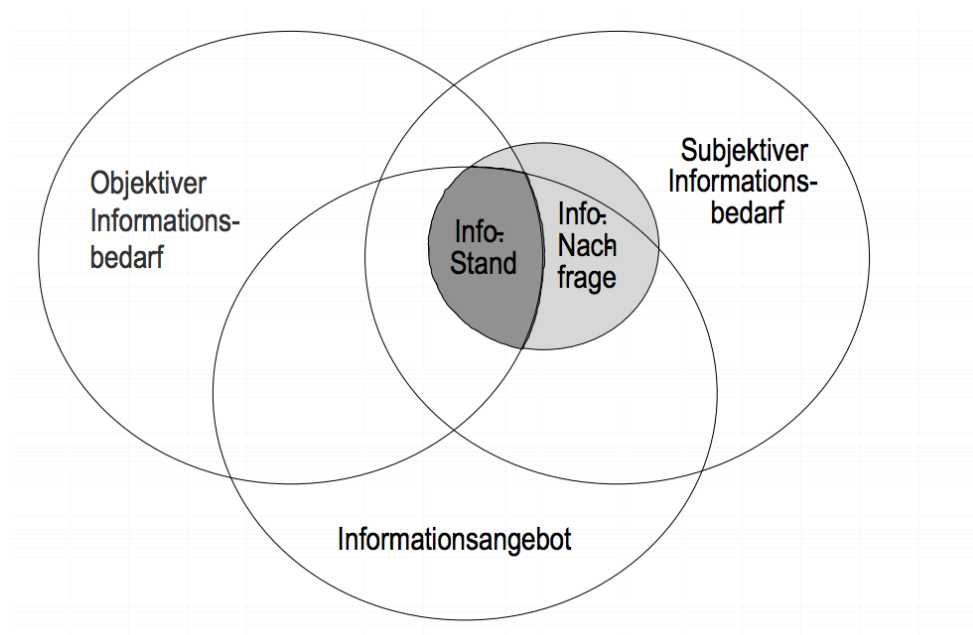
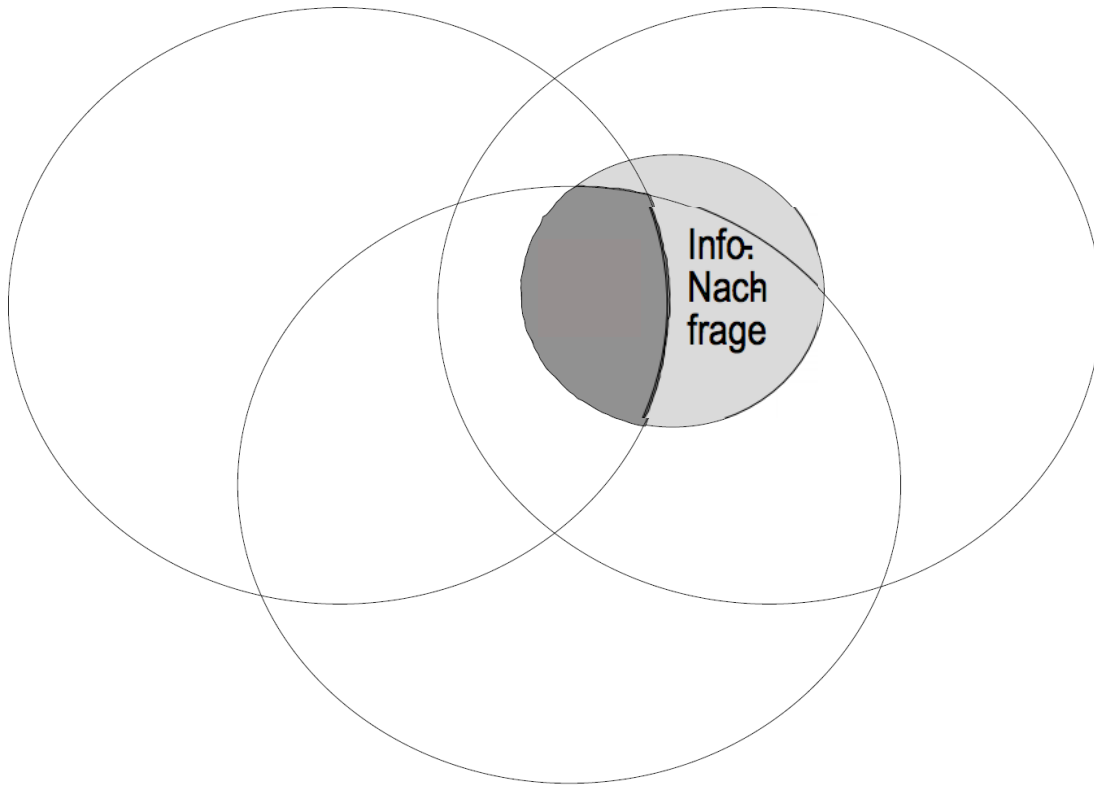


Informationsmanagement - Fragen zu LE02

Abgegeben von: Gruppe 04

1. Wissen

Fügen Sie die Beschriftung zum Thema Ermittlung des Informationsstandes hinzu



1. Anwendung

Nennen Sie die drei Verfahren zur Ermittlung des Informationsbedarfs, machen Sie die Unterschiede zwischen den Verfahren klar und nennen Sie je ein Beispiel zur Ermittlung der Antwort auf die Frage, wie gerne die Arbeiter bei Google dort arbeiten.

