



Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Prozesse als Managementaufgabe

Der Punkt, "Prozesse als Managementaufgabe", hebt die Bedeutung von Prozessen innerhalb der Organisation und ihre zentrale Rolle im Management hervor.

Geschäftsprozesse sind Abfolgen von Aktivitäten oder Aufgaben, die darauf ausgerichtet sind, ein bestimmtes Geschäftsziel zu erreichen, wie die Herstellung eines Produkts oder die Bereitstellung einer Dienstleistung.

Die effektive und effiziente Gestaltung, Überwachung und Steuerung dieser Prozesse ist eine grundlegende Managementaufgabe.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Prozesse als Managementaufgabe

Bedeutung von Prozessen im Management:

- **Kern der Geschäftstätigkeit:** Alle wesentlichen Aktivitäten eines Unternehmens lassen sich als Prozesse beschreiben, von der Produktentwicklung bis hin zum Kundenservice. Die Qualität der Geschäftsprozesse bestimmt maßgeblich die Leistungsfähigkeit und den Erfolg des Unternehmens.
- **Kundenorientierung:** Geschäftsprozesse sind oft darauf ausgerichtet, Wert für den Kunden zu schaffen. Die Ausrichtung der Prozesse auf die Kundenbedürfnisse ist entscheidend für die Kundenzufriedenheit und -bindung.
- **Effizienz und Effektivität:** Eine klare Definition und Optimierung von Prozessen hilft, Ressourcen optimal zu nutzen, Durchlaufzeiten zu reduzieren und die Produktivität zu steigern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Prozesse als Managementaufgabe

Managementaufgaben in Bezug auf Prozesse:

- **Prozessidentifikation:** Definition und Abgrenzung der verschiedenen Geschäftsprozesse im Unternehmen.
- **Prozessanalyse:** Untersuchung der bestehenden Prozesse, um Stärken, Schwächen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.
- **Prozessgestaltung (Design):** Entwicklung neuer oder Verbesserung bestehender Prozesse, um sie effizienter, effektiver und flexibler zu gestalten.
- **Prozessimplementierung:** Einführung der gestalteten Prozesse in die tägliche Praxis, oft unter Einsatz von IT-Systemen.
- **Prozesskontrolle und -optimierung:** Laufende Überwachung der Prozessleistung anhand von Kennzahlen und Durchführung kontinuierlicher Verbesserungen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Prozesse als Managementaufgabe

Herausforderungen:

- **Komplexität:** Geschäftsprozesse können sehr komplex sein, insbesondere in großen Organisationen oder bei unternehmensübergreifenden Prozessen.
- **Veränderungsmanagement:** Die Einführung neuer Prozesse oder die Änderung bestehender Prozesse erfordert oft ein umfassendes Veränderungsmanagement, um Widerstände zu überwinden und die Mitarbeiter für die neuen Abläufe zu gewinnen.
- **Technologieeinsatz:** Die effektive Unterstützung von Prozessen durch IT-Systeme stellt hohe Anforderungen an die Auswahl, Anpassung und Implementierung der Technologie.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Prozesse als Managementaufgabe

Die Betrachtung von Prozessen als Managementaufgabe unterstreicht die Notwendigkeit eines systematischen Prozessmanagements, um die Unternehmensziele effektiv zu unterstützen und einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil zu sichern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen

Die Begriffe Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen beschreiben einen kontinuierlichen Zyklus von Aktivitäten, die darauf abzielen, Geschäftsprozesse effizienter, effektiver und anpassungsfähiger zu machen.

Dieser Zyklus ist essentiell für Unternehmen, um auf Marktveränderungen reagieren zu können, die Produktivität zu steigern und letztendlich den Unternehmenserfolg zu sichern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen

Die Begriffe Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen beschreiben einen kontinuierlichen Zyklus von Aktivitäten, die darauf abzielen, Geschäftsprozesse effizienter, effektiver und anpassungsfähiger zu machen.

Dieser Zyklus ist essentiell für Unternehmen, um auf Marktveränderungen reagieren zu können, die Produktivität zu steigern und letztendlich den Unternehmenserfolg zu sichern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen

1. Analyse von Geschäftsprozessen

Ziel: Verstehen der aktuellen Prozessabläufe, Identifizierung von Schwachstellen, Engpässen und Ineffizienzen.

Methoden: Einsatz von Techniken wie Prozessmapping, Interviews, Beobachtungen und Datenanalyse, um ein klares Bild der **Ist-Situation** zu erhalten.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen

2. Gestaltung (Design) von Geschäftsprozessen

Ziel: Entwickeln verbesserter oder gänzlich neuer Prozesse, die effizienter und wirksamer sind, um die identifizierten Probleme zu lösen und die Unternehmensziele besser zu unterstützen.

Methoden: Erstellung von Soll-Prozessmodellen unter Verwendung von Prinzipien des Prozessdesigns, wie Vereinfachung, Standardisierung und Automatisierung. Berücksichtigung von Technologie, Menschen und Ressourcen in der Prozessgestaltung.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen

3. Kontrolle von Geschäftsprozessen

Ziel: Sicherstellung, dass die implementierten Prozesse wie vorgesehen funktionieren und die erwarteten Ergebnisse liefern.

Methoden: Etablierung von Prozess-Kennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) und regelmäßiges Monitoring, um die Leistung der Prozesse zu überwachen und bei Bedarf korrigierend einzugreifen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen

4. Optimierung von Geschäftsprozessen

Ziel: Kontinuierliche Verbesserung der Prozessleistung durch systematische Analyse und Anpassung der Prozesse, um Effizienz, Qualität und Anpassungsfähigkeit zu steigern.

Methoden: Anwendung von Techniken wie Lean Management, Six Sigma, Total Quality Management (TQM) oder agilen Methoden, um Prozesse iterativ zu verbessern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen

Wichtigkeit dieses Zyklus

- **Anpassungsfähigkeit:** In einem sich schnell verändernden Marktumfeld ermöglicht der systematische Zyklus von Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung eine schnelle Anpassung der Geschäftsprozesse.
- **Kundenorientierung:** Durch die ständige Verbesserung der Prozesse kann ein Unternehmen besser auf Kundenbedürfnisse eingehen und Kundenzufriedenheit sowie -loyalität steigern.
- **Wettbewerbsvorteil:** Effiziente und effektive Prozesse sind ein Schlüssel zum Erfolg und können einem Unternehmen einen signifikanten Vorteil gegenüber Wettbewerbern verschaffen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Analyse, Gestaltung, Kontrolle und Optimierung von Geschäftsprozessen

Dieser kontinuierliche Zyklus bildet das Herzstück des Prozessmanagements und ist entscheidend für die langfristige Leistungsfähigkeit und den Erfolg eines Unternehmens.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Führungsstile

Der Begriff „Führungsstile“ betrachtet die verschiedenen Ansätze und Methoden, mit denen Führungskräfte ihre Teams und Mitarbeiter leiten und beeinflussen.

Die Wahl des Führungsstils kann erhebliche Auswirkungen auf die Motivation, Leistung und Zufriedenheit der Mitarbeiter sowie auf die Kultur und den Erfolg des Unternehmens haben.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Führungsstile

Hier sind einige der bekanntesten Führungsstile:

- 1) Autoritärer (autokratischer) Führungsstil
- 2) Demokratischer (partizipativer) Führungsstil
- 3) Laissez-faire-Führungsstil
- 4) Transformationaler Führungsstil
- 5) Transaktionaler Führungsstil

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Führungsstile

Autoritärer (autokratischer)

Beschreibung: Der Führer trifft alle Entscheidungen allein, ohne Input oder Diskussion mit den Teammitgliedern. Kommunikation erfolgt meist einseitig von oben nach unten.

