

Zusammenfassung IT gestützte Geschäftsprozesse

Student Niclas & Student Gerrit

13.07.2024

Infos/Änderungsanfragen:

[GitHub](#)

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	4
1.1	Betriebliche Informationssysteme	4
1.2	Managementprozesse	4
1.3	Daten und Informationen	4
1.4	Systeme und Schnittstellen	4
1.5	Informationssysteme	4
1.6	Einflussfaktoren	5
1.7	Weitere Informationssysteme	5
1.8	Technologien	5
2	Geschäftsprozessmanagement	6
2.1	Grundlagen zu Geschäftsprozessen	6
2.2	Merkmale und Lebenszyklus des Geschäftsprozessmanagements	6
2.3	Identifikation von Geschäftsprozessen	6
2.4	Gestaltung von Geschäftsprozessen	7
2.4.1	Prozesse erheben	7
2.4.2	Prozesse analysieren	7
2.4.3	Prozesse verbessern	8
2.5	Ausführung von Geschäftsprozessen	8
2.6	Prozesse einführen	8
2.7	Prozesse überwachen	8
3	Modellierung betrieblicher Informationssysteme	9
3.1	Grundlagen der Modellierung	9
3.2	Modellierungssprachen	10
3.3	Grundzüge ordnungsgemäßer Modellierung	10
3.4	Architektur Integrierter Informationssysteme (ARIS)	11
4	Modellierung von Geschäftsprozessen	12
4.1	Grundlagen zur Geschäftsprozessmodellierung	12
4.2	Einfache Prozessmodelle	12
4.3	Verzweigungen und Parallelisierungen	12
4.4	Geschäftsobjekte und Ressourcen	13
4.5	Prozesszerlegung	13
4.6	Ereignisse und Behandlung von Ausnahmen	13
5	Analyse von Geschäftsprozessen	14
5.1	Ziele und Methoden der Prozessanalyse	14
5.2	Wertschöpfungsanalyse	14

5.3	Ursachen-Wirkungsdiagramm	14
5.4	Durchlaufzeitanalyse	15
6	Datenmodellierung	17
6.1	Ziel der ER-Modelle	17
6.2	Modellelemente von ER-Modellen	17
6.3	Kardinalitätsverhältnisse	17
7	Betriebliche Anwendungssysteme	19
7.1	Definition und Klassifikation betrieblicher Anwendungen . . .	19
7.2	ERP-Systeme (Enterprise-Resource-Planning)	19
7.3	Standard- vs. Individualsoftware	20
7.4	Einführung von ERP-Systemen	20
7.5	Anwendungslandschaften	21
8	E-Commerce	22
8.1	Grundlagen eCommerce	22
8.2	Zwischenbetriebliche Informationssysteme (B2B/B2G)	23
8.3	Außenwirksame Informationssysteme	23
8.4	Spezielle außenwirksame Informationssysteme	24
8.5	Internetdienste im Zusammenhang des E-Commerce	24

1 Einführung

1.1 Betriebliche Informationssysteme

- Unterstützen und koordinieren operative und strategische Geschäftsprozesse.
- Beispiele sind Kundenauftragsprozesse, Produktionsaufträge und Transportaufträge.
- Transaktionsinformationen werden während der Prozesse erfasst, verarbeitet und ausgegeben.

1.2 Managementprozesse

- Informationen werden zur Entscheidungsunterstützung analysiert und verarbeitet.
- Beispiele sind Berichte über die Bearbeitungsdauer von Reklamationen und Ablaufplanung von Produktionsaufträgen.

1.3 Daten und Informationen

- Daten sind maschinenlesbare Repräsentationen von Informationen.
- Die Nutzung von Daten erfordert Vereinbarungen zur Interpretation.

1.4 Systeme und Schnittstellen

- Ein System besteht aus Komponenten, die miteinander interagieren.
- Schnittstellen definieren die Interaktionsmöglichkeiten und den Datenaustausch zwischen Komponenten.
- Kommunikationsverbindungen sind für den eigentlichen Datenaustausch verantwortlich.

