

Von der Strategie zum Informationssystem

Aufgabenstellung

Das im Text beschriebene Event-Management-Unternehmen (siehe Hyperlink unten) denkt darüber nach, neben seinen bisherigen Geschäftsfeldern auch E-Learning-Angebote zu vertreiben. Die Teilnehmer könnten zuhause über das Internet auf die Kurse zugreifen. Daneben sind aber auch computerunterstützte Präsenzseminare und Prüfungen in speziellen Trainingszentren angedacht.

Nennen Sie für jede der Gestaltungsebenen »Strategie«, »Prozesse« und »Ressourcen« (Mitarbeiter, Betriebsmittel, Wissen und Informationssysteme) mehrere Beispiele für zu treffende Entscheidungen und durchzuführende Maßnahmen, wenn das Unternehmen in das E-Learning-Geschäft einsteigt. Die Beispiele der verschiedenen Ebenen sollten sich aufeinander beziehen, so dass deutlich wird, wie die Inhalte dieser Ebenen zusammenhängen.

Strategie-Ebene

Beispiel für Entscheidungen / Maßnahmen 1:

Um den Kunden eine Möglichkeit zu bieten, sich über die entsprechenden Inhalte der Kongresse und Messen näher informieren zu können, soll um die Kundenzufriedenheit zu steigern, E-Learning-Angebote vertrieben werden. Es soll also die Anzahl der Teilnehmer bei den jeweiligen Veranstaltungen erhöht werden.

Beispiel für Entscheidungen / Maßnahmen 2:

Ein weiteres Ziel ist die langfristige Bindung der Kunden an das Unternehmen, damit diese im Rahmen der E-Learning-Angebote immer wieder sich für Kongresse und Messen für das jeweilige Unternehmen interessieren.

Prozess-Ebene

Beispiel für Entscheidungen / Maßnahmen 1:

Es muss ein Prozess zur Betreuung der Teilnehmer der E-Learning-Plattform geschaffen werden, um deren Fragen und ggf. auch Aufgaben bearbeiten zu können. Dabei sollen Fragen direkt auf der Plattform über ein entsprechendes Formular erfasst werden können und je nach Kategorie an die jeweils zuständige Person per E-Mail weitergeleitet werden.

Beispiel für Entscheidungen / Maßnahmen 2:

Für die Präsenzseminare und Prüfungen ist für die Betreuung der Präsenzseminare und Prüfungen ein Prozess zu schaffen.

Ressourcen-Ebene

- Mitarbeiter

Beispiel für Entscheidungen / Maßnahmen 1:

Es müssen Mitarbeiter eingestellt oder ausgebildet werden, welche über Erfahrung und entsprechende Qualifikationen im Zusammenhang der Betreuung von E-Learning-Angeboten mitbringen. Außerdem müssen diese in der Lage sein, die entsprechenden Inhalte zu pflegen.

Für die Präsenzseminare und Prüfungen müssen ebenfalls entsprechende Mitarbeiter vorhanden sein.

- Betriebsmittel

Beispiel für Entscheidungen / Maßnahmen 1:

Es muss eine entsprechende E-Learning-Plattform erstellt werden (ggf. auch ein entsprechender Server, auf dem diese laufen soll). Für die Präsenzseminare und Prüfungen ist ein geeigneter Ort auszuwählen, anzumieten oder zu kaufen.

- Wissen

Beispiel für Entscheidungen / Maßnahmen 1:

Es müssen Verfahrensanweisungen über den Ablauf von Präsenzseminaren und Prüfungen erstellt werden. Die hinterlegten Inhalte der E-Learning-Plattform müssen ebenfalls dokumentiert werden.

- Informationssysteme

Beispiel für Entscheidungen / Maßnahmen 1:

Die Inhalte der E-Learning-Plattform müssen auf einem geeigneten Informationssystem erstellt und verwaltet werden. Die Daten der Betreuer und Teilnehmer müssen dort ebenfalls verwaltet werden.