Vorteile: Schnelle Entscheidungsfindung, klar definierte Rollen und Erwartungen.

Nachteile: Kann Demotivation und Unzufriedenheit fördern, unterdrückt die Kreativität und Eigeninitiative der Mitarbeiter.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Führungsstile

Demokratischer (partizipativer)

Beschreibung: Entscheidungen werden gemeinsam im Team getroffen, wobei der Führer als Moderator fungiert und die Meinungen und Beiträge der Mitarbeiter wertschätzt.

Vorteile: Fördert die Mitarbeitermotivation und -engagement, unterstützt kreative Problemlösungen und Innovation.

Nachteile: Entscheidungsprozesse können langwierig sein, Konsensfindung ist nicht immer möglich.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Führungsstile

Laissez-faire-Führungsstil

Beschreibung: Der Führer bietet wenig bis gar keine Anleitung und überlässt den Mitarbeitern die Entscheidungsfindung und Kontrolle über ihre Arbeit.

Vorteile: Maximiert die Autonomie und Selbstorganisation der Mitarbeiter, ideal für hoch qualifizierte und selbstmotivierte Teams.

Nachteile: Kann zu mangelnder Richtung und Koordination führen, ineffektiv bei unerfahrenen Mitarbeitern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Führungsstile

Transformationaler

Beschreibung: Der Führer inspiriert und motiviert Mitarbeiter, über ihre eigenen Interessen hinaus für das Wohl des Unternehmens zu arbeiten, indem er eine Vision vermittelt und als Vorbild agiert.

Vorteile: Fördert Innovation und Veränderung, baut starke Teamdynamiken und Mitarbeiterloyalität auf.

Nachteile: Kann anspruchsvoll in der Umsetzung sein, erfordert hohe emotionale Intelligenz und Charisma.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Führungsstile

Transaktionaler

Beschreibung: Basierend auf einem System von Belohnungen und Bestrafungen; Leistung wird überwacht, und Mitarbeiter erhalten Feedback basierend auf ihrer Leistungserbringung.

Vorteile: Klarheit über Ziele und Erwartungen, effektiv in stabilen und vorhersehbaren Umgebungen.

Nachteile: Kann Innovation hemmen, konzentriert sich mehr auf kurzfristige Ziele.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Führungsstile

Wahl des richtigen Führungsstils

Die Wahl des richtigen Führungsstils hängt von vielen Faktoren ab, einschließlich der Persönlichkeit des Führers, der Teamdynamik, der Art der Aufgabe und den Zielen des Unternehmens.

*Oft kombinieren **effektive Führungskräfte** Elemente **verschiedener Stile**, um **sich** an die jeweiligen Umstände und die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter **anzupassen**.*

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Begleitung betriebswirtschaftlicher Prozesse durch IT-Systeme innerhalb des Unternehmens

Unter Begleitung betriebswirtschaftlicher Prozesse durch IT-Systeme innerhalb des Unternehmens, versteht man, wie Informationstechnologie (IT) eingesetzt wird, um Geschäftsprozesse effizienter, transparenter und flexibler zu gestalten.

IT-Systeme ermöglichen es Unternehmen, Daten zu sammeln, zu analysieren und zu nutzen, um bessere Entscheidungen zu treffen, Kosten zu senken und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Begleitung betriebswirtschaftlicher Prozesse durch IT-Systeme innerhalb des Unternehmens

Workflowmanagement

Beschreibung: Workflowmanagement-Systeme (WMS) automatisieren und optimieren Geschäftsprozesse, indem sie die notwendigen Aufgaben, Informationen und Ressourcen zur richtigen Zeit an die richtigen Personen weiterleiten.

Vorteile: Erhöhte Effizienz durch Minimierung manueller Prozesse, verbesserte Prozesstransparenz und -kontrolle, schnellere Reaktionszeiten auf Veränderungen oder Probleme.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Begleitung betriebswirtschaftlicher Prozesse durch IT-Systeme innerhalb des Unternehmens

ARIS Toolset

Beschreibung: ARIS (Architektur integrierter Informationssysteme) ist ein Framework und Toolset zur Modellierung, Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen. Es unterstützt die Visualisierung von Prozessen, Organisationsstrukturen, Datenflüssen und IT-Systemen.

Vorteile: Bietet eine klare und detaillierte Darstellung von Unternehmensstrukturen und Prozessen, was die Identifikation von Verbesserungspotenzialen erleichtert und die Implementierung von IT-Lösungen unterstützt.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Begleitung betriebswirtschaftlicher Prozesse durch IT-Systeme innerhalb des Unternehmens

Dokumentenmanagement

Beschreibung: Dokumentenmanagement-Systeme (DMS) dienen der Verwaltung, Speicherung und Sicherung von Dokumenten innerhalb eines Unternehmens. Sie ermöglichen den schnellen Zugriff auf Dokumente, Versionenkontrolle und die Einhaltung von Compliance-Richtlinien.

Vorteile: Verbesserte Dokumentenorganisation und -sicherheit, schnellerer Zugriff auf Informationen, reduzierter Papierverbrauch und effizientere Zusammenarbeit.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Begleitung betriebswirtschaftlicher Prozesse durch IT-Systeme innerhalb des Unternehmens

Weitere relevante IT-Systeme:

- **Enterprise Resource Planning (ERP):** Integrierte Softwarelösungen, die alle Kerngeschäftsprozesse wie Finanzen, HR, Produktion und Logistik abdecken.
- **Customer Relationship Management (CRM):** Systeme zur Verwaltung der Interaktionen mit aktuellen und potenziellen Kunden, unterstützen Vertrieb, Marketing und Kundenservice.
- **Supply Chain Management (SCM):** IT-gestützte Systeme zur Optimierung der Lieferkette vom Lieferanten bis zum Kunden.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Begleitung betriebswirtschaftlicher Prozesse durch IT-Systeme innerhalb des Unternehmens

Bedeutung für Unternehmen

Der Einsatz von IT-Systemen zur Unterstützung betriebswirtschaftlicher Prozesse ist heute unverzichtbar geworden.

Sie ermöglichen nicht nur die Automatisierung und Effizienzsteigerung von Routineaufgaben, sondern bieten auch strategische Vorteile durch verbesserte Datenanalyse, Entscheidungsfindung und Kundenorientierung.

Die Herausforderung für Unternehmen besteht darin, die richtige Technologie auszuwählen und diese effektiv in ihre Prozesse zu integrieren, um den größtmöglichen Nutzen zu erzielen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Dieser Punkt bezieht sich auf Geschäftsaktivitäten, die über die Grenzen eines einzelnen Unternehmens hinausgehen und in denen zwei oder mehrere Organisationen involviert sind.

Diese Prozesse erfordern eine enge Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Unternehmen, um Produkte oder Dienstleistungen effizient zu erstellen, zu verteilen und zu vermarkten.

Unternehmensübergreifende Prozesse sind entscheidend für die Optimierung der gesamten Wertschöpfungskette, von der Beschaffung über die Produktion bis hin zum Vertrieb und Kundenservice.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Beispiele für unternehmensübergreifende Prozesse:

- **Supply Chain Management (SCM):** Koordination und Optimierung der Lieferkette vom Rohmateriallieferanten bis zum Endkunden, einschließlich Produktion, Lagerung, Transport und Distribution.
- **Just-in-Time (JIT) Produktion und Lieferung:** Synchronisation der Produktion und Lieferung von Komponenten, sodass Materialien genau dann ankommen, wenn sie für die Produktion benötigt werden, um Lagerhaltungskosten zu minimieren.
- **Kooperative Produktentwicklung:** Zusammenarbeit zwischen Unternehmen bei der Entwicklung neuer Produkte oder Technologien, oft unter Einbeziehung von Zulieferern, Partnern und manchmal Kunden in den Entwicklungsprozess.
- **Outsourcing und Offshoring:** Übertragung von Geschäftsprozessen oder Produktionsstufen an externe Partner oder ins Ausland, um von Kostenvorteilen, spezifischem Know-how oder lokalen Marktbedingungen zu profitieren.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Supply Chain Management (SCM)

Beispiel: Ein Softwareunternehmen arbeitet eng mit Cloud-Service-Anbietern zusammen, um seine Anwendungen auf einer skalierbaren Infrastruktur zu hosten.

