

# Was man über IKON 2 wissen muss

Ein Subset des inf12-Jahrgangs

Viel zu kurz vor der Klausur

## Inhaltsverzeichnis

<b>VL 02: Was bedeutet Kontext</b>	<b>3</b>
<b>VL 03: Einfluss von IT-Systemen auf Geschäftsmodelle</b>	<b>4</b>
<b>VL 04: Kontext Organisation</b>	<b>5</b>
Koordination . . . . .	5
Motivation . . . . .	5
Technochange . . . . .	5
<b>VL 05: Kontext Prozess I</b>	<b>6</b>
Prozessmodelle . . . . .	6
Swimmlanes und Pools . . . . .	7
Gateways . . . . .	7
<b>VL 06: Kontext Prozess II</b>	<b>8</b>
Nachrichtenfluss . . . . .	8
Prozessmodell am Beispiel Pizza . . . . .	8
Verbesserungen von Prozessmodellen . . . . .	9
IT-Potenziale zur Prozessverbesserung . . . . .	9
<b>VL 07: Kontext Individuum – Technologieakzeptanz</b>	<b>10</b>
<b>VL 08: Kontext Markt</b>	<b>10</b>
<b>VL 09: Kontext Gesellschaft</b>	<b>10</b>
<b>VL 10: Kontexte verändern sich</b>	<b>11</b>
Veränderung: Auf dem Weg zur Dienstleistungsgesellschaft . . . . .	11
Veränderung in Dienstleistungen, Auswirkungen . . . . .	11
Auswirkung auf Kunden : Der Arbeitende Kunde . . . . .	11
Auswirkung auf Unternehmen . . . . .	12
Auswirkung auf Mitarbeiter . . . . .	12

<b>VL 11: Kontexte sind verzahnt - GreenIT</b>	<b>13</b>
GreenIT im engeren Sinne . . . . .	13
GreenIT im weiteren Sinne . . . . .	13
Dematerialisierung und Reboundeffekt . . . . .	13
<b>VL 12: Kontexte sind verzahnt: Social Media</b>	<b>14</b>

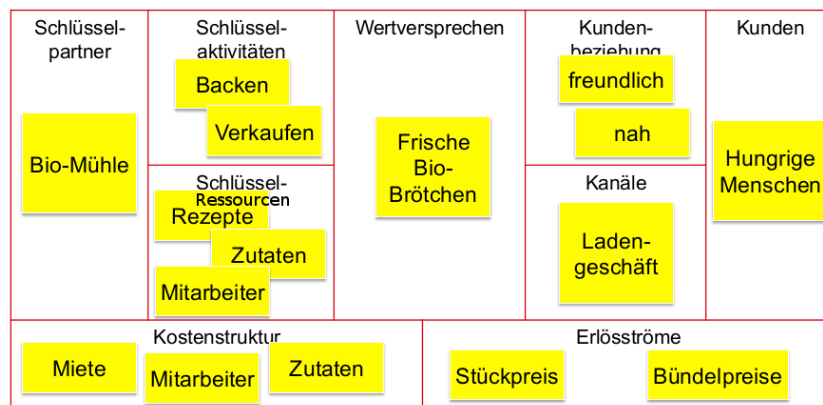
## **VL 02: Was bedeutet Kontext**

## VL 03: Einfluss von IT-Systemen auf Geschäftsmodelle

In dieser Vorlesung ging es hauptsächlich um die Veränderung eines Geschäftsmodells durch IT. Zunächst einmal wird der Markt für ein Produkt durch verschiedene Aspekte beeinflusst:

- Substitute (d.h. Ersatzprodukte)
- Kundeneinfluss
- Lieferanteneinfluss
- Markteintritte (Neue Produkte / Unternehmen)

Um ein Geschäftsmodell besser beschreiben zu können, wurde das „Business Canvas Model“ eingeführt:



Die IT nimmt auf jeden der Aspekte im Diagramm auf verschiedene Arten und Weisen Einfluss:

**Schlüsselpartner** Vereinfachte Einbindung von Partnern / digitale Partner (Suchmaschinen)

**Schlüsselaktivitäten** Automatisierung / Beschleunigung / Tracking, Überwachung

**Schlüsselressourcen** Information / Informationssysteme / Informations- und Kommunikations-Infrastruktur / (offene) It-Schnittstellen