1.5 Informationssysteme

- Erzeugen, speichern, übertragen und verarbeiten Informationen.
- Bestehen aus Menschen und Maschinen und sind sozio-technische Systeme.

- Rechnergestützte betriebliche Informationssysteme nutzen Informationstechnologie zur Unterstützung von Geschäftsprozessen.

1.6 Einflussfaktoren

Änderungen in geschäftlichen Anforderungen, gesetzlichen Vorgaben und technischen Innovationen erfordern kontinuierliche Anpassungen der Informationssysteme.

1.7 Weitere Informationssysteme

- Persönliche Informationssysteme zur Verwaltung persönlicher Daten.
- Zwischenbetriebliche Informationssysteme für den Austausch von Informationen mit Geschäftspartnern und Behörden.
- Konsumenteninformationssysteme regeln den Informationsaustausch zwischen Unternehmen und Kunden.

1.8 Technologien

Beispiele wie RFID zur Identifikation und Lokalisierung von Objekten.

2 Geschäftsprozessmanagement

2.1 Grundlagen zu Geschäftsprozessen

- Definition: Geschäftsprozesse sind die arbeitsteilige Ausführung von Aktivitäten in einer zeitlich-/sachlogischen Reihenfolge zur Erfüllung einer betrieblichen Aufgabe.
- Sichten: Steuerungssicht, Funktionssicht, Datensicht, Organisationssicht, Leistungssicht.
- Arten: Wertschöpfende Kernprozesse, unterstützende Prozesse, Management Prozesse.
- Prozesstyp vs. Prozessinstanz: Typ ist die Vorlage, Instanz die konkrete Ausführung.

2.2 Merkmale und Lebenszyklus des Geschäftsprozessmanagements

- Ziele: Prozesse effektiver und effizienter gestalten.
- Lebenszyklus: Identifikation, Erhebung, Analyse, Verbesserung, Einführung und Überwachung von Prozessen.
- Rollen:
 - Geschäftsführung: Verantwortlich für die grundsätzliche Gestaltung der Geschäftsprozesse.
 - Prozessverantwortlicher: Verantwortlich für die Ausführung und Anpassung der Prozesse.
 - Prozessteilnehmer: Führen Routineaufgaben innerhalb der Prozesse aus.
 - Systemanalytiker: Erhebt, analysiert und verbessert Prozesse.
 - Anwendungsentwickler: Verantwortlich für die softwaretechnische Umsetzung.

2.3 Identifikation von Geschäftsprozessen

- Vorgehen: Erfassung der wichtigsten Prozesse, Darstellung als Prozesslandkarte oder Wertschöpfungskette, Bewertung und Auswahl der zu verbessernden Prozessen.

- Referenzmodelle: Dienen als Vorlagen zur Entwicklung spezifischer Prozesse. Beispiel: Handels-H-Modell (siehe unten). Anerkannte Lösung für wiederkehrende Probleme.
- Techniken: Prozessmodellierung und -analyse zur Optimierung.

2.4 Gestaltung von Geschäftsprozessen

2.4.1 Prozesse erheben

- Ziel: Sammeln von Informationen über den aktuellen Ablauf eines Prozesses (IST-Modell).
- Methoden:
 - Dokumentensichtung: Nutzt vorhandene Dokumente, kann aber veraltet sein.
 - Beobachtung: Direkte Erkennung des IST-Zustands, jedoch zeitaufwendig.
 - Interviews: Detaillierte Informationen, aber zeitintensiv.
 - Workshops: Kompakte und kollaborative Erhebung, jedoch zeitaufwendig für alle.

2.4.2 Prozesse analysieren

- Ziel: Identifizieren von Schwachstellen und deren Ursachen.
- Typische Schwachstellen:
 - Lange Durchlaufzeiten
 - Hohe Fehlerquote
 - Hohe Kosten
 - Geringe Flexibilität
- Methoden:
 - Qualitative Analyse: Wertbeitragsanalyse, Ursache-Wirkungsdiagramme.
 - Quantitative Analyse: Nutzung statistischer Daten zur Identifikation von Engpässen.