Durch die enge Zusammenarbeit kann das Unternehmen sicherstellen, dass seine Softwareprodukte jederzeit verfügbar sind, sich schnell an veränderte Lastanforderungen anpassen und dabei die Kosten für Infrastruktur effizient steuern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Just-in-Time (JIT) Produktion und Lieferung

Beispiel: Ein Unternehmen, das kundenspezifische CRM-Systeme entwickelt, arbeitet mit einem Netzwerk von Freelance-Softwareentwicklern zusammen.

Projekte und benötigte Arbeitskräfte werden genau dann koordiniert und "angefordert", wenn bestimmte Entwicklungsphasen beginnen, um so Leerlaufzeiten zu minimieren und die Entwicklungskosten zu optimieren.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Kooperative Produktentwicklung

Beispiel: Ein Anbieter von Sicherheitssoftware für mobile Geräte geht eine Partnerschaft mit einem Smartphone-Hersteller ein, um eine integrierte Sicherheitslösung zu entwickeln, die direkt auf den Geräten vorinstalliert ist.

Beide Unternehmen teilen ihr Fachwissen, um ein Produkt zu schaffen, das den Anforderungen des Marktes entspricht und gleichzeitig neue Funktionen bietet, die bisher nicht verfügbar waren.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Outsourcing und Offshoring

Beispiel: Ein Entwicklungsstudio für Videospiele entscheidet sich dazu, bestimmte Aufgaben wie Grafikdesign, Sounddesign und einige Programmieraufgaben an spezialisierte Unternehmen in anderen Ländern auszulagern.

Dies ermöglicht es dem Unternehmen, von niedrigeren Kosten und spezialisierten Fähigkeiten zu profitieren, während es sich auf Kernkompetenzen wie Story-Entwicklung und Gameplay-Mechaniken konzentriert.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Vorteile unternehmensübergreifender Prozesse:

- **Kostenreduktion:** Durch die Optimierung der gesamten Wertschöpfungskette können Kosten signifikant reduziert werden.
- **Effizienzsteigerung:** Die Koordination und Integration von Prozessen führt zu einer effizienteren Produktion und Logistik.
- **Zugang zu Märkten und Ressourcen:** Unternehmen können durch Partnerschaften leichter auf neue Märkte zugreifen und Ressourcen gemeinsam nutzen.
- **Flexibilität und Schnelligkeit:** Eine enge Zusammenarbeit ermöglicht schnelle Reaktionen auf Marktveränderungen und Kundenbedürfnisse.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Herausforderungen:

- **Koordination und Kommunikation:** Die Abstimmung zwischen verschiedenen Unternehmen erfordert effektive Kommunikationskanäle und gemeinsame Standards.
- **Datensicherheit und Vertrauen:** Der Austausch sensibler Informationen stellt hohe Anforderungen an Datensicherheit und erfordert gegenseitiges Vertrauen.
- **Management von Partnerschaften:** Die Auswahl geeigneter Partner und das Management von Beziehungen sind kritisch für den Erfolg.
- **Kompatibilität von IT-Systemen:** Für eine reibungslose Zusammenarbeit ist oft die Integration von IT-Systemen erforderlich, was technische Herausforderungen mit sich bringen kann.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Unternehmensübergreifende Prozesse

Die Gestaltung und das Management unternehmensübergreifender Prozesse sind komplex, bieten jedoch erhebliche Chancen zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit.

Unternehmen, die in der Lage sind, effektive Partnerschaften zu bilden und ihre Prozesse über Unternehmensgrenzen hinweg zu optimieren, können sich signifikante Vorteile im globalen Markt sichern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse

Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse sind die grundlegenden Ströme, die innerhalb und zwischen Unternehmen stattfinden und die für das Funktionieren der Wirtschaft essentiell sind.

Diese Flüsse sind eng miteinander verbunden und beeinflussen sich gegenseitig, wobei sie zusammen das Rückgrat betrieblicher und unternehmensübergreifender Prozesse bilden.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse

Leistungsflüsse

Definition: Unter Leistungsflüssen versteht man den Transfer von Waren und Dienstleistungen durch die verschiedenen Stufen der Wertschöpfungskette – von der Beschaffung der Rohmaterialien über die Produktion bis hin zum Endkunden.

Beispiel: Das Unternehmen beginnt mit der Sammlung von Kundenanforderungen für eine neue Projektmanagement-Software. Diese Anforderungen werden dann in Software-Designs umgewandelt. Entwickler programmieren die Anwendung, gefolgt von einer Testphase, um Fehler zu identifizieren und zu beheben. Nach erfolgreichem Testen wird die Software über Online-Plattformen an die Kunden ausgeliefert, entweder durch direkten Download oder über Cloud-Dienste.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse

Geldflüsse

Definition: Geldflüsse beschreiben die Bewegung finanzieller Mittel zwischen Wirtschaftssubjekten im Austausch für Waren, Dienstleistungen oder als Finanzierung. Sie umfassen Zahlungen von Kunden, an Lieferanten, Gehälter an Mitarbeiter und Transaktionen mit Finanzinstituten.

Beispiel: Das Unternehmen erhält Zahlungen von Kunden für Lizenzen der entwickelten Projektmanagement-Software über Online-Verkaufsplattformen. Es leistet Zahlungen an seine Softwareentwickler und Designer als Gehälter und an externe Cloud-Service-Anbieter für Hosting-Dienste. Einnahmen werden auch für die Finanzierung von Marketingkampagnen und für Investitionen in neue Technologien verwendet.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse

Informationsflüsse

Definition: Informationsflüsse beziehen sich auf die Verteilung und den Austausch von Daten und Informationen zwischen den Beteiligten innerhalb und außerhalb des Unternehmens. Sie sind entscheidend für die Koordination der Leistungs- und Geldflüsse und unterstützen Entscheidungsprozesse.

Beispiel: Das Unternehmen nutzt Projektmanagement-Tools, um den Fortschritt der Softwareentwicklung zu verfolgen und Informationen zwischen Teammitgliedern zu teilen. Kundenfeedback wird über Support-Tickets und soziale Medien gesammelt und analysiert, um Verbesserungen oder neue Features zu planen. Marktforschungsinformationen werden verwendet, um Entscheidungen über zukünftige Softwareprojekte oder Updates zu treffen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse - **Bedeutung**

Die Integration und effiziente Gestaltung dieser Flüsse sind entscheidend für den Unternehmenserfolg. Sie ermöglichen:

- **Optimierung der Wertschöpfungskette:** Durch die Abstimmung der Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse können Unternehmen ihre Prozesse effizienter gestalten, Kosten reduzieren und die Kundenzufriedenheit erhöhen.
- **Bessere Entscheidungsfindung:** Genau und zeitnah verfügbare Informationen verbessern die Grundlage für strategische und operative Entscheidungen.
- **Erhöhte Transparenz und Kontrolle:** Ein klarer Überblick über die verschiedenen Flüsse ermöglicht eine bessere Überwachung und Steuerung der betrieblichen Aktivitäten.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse - **Bedeutung**

Die Herausforderung für Unternehmen liegt darin, diese Flüsse so zu gestalten und zu managen, dass sie reibungslos und effizient ablaufen, während gleichzeitig Flexibilität für Anpassungen an veränderte Marktbedingungen oder interne Gegebenheiten gewährleistet wird.