**Wertversprechen** Bessere Informationen und Kommunikation / Informationsbasierte Produkte & Dienstleistungen / Günstigere, schnellere Leistungen

**Kundenbeziehung** Websites / Applications / Selbstbedienung / Nutzergenerierte Inhalte / Communities

**Kanäle** Electronic und Mobile Commerce / Intermediation: Etablierung eines neuen Mittlers. / Reintermediation: Erneute Etablierung eines Mittlers

**Kunden** Veränderung von Zielgruppen etc. (auch international)

**Erlösströme** Nutzungsabhängige Preise ("Pay-per-use") / Indirekte Erlöse (Daten verkaufen, Crapware installieren, Werbung)

**Kostenstruktur** geringere Transaktionskosten / Vereinfachtes Verteilen von Risiken

Insgesamt werden Geschäftsmodelle durch IT umfangreich verändert, dabei geht es besonders um **Vermittlung und Koordination** von Dienstleistungen und Produkten, sowie um die Erschließung **neuer Partner** (viele kleine Anbieter).

## VL 04: Kontext Organisation

**Organisation:** Ordnung, die zielgerichtet arbeitsteilig Aufgaben und Tätigkeiten regelt. – Zweckorientiertes soziales Gebilde.

Eine Organisation muss **Koordinieren, Motivieren**, und eigentlich auch Orientieren (Knowledge Sharing), aber darum geht's nicht in IKON.

Dazu gehört Arbeitsteilung – **horizontale Arbeitsteilung** nach Projekten, Regionen, Objekten und Funktionen, **vertikale Arbeitsteilung** heißt auch „Hierarchie“. Dabei ist es für den *invol-* Einsatz von IT wichtig das zugleich auch dezentralisiert wird (Siehe Vorlesung 1).

### Koordination

**Leitungsbeziehungen** Wer darf wen kommandieren?

**Standardisierung** Generelle Regelungen

**Delegation** Du machst das!

**Partizipation** Wir bauen zusammen was tolles...

### Motivation

**Extrinsisch** Belohnung / Bestrafung (finanziell oder reputationell) / Zielvereinbarung

**Intrinsisch** Individuelles Bestreben, Interesse, ...

Bestimmt IT unser Handeln *oder* bestimmt unser Handeln die IT?

Antwort vom Troll-Prof: Beides! 🤖

Weiterer Vorlesungsinhalt: Open Source ist awesome! Und funktioniert nur wegen IT (CVS, Mail, Bugtracker, Github!).

### Technochange

*Zusammenspiel* zwischen IT und *Organisationsveränderung*.

... aka neue Technik, die Geschäftsprozesse etc. beeinflusst.

Dabei ist es erforderlich das eine wirklich Zusammenarbeit von IT und Restrukturierung der Organisation stattfindet. Sonst ist es kein Technochange Projekt!1!!! Es handelt sich dann entweder um ein IT- oder um ein Organisationsprojekt.

