatz.....	125
Abb. 26: Analyse von LM-Elemente hinsichtlich ihres Einflusses auf die Anwendbarkeit von LM als IS-Gestaltungskonzeption.....	127
Abb. 27: Phasenmodell zur Entwicklung von Informationsstrategien.....	135
Abb. 28: Faktoren der externen Unternehmensanalyse.....	138
Abb. 29: Modell der fünf Wettbewerbskräfte nach Porter.....	139
Abb. 30: Modell der Wertschöpfungskette nach Porter.....	142
Abb. 31: Portfolio zur Bestimmung der strategischen Bedeutung von IS für den Unternehmenserfolg („Strategie-Matrix“).....	145

Abb. 32:	Planungsschwerpunkte eines IS in Abhängigkeit von der strategischen Rolle des IS im Unternehmen	147
Abb. 33:	Informationsintensitätsmatrix.....	148
Abb. 34:	Ableitung der informationstechnischen Stoßrichtung unter Zuhilfenahme der „Branchenattraktivitäts-Geschäftsfeldstärken- Informationsintensitäts-Matrix“	150
Abb. 35:	Strategie-Impact-Matrix	153
Abb. 36:	Zur Eignung der LM-Konzeption im Bereich Informationsstrategie	166
Abb. 37:	Planung des (objektiven) Informationsbedarfs	169
Abb. 38:	Planung des Informationsangebots zur Deckung des Informationsbedarfs.....	171
Abb. 39:	Gesamtmodell der Planung von Informationsressourcen.....	172
Abb. 40:	Systematisierung des Rechnungswesens.....	174
Abb. 41:	Veränderungen im Unternehmenskontext und der hiervon ausgehende Einfluß auf die traditionelle Kostenrechnung	176
Abb. 42:	Merkmale eines modernen Kostenrechnungssystems und Ansätze zur Entwicklung eines solchen Systems.....	185
Abb. 43:	Zu beachtende Parameter und deren Ausprägungen bei der Auswahl der unternehmensindividuellen Konvergenzstrategie	188
Abb. 44:	Zu analysierende Harmonisierungsbereiche bei der Bestimmung der Anpassungsobjekte	190
Abb. 45:	Ideale Anpassungsobjekte einer Konvergenz im Rechnungswesen	199
Abb. 46:	Zur Eignung der LM-Konzeption im Bereich Informationspotential.....	212
Abb. 47:	Vorgehensmodell zur Gestaltung der IS-Organisation	213
Abb. 48:	Im Transaktionskostenansatz zu berücksichtigende Leistungsmerkmale sowie die hieraus abgeleitete Argumentationskette zur Auswahl der vertikalen Integrationsform	219
Abb. 49:	Normstrategien für die institutionelle Einbindung neuartiger IV-Leistungen („Neuproduktplanung“) unter Berücksichtigung von Barrieren der Eigenerstellung.....	223
Abb. 50:	Strategische Handlungsempfehlungen zur Leistungstiefenfestlegung derzeit selbsterstellter IV-Leistungen unter Berücksichtigung von Fremdbezugsbarrieren	225
Abb. 51:	Systematik von IV-Aufgabentypen in Abhängigkeit von technischer und fachlicher Spezifität.....	228
Abb. 52:	De- bzw. Zentralisierungsempfehlungen für IV-Aufgaben in Abhängigkeit vom Aufgabentyp	229

Abb. 53: Alternativen der Eingliederung eines IVB in eine funktionale Unternehmensorganisation	231
Abb. 54: Dezentrale IV ohne zentrale Koordination.....	234
Abb. 55: IV als zusätzlicher Verrichtungsbereich einer Objekt-Verrichtungs-Matrixorganisation in einer divisionalen Unternehmensorganisation	236
Abb. 56: Dezentrale IV mit zentraler Koordination in einer großen divisionalisierten Unternehmensorganisation	238
Abb. 57: Objekt- und kundenorientierte Gliederung der zentralen IV-Abteilung ..	242
Abb. 58: Normstrategien der Kooperation zwischen IVB und FB bei der Durchführung von IV-Aufgaben	244
Abb. 59: Potentielle Kooperationssequenzen beim mehrstufigen, verteilten Benutzer Support Konzept	247
Abb. 60: Qualitätsdimensionen einer Dienstleistung	255
Abb. 61: Verfahren zur Messung von Dienstleistungsqualität	260
Abb. 62: Ablauf der Qualitätsmessung der vom IS-Personal erbrachten Leistung bei der Informationsproduktion	263
Abb. 63: Kriterien zur Potentialqualität und Prozeßqualität des IS-Personals	264
Abb. 64: Kundenzufriedenheitsportfolio.....	266
Abb. 65: Aufgabenbereiche eines Personalmanagement	269
Abb. 66: Zur Eignung der LM-Konzeption im Bereich Informationsbereitschaft ..	285
Abb. 67: Abschließende Beurteilung von LM als IM-Ansatz	286