Technologien wie ERP-Systeme, Blockchain und fortschrittliche Datenanalysetools spielen eine zunehmend wichtige Rolle bei der Optimierung dieser Flüsse.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

Das Thema beschäftigt sich mit der Speicherung und Verwaltung großer Datenmengen aus verschiedenen Quellen innerhalb eines Unternehmens in einer zentralen Datenbank, dem sogenannten Data Warehouse.

Ziel ist es, eine konsolidierte Sicht auf die Daten zu bieten, um Entscheidungsfindungsprozesse zu unterstützen.

Data-Warehousing ermöglicht komplexe Analysen, Berichterstattungen und die Durchführung von Business Intelligence (BI)-Aktivitäten, indem es Daten aus verschiedenen Geschäftsbereichen zusammenführt und in einem formatierten, konsistenten Format speichert.

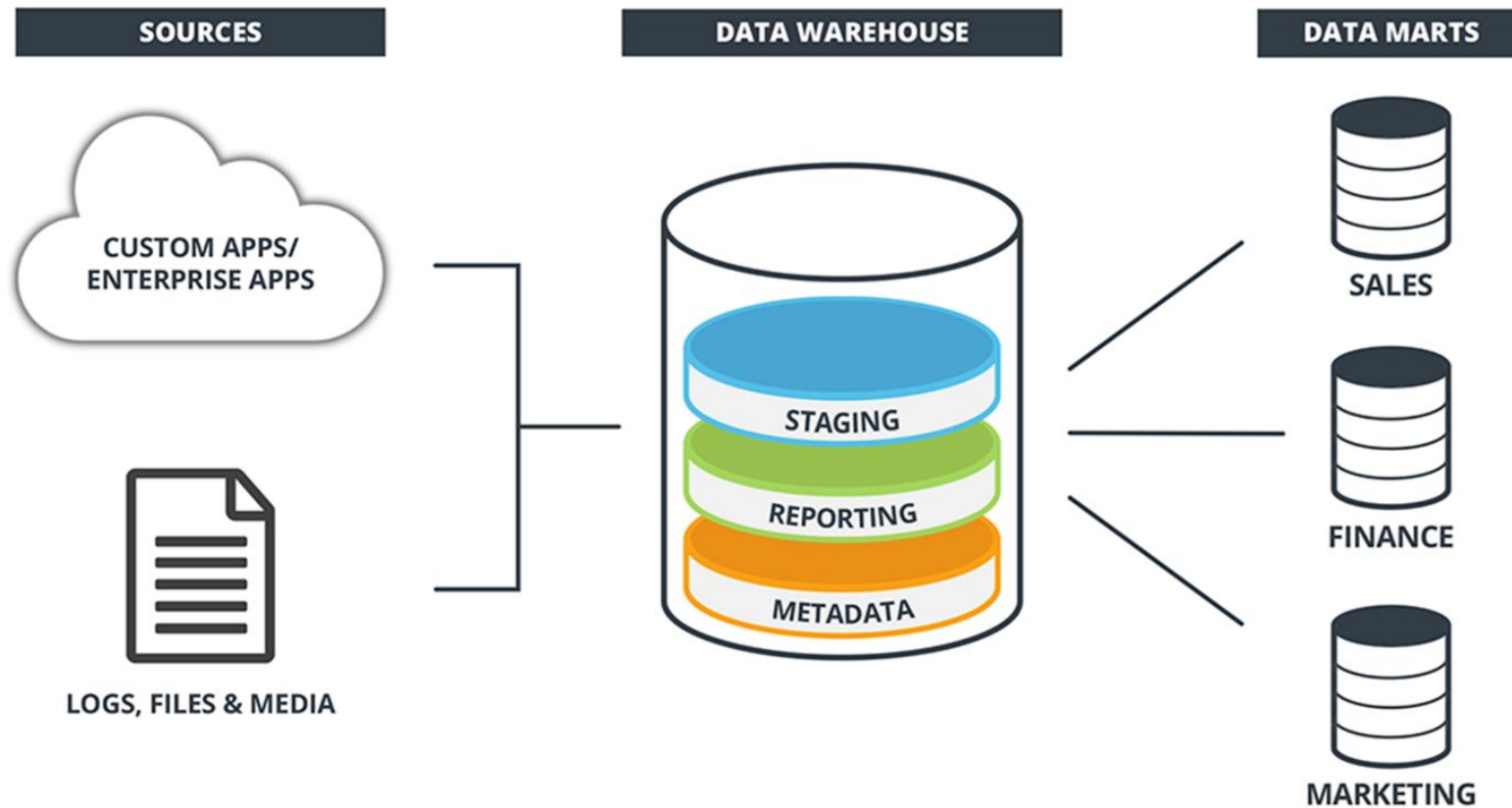
Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

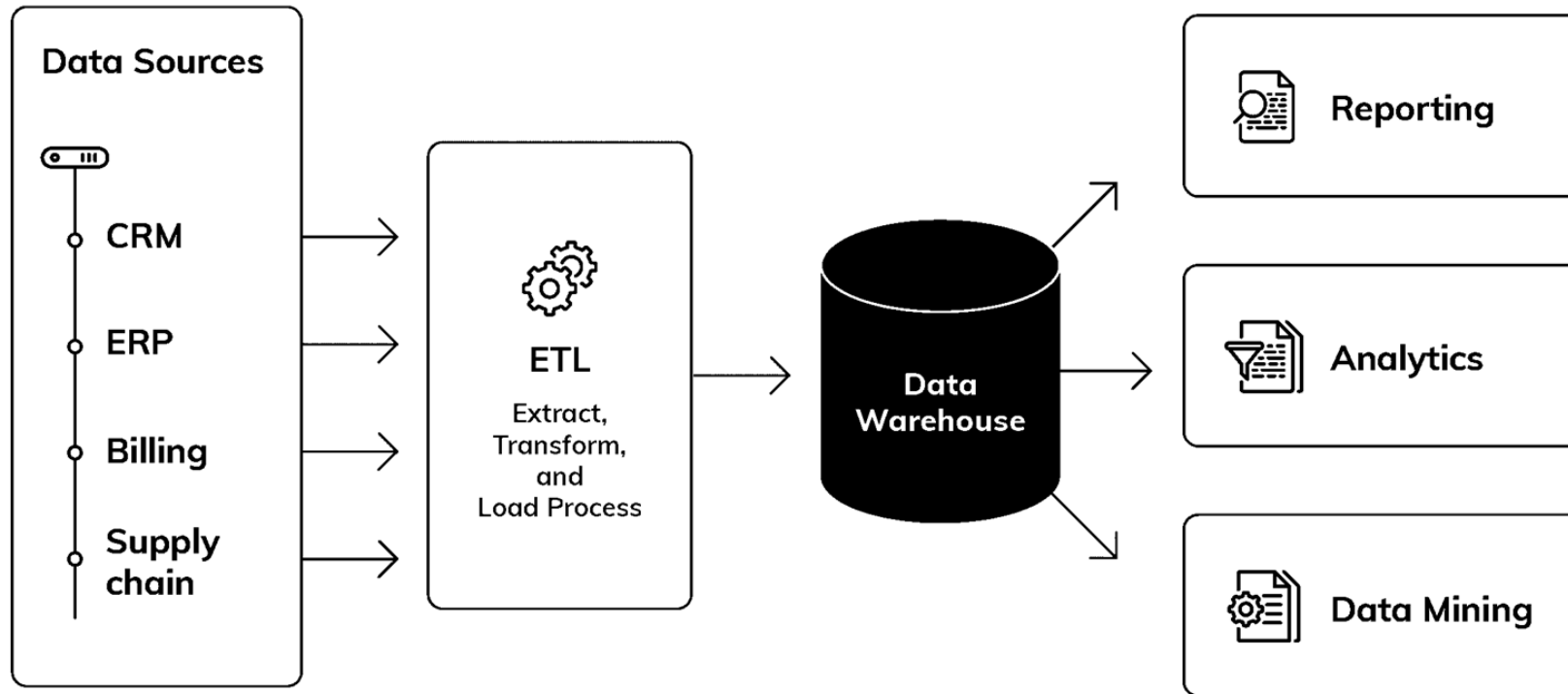
Achtung!