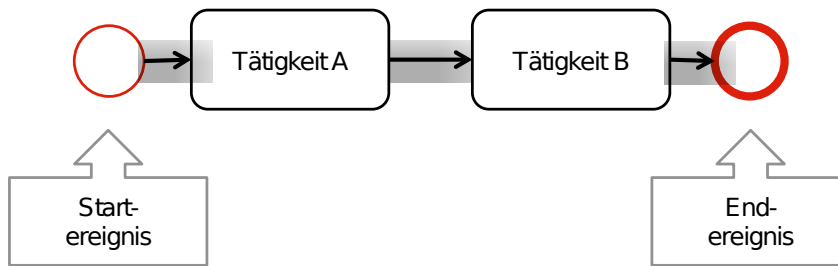
## VL 05: Kontext Prozess I

BPMN (Business Process Model Notation): Ansatz zur Prozessmodellierung

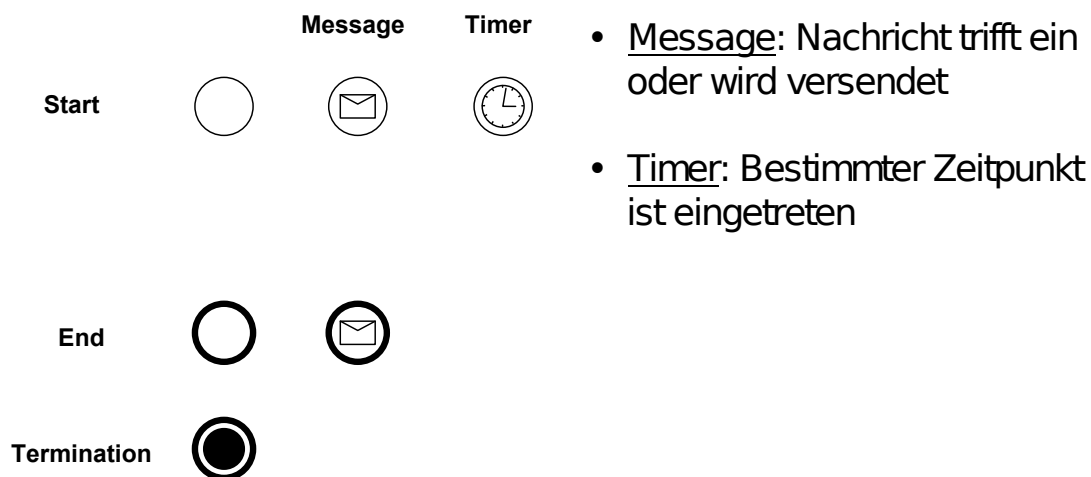
- Prozess: Eine Folge von logischen Einzelfunktionen, zwischen denen Verbindungen bestehen. Dabei gibt es einen Auslöser der den Prozess ggf. mit Input startet.
- Prozessmanagement: Gestaltung, Ausführung und Beurteilung von Funktionsfolgen (Prozesse)

### Prozessmodelle

- Darstellung der Abfolgen und Verantwortlichkeiten – es lassen sich auch fehlerhafte Prozesse dokumentieren und verbessern
- BPMN ist ein bekannter Modellierungsansatz

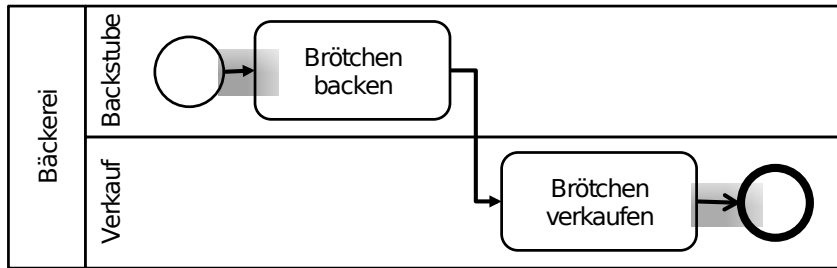


- Nomen & Verben: Was wird wie gemacht/verändert? Die Aktivitäten werden als Kästchen dargestellt.
- Sequenzfluss: Welche Reihenfolge hat eine Tätigkeit? Die nächste Aktivität wird erst gestartet, wenn die vorherige Aktivität beendet wurde.
- Ereignisse: Trigger/Auslöser des Prozesses – als Kreise im Prozessdiagramm



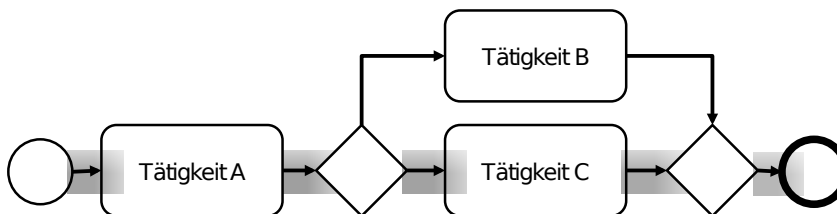
M. Weske: Business Process Management,  
© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2007

## Swimlanes und Pools

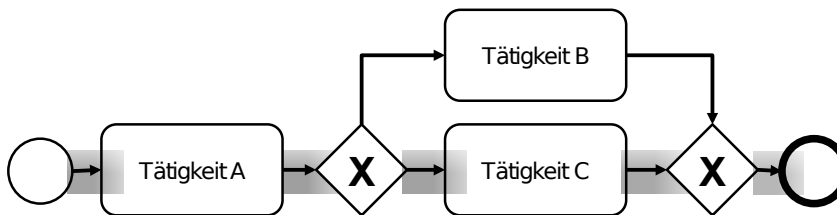


- Pool ist ein Beteiligter (z.B. eine Organisation) [Bäckerei]
- Swimlane repräsentiert eine Untergruppe, welche in Organisationen eingereiht werden [Verkauf, Backstube]