2.4.3 Prozesse verbessern

- Ziel: Vorschläge zur Eliminierung von Schwachstellen und Erstellung eines SOLL-Prozesses.
- Dimensionen der Verbesserung: Durchlaufzeit, Kosten, Qualität, Flexibilität.
- Methoden:
 - Verbesserungsvorschläge in den genannten Dimensionen erarbeiten.
 - Redesign-Heuristiken: Konkrete Maßnahmen zur Umgestaltung von Prozessen.

2.5 Ausführung von Geschäftsprozessen

- Umsetzung: Prozesse in die Praxis umsetzen durch Implementierung und Anpassung von Anwendungssystemen.
- Beispiele: Implementierung neuer Systeme, Anpassung bestehender Systeme, Bereitstellung benötigter Geräte.

2.6 Prozesse einführen

- Definition: Organisatorische und technische Maßnahmen zur Bereitstellung der Infrastruktur.
- Maßnahmen: Mitarbeiterschulung, Schaffung neuer Stellen, Anpassung bestehender Stellen, Implementierung oder Anpassung von Anwendungssystemen.

2.7 Prozesse überwachen

- Prozessüberwachung: Überwachung anhand aufgezeichneter Daten.
- KPI (Key Performance Indicators): Aggregation und Darstellung von Kennzahlen zur Überwachung und Identifikation von Optimierungspotentialen.

3 Modellierung betrieblicher Informationssysteme

3.1 Grundlagen der Modellierung

Definition und Ziele

Die Modellierung dient der konsistenten, korrekten und vollständigen Erfassung und Darstellung der Anforderungen an betriebliche Informationssysteme. Ziel ist es, Geschäftsprozesse und unterstützende betriebliche Anwendungen optimal aufeinander abzustimmen.

Charakteristika

Ein Modell ist eine vereinfachte und zweckorientierte Abbildung eines realen oder imaginären Sachverhalts.

- Abbildungscharakter: Sicht auf bestimmten Bezugspunkt
- Vereinfachung: Modell ist immer „einfacher“ als eigentlicher Sachverhalt
- Zweckorientierung: Modell hat immer einen bestimmten Zweck

Prinzipien/Eigenschaften

- Partitionierung: Zerlegung eines komplexen Sachverhalts in isolierte Teilbereiche
- Projektion: Betrachtung eines Sachverhalts aus verschiedenen Perspektiven
- Abstraktion: Vernachlässigung unwesentlicher Details zur Fokussierung auf wesentliche Aspekte

Arten von Modellen

- IST-Modell: Zeigt den aktuellen Zustand (dokumentierend)
- SOLL-Modell: Zeigt den geplanten zukünftigen Zustand (entwerfend)
- Referenzmodell: Anerkannte Lösungsvorschlag, dient zum Vergleich mit IST und als Vorlage für SOLL

3.2 Modellierungssprachen

Definition

Modellierungssprachen definieren die Syntax und Semantik für die Erstellung von Modellen.

Beispiele

BPMN (Business Process Model and Notation) verwendet spezifische Symbole und Regeln zur Darstellung von Geschäftsprozessen.

Ausdrucksstärke

Die Ausdrucksstärke einer Modellierungssprache bestimmt, welche Aspekte eines Sachverhalts dargestellt werden können und wie detailliert diese sind.

3.3 Grundzüge ordnungsgemäßer Modellierung

Richtigkeit

Modelle müssen den zu modellierenden Sachverhalt korrekt abbilden (semantisch und syntaktisch).

Relevanz

Modelle sollten alle relevanten Details enthalten und irrelevante Details ausblenden.

Wirtschaftlichkeit

Relevante Details sollten nur modelliert werden, wenn deren Erhebung nicht zu aufwendig ist.

Klarheit

Modelle müssen verständlich dargestellt werden.