Verwechsle es nicht mit „Data **Lake**“

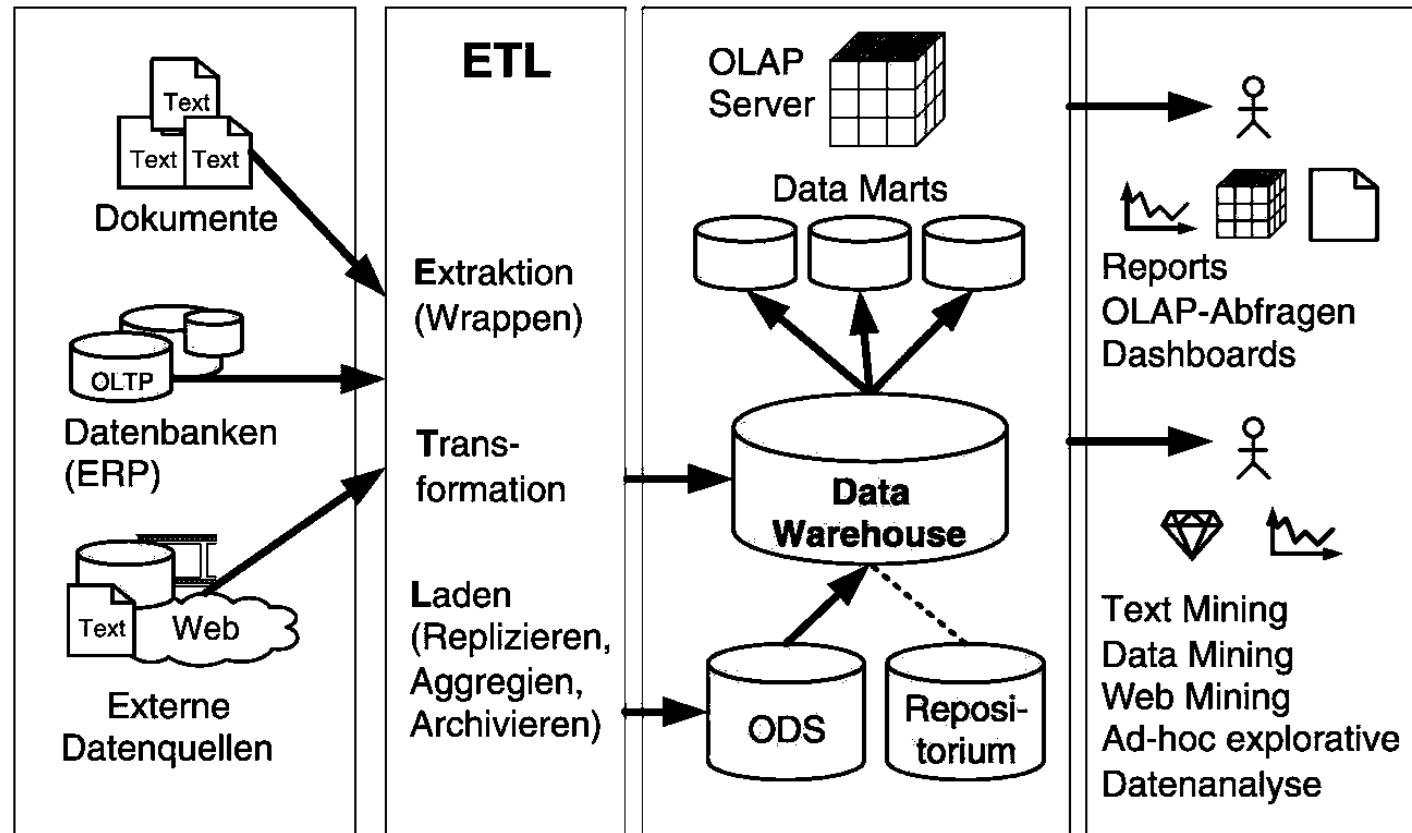
Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation



Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation



Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation



Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

ETL-Prozess

Der ETL-Prozess steht für "Extraktion, Transformation, Laden" (Extract, Transform, Load) und ist ein zentraler Bestandteil beim Aufbau und Betrieb von Data Warehouses sowie bei der Datenintegration im Allgemeinen.

Er beschreibt die drei Schritte, die notwendig sind, um Daten aus verschiedenen Quellen zu sammeln, sie für Analysezwecke vorzubereiten und schließlich in ein Ziel-Datenspeichersystem (wie ein Data Warehouse) zu übertragen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

ETL-Prozess

1. Extraktion (Extract)

Ziel: Sammeln von Daten aus verschiedenen Quellsystemen. Diese Systeme können Datenbanken, CRM-Systeme, ERP-Systeme, Dateien, Web-Dienste und viele andere Datenquellen umfassen.

Prozess: Während der Extraktion werden die erforderlichen Daten identifiziert und aus ihren Quellsystemen abgezogen, ohne die ursprünglichen Daten zu verändern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

ETL-Prozess

2. Transformation (Transform)

Ziel: Anpassung, Bereinigung und Konsolidierung der extrahierten Daten, um sie für die Speicherung im Ziel-Datenspeichersystem vorzubereiten. Dieser Schritt ist entscheidend, um Datenqualität und -konsistenz zu gewährleisten.

Prozess: Transformation kann eine Vielzahl von Operationen umfassen, darunter das Filtern, Sortieren, Aggregieren, Mappen (Zuordnen von Datenfeldern von Quelle zu Ziel), Bereinigen (z.B. Entfernen von Duplikaten oder Korrigieren von Fehlern) und Anreichern der Daten.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

ETL-Prozess

3. Laden (Load)

Ziel: Übertragung der transformierten Daten in ein Ziel-Datenspeichersystem, typischerweise ein Data Warehouse, aber auch andere Datenspeicher wie Datenbanken oder Data Lakes.

Prozess: Beim Laden werden die vorbereiteten Daten in die Struktur des Zielsystems eingespeist und für Abfragen und Analysen verfügbar gemacht. Dies kann als einmaliger Vorgang (Full Load) oder als inkrementeller Prozess erfolgen, bei dem nur neue oder geänderte Daten übertragen werden.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

ETL-Prozess

Bedeutung:

Der ETL-Prozess spielt eine entscheidende Rolle in der Datenverarbeitung und Business Intelligence, indem er es Unternehmen ermöglicht, Daten aus unterschiedlichsten Quellen zu integrieren, die Qualität und Konsistenz der Daten sicherzustellen und umfangreiche Datenanalysen zu unterstützen.