Subjektives Verfahren: z.B. Befragen eines Mitarbeiters

Objektives Verfahren: z.B. Vergleich der Daten zur Einstellungs-/Kündigungsanzahl

Gemischtes Verfahren: z.B. es wird eine Befragungsgruppe aus Google-Mitarbeitern zusammengestellt. Diese sind unterschiedlichen Alters, aus unterschiedlichen Bereichen etc.

Der Sachverhalt wird mit einem unterschiedlichem Grad an Subjektivität interpretiert, daraus entsteht die Antwort.

2. Anwendung

Erläutern Sie den Begriff Informationslogistik und nennen und begründen Sie die Grundprinzipien.

Informationslogistik beschäftigt sich mit den Problemen des Informationsflusses und der Informationskanäle. Es ist gleichwertig neben der Realgüterlogistik zu betrachten.

Die Grundprinzipien:

- die richtige Information: Die Information muss vom Empfänger verstanden und benötigt werden.
- zum richtigen Zeitpunkt: Rechtzeitig für die Entscheidungsfällung und wenn tatsächlich benötigt.
- in der richtigen Menge: Das heißt so viel Information wie nötig, so wenig wie möglich.
- am richtigen Ort: Information muss beim Empfänger verfügbar sein.
- in der erforderlichen Qualität: Die Information ist ausreichend detailliert und wahr, zudem unmittelbar verwendbar.

1. Transfer

Finden Sie einen möglichen Lebenszyklus der Informationswirtschaft für den Anwendungsfall: Die Produktentwicklungsabteilung von Google möchte herausfinden, ob sich die Entwicklung einer neuen Machine Learning -Anwendung lohnen würde. Die Entscheidung wird auf Basis der Anzahl möglicher User, welche auf Basis bisheriger Kunden ermittelt wird, gefällt.

1. Management der Informationsquellen: Als Basis werden die bisherigen Käufer anderer Maschine Learning- Anwendung ausgewählt. Diese, und ihr Kaufverhalten, werden in einer Kundendatenbank verwaltet und die nun benötigten Daten werden daraus erhoben.

2. Management der Informationsressourcen: Die ermittelten Kundendaten werden nun in eine Excel-Datei importiert und gespeichert.

3. Management des Informationsangebots: Die Käufer werden nach ihrer Kaufkraft geordnet und gezählt.

4. Management der Informationsnachfrage: Die ermittelten Daten werden als gute Basis für die Entscheidung zum Entwicklungsstart gewertet und da die Anzahl der Käufer sehr hoch ist, wird die Entwicklung angestoßen.

2. Transfer

Erläutern Sie die vier Perspektiven einer Balanced Scorecard und geben Sie zu jeder Perspektive ein konkretes Beispiel an.¹

1. Finanzielle Perspektive:

Die finanzielle Perspektive konzentriert sich auf den langfristig wirtschaftlichen Erfolg und sucht nach Strategien, die das finanzielle Ergebnis verbessern.

Strategisches Ziel: Die Umsatzrendite soll langfristig erhöht werden.

Kennzahl/Messgröße: Umsatzrendite

Zielwert: Steigerung um 5 Prozent

Erforderliche Maßnahmen: Senkung der Kosten, Erhöhung der Gewinnspannen, Realisierung höherer Preise

2. Kundenperspektive:

In der Kundenperspektive werden Messgrößen bezogen auf den Produkterwerb bzw. die Inanspruchnahme einer angebotenen Dienstleistung erhoben. Die Konkurrenzfähigkeit der Unternehmung auf dem entsprechenden Markt soll erhöht werden.

Strategisches Ziel: Eine schnellere Bearbeitung von Reklamationen soll die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Kennzahl/Messgröße: Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Reklamationen

Zielwert: kürzere Dauer als vier Tage

Erforderliche Maßnahmen: Schulung der Mitarbeiter im Kundenservice, regelmäßige Kundenbefragungen

3. Interne Prozessperspektive:

In der internen Prozessperspektive werden die internen Prozesse und Abläufe eines Unternehmens untersucht, hierbei sollen sowohl Kernkompetenzen als auch kritische Techniken identifiziert werden.

Strategisches Ziel: Um die Kosten zu senken und die Produktionsgeschwindigkeit zu erhöhen, sollen die Fertigungsabläufe optimiert werden.

Kennzahl/Messgröße: Durchlaufzeit (je Prozess)

Zielwert: Verkürzung um 20 Prozent

Erforderliche Maßnahmen: Prozessanalysen, Arbeitsplatzumgestaltungen, Mitarbeiterschulungen, Organisation einer besseren Materialversorgung

4. Innovations- und Wissensperspektive:

Mit dieser Perspektive soll langfristig die Entwicklung innerhalb des Unternehmens gesichert werden. Es werden Anforderungen aus dem Unternehmensumfeld oder aus den anderen Perspektiven an die Organisation, Management oder Mitarbeiter erhoben.

Strategisches Ziel: Eine konsequente Weiterbildung der Mitarbeiter soll gefördert werden, um das Know-how im Unternehmen zu erhalten.

Kennzahl/Messgröße: Anzahl der Weiterbildungstage je Mitarbeiter und Jahr

Zielwert: 10 Tage pro Mitarbeiter und Jahr

Erforderliche Maßnahmen: Erweiterung des internen Schulungsangebots, Aufnahme weiterer qualifizierter externer Weiterbildungsinstitute in den Weiterbildungskatalog, Einführen von regelmäßigen Weiterbildungsgesprächen mit allen Mitarbeitern

¹ Quellen: Krcmar, H. (2015): Informationsmanagement. 6. Auflage, Springer, Berlin 2015, <http://www.balancedscorecard24.net/balanced-scorecard-beispiele/>