Vergleichbarkeit

Vergleichbarkeit: Einheitliche Terminologie und Struktur für Modelle eines Unternehmens.

Systematik

Modelle müssen systematisch organisiert sein.

3.4 Architektur Integrierter Informationssysteme (ARIS)

Definition

ARIS beschreibt die ganzheitliche Struktur eines Unternehmens in Form der verwendeten Prozesse, Organisationsstrukturen, Funktionen, Daten und Kommunikationsbeziehungen.

Ziele

Reduktion der Komplexität durch Rahmenwerke wie ARIS, um eine systematische und einheitliche Modellierung zu ermöglichen.

4 Modellierung von Geschäftsprozessen

4.1 Grundlagen zur Geschäftsprozessmodellierung

Eigenschaften von Prozessmodellen

Modelle bilden reale oder imaginäre Sachverhalte ab und sind abstrahiert, um relevante Details für den jeweiligen Verwendungszweck zu erfassen.

Verwendungszwecke

Organisatorische Anwendungsfälle (Verständnis, Kommunikation, Analyse, Verbesserung, Weiterentwicklung) und Systementwicklung (Vorlage für Softwaresysteme, z.B. Workflow-Engine)

4.2 Einfache Prozessmodelle

Grundlegende Elemente

- Aktivitäten: aus einzelschritten gebündelte Arbeitseinheit (z.B. Rechnung erstellen)
- Ereignis: tritt spontan auf (z.B. Kunde storniert Auftrag)
- Sequenzfluss: Ereignisse und Aktivitäten stehen in logischer Beziehung
- Starterereignis: Bestimmt wann eine Prozessinstanz gestartet wird
- Endereignis: Bestimmt wann eine Prozessinstanz beendet, wird

Marken

Zeigen den aktuellen Schritt einer Prozessinstanz und dienen der Analyse

4.3 Verzweigungen und Parallelisierungen

Exklusive ODER

Hier Bild

Parallelisierung

Hier Bild

Inklusiv Oder

Hier Bild

4.4 Geschäftsobjekte und Ressourcen

Geschäftsobjekte

Elemente, die innerhalb eines Prozesses verwendet oder erstellt werden.

- Erstellen eines Angebots -> erzeugt Angebot -> Angebot versenden.
- Symbol: Datei. Werden mit - - - > Aktivitäten verbunden.

Ressourcen

Menschen, Maschinen und Materialien, die zur Durchführung von Aktivitäten benötigt werden.

- Werden durch Bahnen dargestellt.
- Aktivitäten werden den Ressourcen zugeordnet.

4.5 Prozesszerlegung

Hierarchische Strukturierung

Zerlegung komplexer Prozesse in kleinere, handhabbare Subprozesse (Fragmente) zur besseren Übersicht und Steuerung.

Modularisierung

Bildung von Modulen, die unabhängig voneinander entwickelt und gewartet werden können.

4.6 Ereignisse und Behandlung von Ausnahmen

Zwischenereignisse

Bild (doppelter Rand)

Ausnahmen

Bild (Blitz)

5 Analyse von Geschäftsprozessen

5.1 Ziele und Methoden der Prozessanalyse

Ziele

Das systematische Aufspüren von Schwachstellen und Verbesserungspotentialen zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse.

Methoden

Unterscheidung zwischen qualitativen und quantitativen Analyseansätzen. Qualitative Methoden umfassen eine methodische Vorgehensweise zur Problemerkennung, während quantitative Methoden analytisch vorgehen und auf Rechenwerken basieren.