ETL-Prozesse müssen sorgfältig geplant und verwaltet werden, um die Integrität und Verfügbarkeit der Daten zu gewährleisten, und sie sind ein kritischer Faktor für den Erfolg von Datenprojekten.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

Kernaspekte:

- **Integration:** Daten aus verschiedenen Quellen (z.B. Finanzen, Vertrieb, Personalwesen) werden gesammelt, bereinigt und in einem einheitlichen Format im Data Warehouse gespeichert. Dies ermöglicht eine übergreifende Analyse und den Vergleich von Informationen aus verschiedenen Bereichen des Unternehmens.
- **Zeitbezug:** Im Data Warehouse gespeicherte Daten sind oft zeitlich markiert, was eine historische Analyse und die Betrachtung von Trends über die Zeit ermöglicht.
- **Nicht-Volatilität:** Einmal ins Data Warehouse aufgenommene Daten werden nicht mehr verändert oder gelöscht. Dies ermöglicht eine stabile Datengrundlage für Analysen.
- **Zweckorientierung:** Daten werden im Data Warehouse so organisiert und strukturiert, dass sie speziell für Abfragen und Analysen im Kontext von Business Intelligence und Entscheidungsfindung optimiert sind.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

Vorteile:

- **Bessere Entscheidungsfindung:** Durch den Zugriff auf konsolidierte und qualitativ hochwertige Daten können Entscheidungsträger fundiertere Entscheidungen treffen.
- **Effizienzsteigerung:** Automatisierte Berichterstattung und Analyse reduzieren den manuellen Aufwand und ermöglichen ein schnelleres Reagieren auf Veränderungen.
- **Verbesserte Datenqualität und -konsistenz:** Durch die Integration und Bereinigung der Daten werden Inkonsistenzen beseitigt, was die Zuverlässigkeit der Datenanalyse erhöht.
- **Historische Analyse:** Die Möglichkeit, historische Daten zu speichern und zu analysieren, unterstützt Trendanalysen und langfristige Planung.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

Herausforderungen:

- **Datenintegration:** Die Zusammenführung von Daten aus verschiedenen Quellen und Systemen kann technisch anspruchsvoll sein.
- **Datenaktualität:** Die Notwendigkeit, große Datenmengen zu sammeln und zu verarbeiten, kann zu Verzögerungen in der Verfügbarkeit aktueller Daten führen.
- **Komplexität:** Der Aufbau und die Pflege eines Data Warehouses erfordern spezifisches Know-how in den Bereichen Datenbankdesign, Datenintegration und Datenanalyse.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Data Warehousing

Data-Warehousing bildet eine zentrale Komponente in der modernen Geschäftsstrategie, indem es eine leistungsfähige Plattform für die Speicherung und Analyse von Geschäftsdaten bietet und so eine datengestützte Unternehmensführung ermöglicht.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Database Marketing

Der Begriff "Database Marketing", bezieht sich auf die Nutzung von Datenbanken für Marketingzwecke, um zielgerichtete Marketingkampagnen zu erstellen und durchzuführen.

Diese Methode ermöglicht es Unternehmen, ihre Kunden und potenziellen Kunden besser zu verstehen, personalisierte Kommunikation anzubieten und die Effektivität ihrer Marketingmaßnahmen zu steigern.

Database Marketing nutzt detaillierte Kundendaten, einschließlich Kaufhistorie, Präferenzen und Verhaltensmuster, um maßgeschneiderte Marketingbotschaften zu entwickeln, die auf die spezifischen Bedürfnisse und Interessen der Zielgruppe abgestimmt sind.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Database Marketing

Kernaspekte:

- **Datensammlung:** Sammeln von Kundendaten aus verschiedenen Quellen, wie Transaktionsdaten, Interaktionen im Kundenservice, Online-Verhaltensdaten und soziodemografischen Informationen.
- **Datenanalyse:** Einsatz statistischer Methoden und Datenanalyse-Tools, um Muster, Trends und Kundensegmente innerhalb der gesammelten Daten zu identifizieren.
- **Segmentierung:** Einteilung der Kunden in spezifische Segmente basierend auf gemeinsamen Merkmalen oder Verhaltensweisen, um zielgerichtete Marketingstrategien zu entwickeln.
- **Personalisierung:** Anpassen von Marketingbotschaften und -angeboten an die individuellen Bedürfnisse und Präferenzen der einzelnen Kunden oder Kundensegmente.
- **Kampagnenmanagement:** Planung, Durchführung und Überwachung von Marketingkampagnen, die auf den gewonnenen Erkenntnissen basieren, mit dem Ziel, die Kundenbindung zu stärken und den Verkauf zu fördern.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Database Marketing

Vorteile:

- **Erhöhte Marketingeffizienz:** Durch die gezielte Ansprache der Kunden können Streuverluste reduziert und die Conversion-Rate verbessert werden.
- **Verbesserte Kundenbeziehungen:** Personalisierte Kommunikation fördert das Vertrauen und die Zufriedenheit der Kunden, was zu einer stärkeren Kundenbindung führt.
- **Bessere Entscheidungsfindung:** Die datengestützte Analyse ermöglicht fundierte Entscheidungen über Marketingstrategien und Budgetallokation.
- **Messbarkeit und Optimierung:** Die Effektivität von Marketingkampagnen kann genau gemessen und basierend auf den Ergebnissen kontinuierlich optimiert werden.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Database Marketing

Herausforderungen:

- **Datenschutz und -sicherheit:** Der Umgang mit Kundendaten erfordert strenge Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre und zur Einhaltung von Datenschutzgesetzen.
- **Datenqualität:** Die Genauigkeit und Aktualität der Daten sind entscheidend für den Erfolg von Database Marketing. Ungenaue oder veraltete Daten können zu ineffektiven Marketingmaßnahmen führen.
- **Technologische Anforderungen:** Die Implementierung von Database Marketing erfordert fortschrittliche Datenbanktechnologien und Analysetools sowie entsprechendes Fachwissen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Database Marketing

Database Marketing ist ein mächtiges Instrument im modernen Marketingmix, das Unternehmen ermöglicht, ihre Marketingaktivitäten zu personalisieren, zu optimieren und letztendlich erfolgreicher zu gestalten.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Electronic Data Interchange (EDI)

Das Thema bezieht sich auf den elektronischen Austausch von Geschäftsdokumenten in einem standardisierten Format zwischen Geschäftspartnern.

EDI ermöglicht es Unternehmen, Papierdokumente wie Bestellungen, Rechnungen, Versandscheine und andere durch elektronische Nachrichten zu ersetzen, wodurch Prozesse effizienter und fehlerfreier ablaufen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Electronic Data Interchange (EDI)

Kernaspekte:

- **Standardisierung:** Der Austausch von Dokumenten erfolgt in einem standardisierten Format, was bedeutet, dass Informationen, die von einem Geschäftspartner gesendet werden, automatisch von den Systemen des Empfängers verarbeitet werden können. Zu den gängigen Standards gehören EDIFACT, X12 und XML.
- **Automatisierung:** Durch den Einsatz von EDI können Geschäftsprozesse automatisiert werden, was manuelle Eingriffe reduziert und die Bearbeitungszeit verkürzt.
- **Genauigkeit:** Der elektronische Austausch von Dokumenten verringert das Risiko von Fehlern, die bei manueller Dateneingabe auftreten können.
- **Schnelligkeit:** Geschäftsdokumente können in Echtzeit übermittelt werden, wodurch die Reaktionsfähigkeit und Geschwindigkeit im Geschäftsverkehr erhöht wird.
- **Kosteneinsparungen:** EDI reduziert den Bedarf an Papierdokumenten und den damit verbundenen Verwaltungs-, Druck- und Versandkosten.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Electronic Data Interchange (EDI)

Vorteile:

- **Verbesserte Effizienz:** Schnellere Übermittlung von Dokumenten und reduzierte Bearbeitungszeiten führen zu einer effizienteren Abwicklung von Geschäftsprozessen.
- **Kostenreduktion:** Einsparungen durch reduzierte Papierverarbeitung, Porto und Lagerhaltungskosten.
- **Erhöhte Genauigkeit:** Minimierung von Fehlern durch Automatisierung und den Wegfall manueller Dateneingaben.
- **Stärkere Partnerschaften:** Zuverlässiger und schneller Informationsaustausch stärkt die Beziehungen zwischen Geschäftspartnern.
- **Nachhaltigkeit:** Reduzierung des Papierverbrauchs unterstützt umweltfreundlichere Geschäftspraktiken.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Electronic Data Interchange (EDI)

Herausforderungen:

- **Implementierungskosten:** Die Einführung von EDI kann insbesondere für kleinere Unternehmen aufgrund der notwendigen Technologie und Anpassung der Geschäftsprozesse kostenintensiv sein.
- **Komplexität:** Die Einhaltung verschiedener Standards und die Integration mit bestehenden Systemen kann technisch herausfordernd sein.
- **Partnereinbindung:** Der volle Nutzen von EDI wird erst realisiert, wenn alle relevanten Geschäftspartner in das EDI-Netzwerk integriert sind.