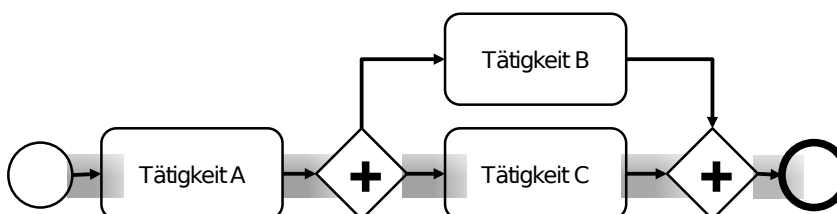
## Gateways



- Sind eine Verzweigung der Aktivitätsfolge
- Regeln nach denen Prozesse ablaufen/gesteuert werden, z.B. zur Parallelisierung
- Exclusive Gateways: Je nach Bedingung genau eine Kante als Ausgabe. Gleiches gilt bei Zusammenführung – es muss nur eine einlaufen.

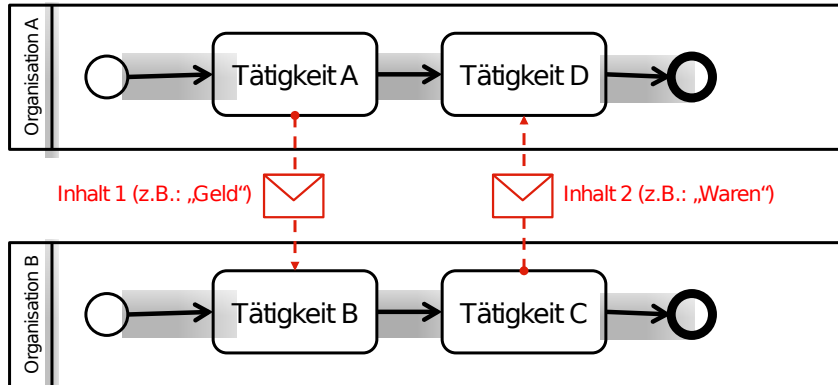


- Parallele Gateways: Beide Aktivitäten werden gestartet. Beim Zusammenführen wird auch auf alle Fertigstellungen gewartet.



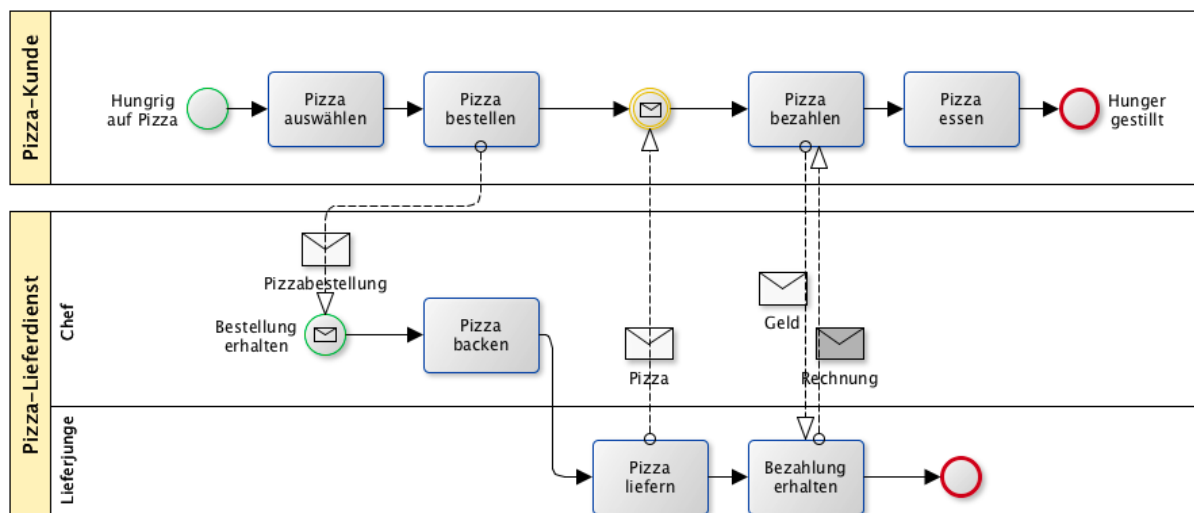
## VL 06: Kontext Prozess II

### Nachrichtenfluss



- Informationsaustausch zwischen unterschiedlichen Organisationen
- Ein gestrichelter Pfeil A → B bedeutet dabei, dass B auf eine Nachricht von A wartet
- »Das Einführen von Swimlanes ist durchaus mit dem Malen von Kästchen verbunden«