5.2 Wertschöpfungsanalyse

Kunden eines Prozesses sind jene die einen Vorteil durch die Ausführung einen Prozess haben (interne oder externe Kunden eines Prozesses)

Zerlegung der Aktivitäten

Aktivitäten eines Prozesses in Schritte unterteilen, danach bewerten (Wertschöpfend, Geschäftsförderlich, nicht-Wertschöpfend)

Eliminierung ineffizienter Schritte

Nicht-wertschöpfende Schritte sollen eliminiert oder automatisiert werden

5.3 Ursachen-Wirkungsdiagramm

6M-Methode

Identifikation von Ursachen für Prozessprobleme in den Kategorien Mensch, Maschine, Milieu (Prozessumfeld), Material, Methode (Konzeption) und Messung (Daten)

Diagrammerstellung

Dokumentation und Klassifizierung der Ursachen in Haupt- und Nebenursachen zur Vorbereitung von Diskussionen

5.4 Durchlaufzeitanalyse

Ziel

Bewertung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit einer Prozessinstanz

Sequenz von Aktivitäten

- Formel: $DZ_{\text{Sequenz}} = \sum T_i$
- Beispiel: Wenn die Durchlaufzeit der Aktivitäten T1, T2 und T3 jeweils 2, 3, 5 Stunden betragen, dann $2 + 3 + 5 = 10$ Stunden

XOR-Block

- Formel: $DZ_{\text{XOR}} = \sum (p_i * T_i)$
- Beispiel: Wenn es zwei Pfade gibt, einer mit einer Wahrscheinlichkeit von 20% und einer Dauer von 30 Stunden und der andere mit einer Wahrscheinlichkeit von 80% und einer Dauer von 40 Stunden, dann ist die durchschnittliche Durchlaufzeit
 $0.2 * 30 + 0.8 * 40 = 6 + 32 = 38$ Stunden

UND-Block

- Formel: $DZ_{\text{UND}} = T_{\text{parallel}} + \max(T_1, T_2, \dots)$
- Beispiel: Wenn eine parallele Aktivität 10 Stunden dauert und zwei parallele Sequenzflüsse 20 Stunden bzw. 30 Stunden benötigen, dann ist die durchschnittliche Durchlaufzeit
 $10 + \max(20, 30) = 10 + 30 = 40$ Stunden

Wiederholung

- Formel: $DZ_{\text{Loop}} = \frac{T_{\text{Loop}}}{1-p}$
- Beispiel: Angenommen, die Durchlaufzeit für eine Aktivität innerhalb der Schleife beträgt 5 Stunden und die Wahrscheinlichkeit, dass die Schleife wiederholt wird, ist 30% (also $p = 0.3$), dann ist die durchschnittliche Durchlaufzeit $\frac{5}{1-0.3} = \frac{5}{0.7} \approx 7,14$ Stunden

Durchlaufzeiteffizienz (DLE)

- Formel: $DLE = \frac{\text{Bearbeitungszeit}}{\text{Gesamte Durchlaufzeit}}$
- Beispiel: Wenn die Bearbeitungszeit eines Prozesses 4 Stunden beträgt und die gesamte Durchlaufzeit 10 Stunden ist, dann berechnet sich die Durchlaufzeiteffizienz wie folgt: $DLE = \frac{4\text{Stunden}}{10\text{Stunden}} = 40\%$

6 Datenmodellierung

6.1 Ziel der ER-Modelle

- Darstellung der im betrieblichen Informationssystem relevanten Daten.
- Visualisierung der Datenobjekte (Entitäten) mit ihren Attributen und den Beziehungen zwischen ihnen auf Typebene.

6.2 Modellelemente von ER-Modellen

Entitäten

- Identifizierbare und abgrenzbare Datenobjekte (z.B. Kunde, Rechnung)
- Besitzen Attribute und Beziehungen zu anderen Entitäten
- Darstellung durch Rechtecke

Attribute

- Relevante Eigenschaften einer Entität (z.B. Name, Rechnungsbetrag)
- Schlüsselattribute (identifizieren die Entitäten eindeutig) werden unterstrichen
- Darstellung durch Ovale

Relationen

- Beziehungen zwischen Entitäten (z.B. Kunde \rightarrow Rechnung)
- Darstellung durch Rauten, die mit den in Beziehungen stehenden Entitäten verbunden werden