Trotz der Herausforderungen bietet EDI Unternehmen signifikante Vorteile durch die Optimierung von Geschäftsprozessen und die Verbesserung der Kommunikation mit Geschäftspartnern, was zu einer gesteigerten Wettbewerbsfähigkeit führt.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Elektronischen Handel (E-Commerce), bei dem Produkte oder Dienstleistungen über das Internet angeboten und verkauft werden. Onlineshopping hat sich als eine der wichtigsten Vertriebsformen weltweit etabliert und bietet sowohl für Verkäufer als auch für Käufer zahlreiche Vorteile.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Kernaspekte:

- **Globale Reichweite:** Unternehmen können Kunden auf der ganzen Welt erreichen, ohne auf physische Standorte angewiesen zu sein.
- **Verfügbarkeit:** Onlineshops sind rund um die Uhr geöffnet, was Kunden die Flexibilität bietet, zu jeder Tages- und Nachtzeit einzukaufen.
- **Personalisierung:** E-Commerce-Plattformen können personalisierte Einkaufserlebnisse bieten, basierend auf dem Kaufverhalten und den Präferenzen der Kunden.
- **Breites Produktangebot:** Onlinehändler können ein umfangreicheres Sortiment anbieten als traditionelle Geschäfte, da physische Ausstellungsfläche keine Rolle spielt.
- **Vergleichsmöglichkeiten:** Kunden können Preise, Bewertungen und Produkteigenschaften leicht vergleichen, ohne verschiedene Geschäfte besuchen zu müssen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Markt- und Transaktionsbereiche im E-Commerce (Beispiele)			
	Consumer	Business	Administration
Consumer	C2C: Verbraucher verkaufen oder vermieten im Internet an Verbraucher (Autos, Gebrauchtteile, Apartments usw.).	C2B: Verbraucher bieten Jobs und Leistungen an Unternehmen oder vermitteln gegen Provision Kunden.	C2A: Verbraucher fragen Leistungen bei Behörden über das Internet ab oder regeln Behördengänge über das Internet.
Business	B2C: Unternehmen bieten über Internetshops, E-Mails oder Newsletter Verbrauchern Produkte und Leistungen an.	B2B: Unternehmen handeln mit Unternehmen über das Internet.	B2A: Unternehmen informieren sich bei Behörden oder erstellen Steuererklärungen online.
Administration	A2C: Behörden bieten Verbrauchern ihre Leistungen über das Internet an oder verwalten Bürgerdaten online.	A2B: Ausschreibungen der Behörden an Unternehmen über das Internet	A2A: Zusammenarbeit oder Datenaustausch zwischen Behörden über das Internet

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Vorteile:

- **Kosteneffizienz:** Geringere Betriebskosten im Vergleich zu traditionellen Ladengeschäften, da Kosten für Miete, Personal und physische Präsentation reduziert werden können.
- **Zielgerichtetes Marketing:** Online-Marketing-Tools ermöglichen es, Werbung gezielt auf die Interessen und das Suchverhalten der Nutzer abzustimmen.
- **Schnelligkeit und Bequemlichkeit:** Der Kaufprozess ist schnell und einfach, mit der Möglichkeit, Produkte sofort zu finden und zu bestellen.
- **Datenanalyse:** E-Commerce-Plattformen ermöglichen die detaillierte Analyse von Kundenverhalten, was zur Optimierung von Marketingstrategien und Produktangeboten genutzt werden kann.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Vor- und Nachteile des E-Business (Handel)		
	Vorteile	Nachteile
Verkäufer	<ul style="list-style-type: none">▪ Große Zielgruppe▪ Weniger oder keine Ladengeschäfte notwendig▪ Modernes Image▪ Kostenvorteile im Vertrieb, u. a. weniger Miet- und Personalkosten usw.	<ul style="list-style-type: none">▪ Größerer Preiskampf/-druck▪ Zahlungseingang häufig später, wenn nicht Vorkasse gefordert wird▪ Schnelle Verfügbarkeit der Ware muss garantiert werden▪ Hohe Kosten für Marketingmaßnahmen▪ Kunden bleiben anonym
Käufer	<ul style="list-style-type: none">▪ Zeitersparnis▪ Bequemlichkeit beim Einkauf▪ Anonymität▪ Einkauf rund um die Uhr▪ Preistransparenz▪ Geringere Beschaffungskosten (häufig ohne Versandkosten, keine Wegekosten)	<ul style="list-style-type: none">▪ Keine oder geringere Beratung▪ Keine sinnliche Wahrnehmung des Produktes▪ Kein „mitmenschliches Einkaufserlebnis“▪ Höherer Aufwand bei Reklamationen▪ Unsicheres Gefühl beim Bezahlen, insbesondere bei Vorkasse▪ Hohe Beschaffungskosten bei Nachnahme und geringem Bestellwert

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Herausforderungen:

- **Datensicherheit:** Der Schutz persönlicher und finanzieller Informationen der Kunden ist essentiell, um Vertrauen aufzubauen und rechtliche Anforderungen zu erfüllen.
- **Wettbewerb:** Der Online-Markt ist stark umkämpft, und Unternehmen müssen sich durch einzigartige Angebote, hervorragenden Kundenservice oder innovative Marketingstrategien differenzieren.
- **Logistik:** Die effiziente Abwicklung von Lagerhaltung, Verpackung und Versand stellt eine wesentliche Herausforderung dar, insbesondere für Unternehmen, die weltweit versenden.
- **Kundenbindung:** Die persönliche Interaktion ist begrenzt, was die Schaffung einer emotionalen Bindung zum Kunden erschweren kann.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Der Verkauf via Internet hat die Handelslandschaft grundlegend verändert und bietet sowohl kleinen als auch großen Unternehmen neue Möglichkeiten, ihre Produkte zu vermarkten und zu verkaufen.

Die erfolgreiche Umsetzung eines Online-Verkaufskonzepts erfordert jedoch eine sorgfältige Planung und Strategieentwicklung, insbesondere in Bezug auf Marketing, Logistik und Kundenservice.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

WICHTIG!

(Siehe Tabelle in Buch!

Thema "**Geschäftsmodelle der New Economy**")

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Die beiden Bilder aus deinem Buch stellen verschiedene Geschäftsmodelle im E-Business dar. E-Business, also elektronisches Geschäft, bezieht sich auf alle Arten von kommerziellen Transaktionen, die online durchgeführt werden.

Die aufgeführten Modelle repräsentieren verschiedene Wege, wie Unternehmen das Internet nutzen, um Werte zu schaffen und zu erfassen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

E-Shops

Erklärung: Online-Shops oder E-Commerce-Plattformen, die Produkte oder Dienstleistungen direkt an Kunden verkaufen.

Beispiel: Amazon, eBay.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

E-Mails

Erklärung: Einsatz von E-Mails für Marketing und Kommunikation, um Kunden zu erreichen und Bindungen zu stärken.