### Prozessmodell am Beispiel Pizza



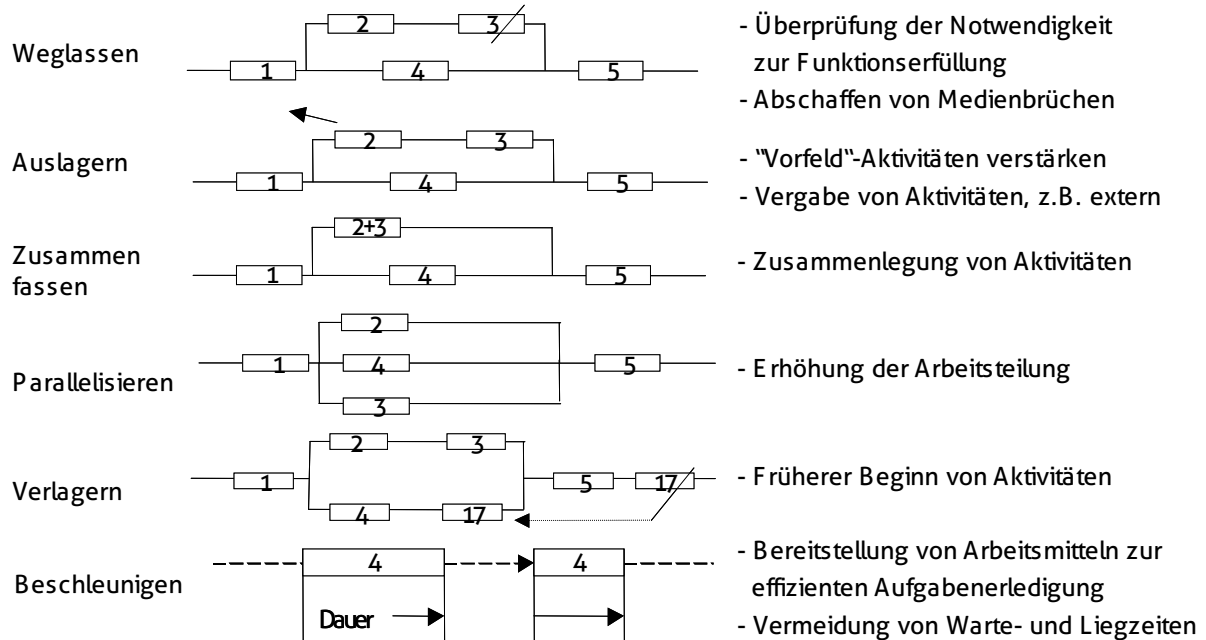
Ein weiteres Beispiel-Modell zu Prozessmodellen (Logistik) findet sich im Foliensatz.



## Verbesserungen von Prozessmodellen

### Lösungsansätze

### Beispiele



Quelle: Bleicher (1991); Krcmar (2009), Informationsmanagement, S.150

## IT-Potenziale zur Prozessverbesserung

IT-Potenzial	Organisatorischer Einfluss/Nutzen
Automatisch	Reduktion manueller Eingriffe und Standardisierung der Prozesse
Informativ	Verfügbarkeit großer Mengen detaillierter Informationen
Sequenziell	»natürliche« Reihenfolge der Aktivitäten bis zur Parallelisierung
Zielorientiert	Kontinuierliche Verfolgung des Prozessstatus
Analytisch	komplexe Auswertung vorhandener Informationen
Geographisch	Unabhängigkeit von räumlichen Gegebenheiten
Integrierend	Zusammenfassung auch heterogener Aufgaben
Wissen schaffend	flächendeckende Verfügbarkeit von Wissen und Expertise
Vereinfachend	Entfernung von Intermediären aus dem Prozess

## VL 07: Kontext Individuum – Technologieakzeptanz

Wesentlich im Lebenszyklus eines Informationssystems ist die Einführung - hier entscheidet sich der Erfolg und die Bedeutung. Damit Informationssysteme **Nutzen** stiften können, müssen sie (korrekt) **genutzt** werden:

„Vor dem *Nutzen* kommt die *Nutzung*.“

Um Akzeptanz und Verständnis zu erreichen, ist ein geplanter **Einführungsprozess** des Systems innerhalb der Organisation notwendig.