6.3 Kardinalitätsverhältnisse

- Beschreiben die Anzahl der Entitäten, die an einer Beziehung teilnehmen können.
- 1:1-Beziehung: Eine Entität ist mit genau einer anderen Entität verbunden

- 1:n-Beziehung: Eine Entität der ersten Art mit mehreren Entitäten der zweiten Art verbunden, aber jede Entität der zweiten Art nur mit einer der ersten Art
- n:n-Beziehung: Entitäten beider Art können beliebig oft miteinander in Beziehung stehen

7 Betriebliche Anwendungssysteme

7.1 Definition und Klassifikation betrieblicher Anwendungen

Definition

Betriebliche Anwendungssysteme sind Softwarelösungen, die zur Unterstützung und Optimierung von Geschäftsprozessen in Unternehmen dienen.

Klassifikation

Sie werden in verschiedene Kategorien eingeteilt, wie z.B. Transaktionssysteme, Planungssysteme, und Kontrollsysteme.

Integration

Horizontale Integration (Funktionsbereichsübergreifend) und vertikale Integration (über unterschiedliche Managementebenen hinweg) sind wesentliche Aspekte.

7.2 ERP-Systeme (Enterprise-Resource-Planning)

Funktion

ERP-Systeme sind integrierte Anwendungssysteme, die zur Planung und Steuerung der unternehmensweiten Ressourcen eingesetzt werden. Zu den verwalteten Ressourcen gehören Materialien, Personal, Finanzmittel und mehr.

Integration

ERP-Systeme bieten sowohl horizontale als auch vertikale Integration. Horizontale Integration unterstützt operative Geschäftsprozesse in verschiedenen Funktionsbereichen. Vertikale Integration ermöglicht analytische Funktionen zur Berichterstellung und Entscheidungsunterstützung.

End-to-End-Prozesse

ERP-Systeme unterstützen durchgehende Prozesse wie den Order-to-Cash und Procure-to-Pay-Prozess ohne Medienbrüche.

7.3 Standard- vs. Individualsoftware

Standardsoftware

Software, die von einem Hersteller für den Einsatz in vielen verschiedenen Unternehmen entwickelt wird. Sie bietet eine breite Funktionalität und hohe Qualität, erfordert jedoch Anpassungen für spezifische Geschäftsprozesse.

- Vorteile: Höhere Qualität, umfangreiche Funktionen, kontinuierliche Weiterentwicklung.
- Nachteile: Geringe Abbildung individueller Prozesse, Abhängigkeit vom Hersteller, hoher Einführungsaufwand.

Individualsoftware

Speziell für die Bedürfnisse eines einzelnen Unternehmens entwickelt. Sie bietet maßgeschneiderte Lösungen, kann aber teurer und aufwändiger in der Entwicklung sein.

Anpassungen

Standardsoftware kann durch Customizing, Erweiterungsprogrammierung und Modifikation an spezifische Anforderungen angepasst werden. Release Fähigkeit: Alte individuelle Anpassungen sind nach dem Einspielen des nächsten Releases automatisch wieder verfügbar

7.4 Einführung von ERP-Systemen

Chancen

Verbesserte Prozessstandardisierung, zentrale Datenspeicherung und Integration von Unternehmensprozessen.

Risiken

Fehlende Nutzung aller Funktionen, Unterschätzung des Einführungsaufwands, Schwierigkeiten bei der Datenmigration und hohen Kosten durch Softwareanpassungen.

Dienstleister

Oft übernehmen externe Dienstleister den Betrieb der ERP-Systeme, wobei die Leistungen in Service-Level-Agreements festgehalten sind.

Vorgehensmodell

- Initialisierung & Situationsanalyse
- Entwicklung des Sollkonzepts
- Marktanalyse
- Systemauswahl
- Realisierung
- Einführung & Betrieb

7.5 Anwendungslandschaften

Definition

Die Gesamtheit der in einer Organisation betriebenen betrieblichen Anwendungen und deren Verbindungen.

Entwicklung

Früher monolithische Systeme mit Medienbrüchen, heute service-orientierte Architekturen mit standardisierten Schnittstellen für eine nahtlose Integration.