### **Einführung von Informationssystemen:**

Eine organisatorische Maßnahme zur Verbreitung (Installation) und Aneignung (Verwendung) von Informationstechnik in einer Nutzergruppe.

Wie breitet sich eine Innovation aus? Rogers Prozess der **Diffusion**: Mitglieder eines sozialen Systems kommunizieren über verschiedene Kanäle  $\Rightarrow$  Es muss über die Innovation gesprochen/geschrieben werden.

### **Schritte der Aneignung einer Innovation**

Wissen (*aha, sowas gibts!*)  
Überzeugung (*das klingt gut!*)  
Entscheidung (*ich probier das aus*)  
Umsetzung (*click here to download, next, agree, next, next, finish*)  
Bestätigung (*is ja echt voll geil!*)

Merkmale des Individuums beeinflussen sein Wissen, Merkmale der Innovation beeinflussen seine Überzeugung. Der Kommunikationskanal muss auf die Zielgruppe angepasst werden.

### **Innovationsfreudigkeit**

2.5% Innovatoren  
13.5% Frühe Nutzer  
34% Frühe Mehrheit  
34% Späte Mehrheit  
16% Nachzügler

### **Innovations-Merkmale nach Rogers:**

Wahrgenommener Vorteil  
Komplexität (vs. *Einfachheit*)  
Kompatibilität (*technisch, sozial, ...*)  
Beobachtbarkeit (*Preview bei anderen*)  
Probierbarkeit (*Demo-Version etc.*)

Leistungserwartung + Aufwandserwartung + Sozialer Einfluss = Nutzungsintention

Nutzungsintention + Fördernde Bedingungen = Nutzungsverhalten

Ansonsten gibt's immer *Moderatorgrößen*, die „halt einfach noch eine Rolle spielen“ (so wie das Wetter den Genuss beim Eis-Essen beeinflusst). Typische Faktoren: Alter, Geschlecht, ... .

## VL 08: Kontext Markt

## VL 09: Kontext Gesellschaft

## VL 10: Kontexte verändern sich

### Veränderung: Auf dem Weg zur Dienstleistungsgesellschaft

#### Arbeitsteilung nach F.W. Taylor

- Trennung von Hand- und Kopfarbeit (Arbeitsleiter und normaler Arbeiter)
- Arbeitsleiter optimiert Betriebsablauf [Arbeitszerlegung, Standardisierung und Formalisierung]
- Arbeiter denkt nicht darüber nach, führt nur aus
- Resultat !Bummelsystem = weniger faulenzen = Mehr Kontrolle über Arbeiter
- Fließbandarbeit ftw, da Arbeiter möglichst wenig außer ihrer eigentlichen Tätigkeit tun (wie etwa Werkzeug holen gehen)
- einzelne Mitarbeiter sind egal, nur die Fließband-Organisation muss optimiert werden
- Zerlegung der Arbeit in einzelne Schritte
- Spezialisierung: Jeder kann 1-2 Handgriffe ganz toll + kein Zeitverlust durch Wechsel zwischen Aufgaben

#### Arbeitsteilung nach Henry Ford

### Veränderung in Dienstleistungen, Auswirkungen

Wenn Arbeitsprozesse optimiert werden, besteht die Gefahr des Silo-Denkens ( Jeder Aufgabenbereich wird einzeln optimiert aber die Zusammenarbeit läuft immernoch so schlecht wie vorher.

Auswege:

- Aufbauorganisation: Flachere Hierarchien (Weniger Chefetagen + Normale Mitarbeiter haben mehr Entscheidungsmacht)
- Ablauforganisation: Business Process Reengineering (Obvious)
- Informationssysteme: Enterprise Resource Planning (Geschäftsprozesse automatisieren)

Beispiel der Veränderung: Outsourcing durch Call-center

- ist nicht immer cool, wegen Sprachbarrieren zwischen Kunden und Leuten aus Indien, keine Verlässlichkeitsgarantie, keine Qualitätsgarantie für das Unternehmen..

#### Auswirkung auf Kunden : Der Arbeitende Kunde

- Wandlung des Kunden vom Konsumenten zum unbezahlten Mitarbeiter
- Bsp.: Du nimmst deine Sachen selbst aus dem Regal bei Edeka, Bestellst deine Flug/Bahntickets selber, baust dein Regal von Ikea selbst auf (Ikea-Prinzip)
- Kunde als Wertquelle (Feedback, Bewertungen, Produktvorschläge) => Crowdsourcing
- "Von Crowdsourcing ist dann zu sprechen, wenn Unternehmen zur Herstellung oder Nutzung eines Produktes bis dahin intern erledigte Aufgaben in Form eines offenen Aufrufes über das Internet auslagern". Kleeman/Voß/Rieder

- "The act of taking a job traditionally performed by a designated agent (usually an employee) and outsourcing it to an undefined, generally large group of people in the form of an open call". Howe

### **Auswirkung auf Unternehmen**

Open Innovation Modell: Open Source, Kooperationen mit anderen Entitäten als dem Unternehmen

Interaktive Wertschöpfung = Open Innovation + Crowdsourcing

Freiwilliger Interaktionsprozess , Kundenintegration

Closed Innovation Modell: Gegenteil halt

### **Auswirkung auf Mitarbeiter**

- Personalabbau
- Freie Zeiteinteilung
- Lose Bindung an das Unternehmen
- Wenig soziale Absicherung

=> Freelancer

## VL 11: Kontexte sind verzahnt - GreenIT

Harald Welzer, spiegel online: So kann es nicht weitergehen, ökologisch und finanziell. Ressourcen werden zur Neige gehen. Klimawandel ist Scheiße – deshalb müssen wir weniger Strom verbrauchen.

Leider ist wirtschaftliche Entwicklung regional orientiert. „Sollen doch die anderen machen!“ Hippies haben in den 80ern angefangen mit *Recycling*. Das war mega cool (Kreislaufwirtschaft)! Und in den 90ern haben auch Unternehmen möglichst Müll-effizient (ökologische Nachhaltigkeit) zu *produzieren*.

Es wird immer mehr Energie verbraucht (wirklich? Wahnsinn!). Warum handeln Unternehmen jetzt?

1. Treibhausgase und Ressourcen einsparen (*ökologisch*, wie langweilig)
2. Geld sparen, weil Energie immer teurer wird (*ökonomisch*, yay, Wirtschaft!)

Seit 2008 wird von Unternehmen versucht, viel Strom in IT zu sparen, insbesondere im Serverbetrieb. Einige sagen, „GreenIT“ sei nur ein Deckmantel, um neue (stromsparende) Hardware zu verkaufen, aber neue Hardware herzustellen koste viel mehr Strom, als sie im Endeffekt einspart. Man muss beide Seiten betrachten:

### GreenIT im engeren Sinne

- Sparsame Hardware
- Thin-Clients
- effizientere Kühlsysteme
- Energieoptionen, Herunterfahren!
- ökologisches Design
- Server-Virtualisierung

### GreenIT im weiteren Sinne

- Herstellung von Hardware (Rohstoffe, Chemikalien, Energie)
- Entsorgung von Hardware (Recyclingaufwand)
- Energieaufwand für Betrieb (siehe oben)
- Software-Hardware-Beziehung (braucht man wirklich neue Hardware?)

Und bitte, schickt nicht die alten Computer nach Afrika zu armen Kindern zum Recycling! Das ist ungesund und schlecht für die Umwelt.

## Dematerialisierung und Reboundeffekt

**Dematerialisierung:** Ein vorher physisch vorhandenes Objekt wird mit neuer Technologie weniger/kleiner oder fällt weg. Beispiele: elektronische Dokumente, mp3-Download statt CD kaufen. ⇒ **Erhöhung der Ressourcenproduktivität**

**Reboundeffekt:** Weil Dinge Ressourcen sparen, werden sie günstiger, deshalb werden mehr genutzt, und wieder mehr Ressourcen verbraucht. Beispiel: früher gabs ein paar große Mainframes, dann kamen PCs, jetzt gibts davon Millionen.

Software kann solche Dinge modellieren und beim Ressourcen sparen/Klimaschutz helfen. Yay!

## **VL 12: Kontexte sind verzahnt: Social Media**