Integration

Moderne Anwendungslandschaften ermöglichen eine softwaretechnische Integration ohne Medienbrüche.

8 E-Commerce

8.1 Grundlagen eCommerce

Definition

Abwicklung von Markttransaktionen unter Verwendung von Internet-Technologien

Ziel

Prozesse mit externen Akteuren effektiver und effizienter zu gestalten

Markttransaktionsphasen

- Informationsphase: Beschaffung von Informationen (Suchkosten)
- Vereinbarungsphase: Aushandlung der Zahlungs- und Lieferkonditionen, Übermittlung der erforderlichen Daten, Abschluss des Kaufvertrags.
- Abwicklungsphase: Austausch der vereinbarten Leistung (Transportkosten, Überweisungskosten)

Transaktionskosten

Kosten, die in den verschiedenen Phasen der Ausführung einer Markttransaktion anfallen.

Unterscheidung nach Geschäftspartner

- Business 2 Business (B2B): Zwischenbetriebliche Interaktion
- Business 2 Customer (B2C): Absatz von Produkten und Dienstleistungen an Endkunden
- Business 2 Government (B2G): Geschäftsbeziehung zwischen Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung
- Customer 2 Customer (C2C): Handel von Produkten zwischen Endkunden

8.2 Zwischenbetriebliche Informationssysteme (B2B/B2G)

Definition

Unterstützung der elektronischen Abwicklung von Geschäftsprozessen zwischen verschiedenen Unternehmen und zwischen Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung.

Aufgabe

Austausch von Informationen zwischen Akteuren durch gemeinsame Kommunikationsbeziehungen und Vereinbarungen zur Interpretation der Daten.

Standards

EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport) ist ein Internationaler Standard zur Strukturierung von Dokumenten zwischenbetrieblichen Austausch von Informationen. Dieser Umfasst über 200 Nachrichtentypen (Rechnungen, Bestellungen, Produktstammdaten)

8.3 Außenwirksame Informationssysteme

Definition

Systeme, die sich an externe Anwender richten (Kunden, Geschäftskunden, Lieferanten, Dienstleister, Behörden) und die IT-gestützte Abwicklungen von unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen ermöglichen

Klassifikation

- Unterstützte Funktionsbereiche
- Unterstützte Prozessebene
- Produkt- und Branchenorientierung
- Unterstützte Markttransaktionsphasen
- Adressierte Zielgruppen
- Konzeptionelle Ausrichtung
- IS-Betreiber

8.4 Spezielle außenwirksame Informationssysteme

Unternehmensinformationsportale

- Bieten externen Benutzern (Kunden, Lieferanten) Zugriff auf Informationen über das Unternehmen und Produkte
- Bieten Informationen eines internen Informationssystems für angemeldete Benutzer (z.B. Lagerbestand)

eShops

Darstellung/Verkauf von Produkten/Dienstleistungen

Unterstützung der Transaktionsphasen:

- Informationsphase: Detaillierte Produktdarstellung.
- Vereinbarungsphase: Bestimmung Zahlungs- und Lieferbedingungen.
- Abwicklungsphase: Zahlungsabwicklung.

Lieferantenprotale

- Integration von Lieferanten in die Informationsverarbeitung.
- Unterstützung des Einkaufsprozesses durch Bereitstellung von Produktkatalogen und Abwicklung der Bestellungen.

8.5 Internetdienste im Zusammenhang des E-Commerce

Suchdienste

Ermöglichen die Suche nach bestimmten Inhalten (Webseiten, Produkten, Dienstleistungen) im Internet

Klassifikationen

- Gegenstand der Suche: Objekte, Personen, Produkte, Dienstleistungen
- Bereich der Suche: Internetdienste, begrenzter Raum (unternehmen, regional), medienbezogen (Text, Ton, Bild, Video)
- Verfahren der Suche: Indexbasierte Stichwortsuche, indexbasierte Volltextsuche, semantische Suche