Beispiel: Newsletter-Marketingkampagnen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Information Brokers

Erklärung: Anbieter, die Informationen sammeln, aufbereiten und zur Verfügung stellen, oft gegen eine Gebühr.

Beispiel: Finanzinformationsdienste wie Bloomberg.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Marketplaces

Erklärung: Online-Marktplätze, die viele Verkäufer und Käufer zusammenbringen und den Austausch von Waren und Dienstleistungen ermöglichen.

Beispiel: eBay, kleinanzeige, Alibaba.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

E-Auction

Erklärung: Auktionsplattformen im Internet, die es ermöglichen, Produkte durch Bietprozesse zu kaufen oder zu verkaufen.

Beispiel: eBay.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Virtual Communities

Erklärung: Plattformen, die Nutzer basierend auf gemeinsamen Interessen zusammenbringen und Austausch sowie Netzwerkbildung fördern.

Beispiel: Foren, Social Media Plattformen wie Facebook.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Service Providing

Erklärung: Anbieter, die spezialisierte Dienstleistungen über das Internet bereitstellen, wie Cloud-Services.

Beispiel: AWS (Amazon Web Services), Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP), IBM Cloud, Oracle Cloud, Alibaba Cloud, DigitalOcean, Vmware Cloud, Salesforce Cloud.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Service Integrator

Erklärung: Unternehmen, die verschiedene Online-Services bündeln und integrieren, um ein umfassendes Angebot zu schaffen.

Beispiel: Portale, die sowohl Hosting als auch E-Commerce-Integration anbieten.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Collaboration Platforms

Erklärung: Plattformen, die die Zusammenarbeit zwischen Individuen und Gruppen unterstützen, oft durch Tools zur gemeinsamen Nutzung von Dokumenten und zur Kommunikation.

Beispiel: Microsoft Teams, Slack.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Webdesign Dienstleister

Erklärung: Spezialisierte Dienstleister für das Design und die Wartung von Websites.

Beispiel: Webdesign-Agenturen.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Verkauf via Internet (Onlineshopping)

Geschäftsmodelle der New Economy (Geschäftsmodelle im E-Business)

Trust Services

Erklärung: Dienste, die als vertrauenswürdige Dritte fungieren und sichere Transaktionen im Internet ermöglichen.

Beispiel: PayPal, Trusted Shops.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Management

"Service-Level-Management (SLM)", ist ein Teil des IT-Service-Managements, der sich darauf konzentriert, sicherzustellen, dass vereinbarte Service-Level-Ziele erreicht und eingehalten werden.

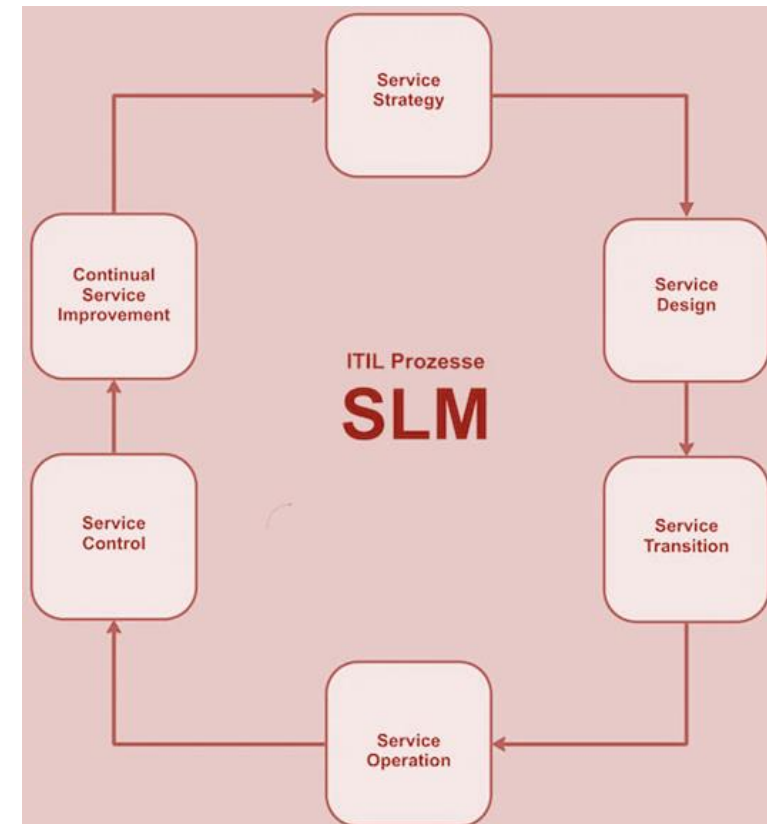
Service-Level-Management beinhaltet die Definition, Überwachung und Verwaltung der Qualität von IT-Services, die ein Unternehmen seinen Kunden bereitstellt.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Management

Das Bild stellt die ITIL-Prozesse im Rahmen des Service-Level-Managements (SLM) dar.

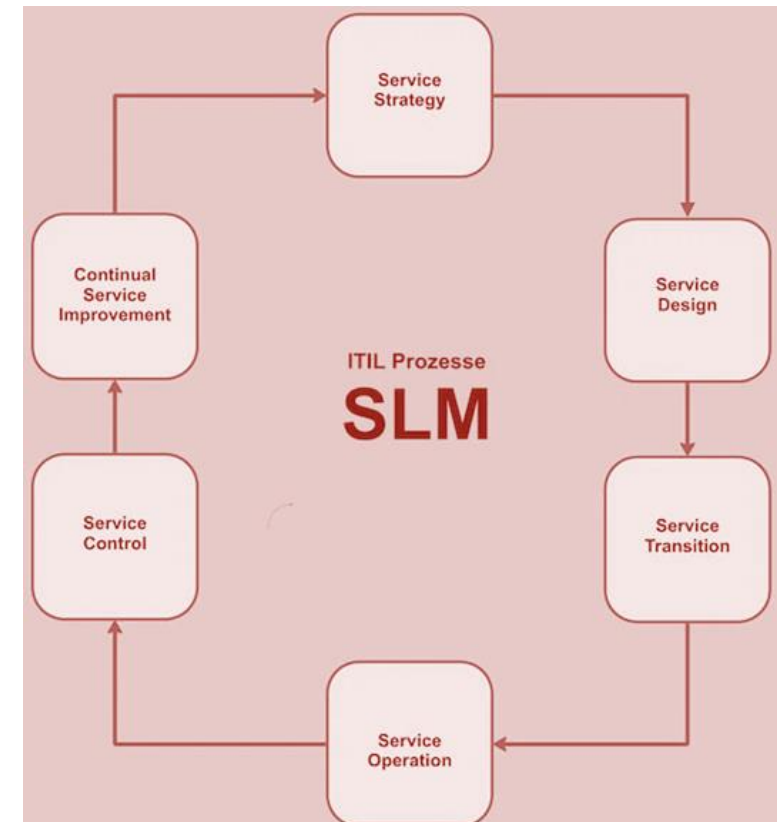
ITIL, was für "Information Technology Infrastructure Library" steht, ist eine Sammlung von Best Practices für das IT-Service-Management, die darauf abzielt, IT-Services mit den Bedürfnissen des Geschäfts auszurichten.



Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Management

1. **Service Strategy:** Hier geht es um die Entwicklung einer klaren Service-Strategie, die definiert, wie IT-Services das Geschäft unterstützen sollen.
2. **Service Design:** In dieser Phase werden Services entworfen, die den Anforderungen der Service-Strategie entsprechen.
3. **Service Transition:** Diese Phase befasst sich mit der Implementierung und Überführung der im Service Design geplanten Services in den Live-Betrieb.
4. **Service Operation:** Hier geht es um den effektiven und effizienten Betrieb der Services, um sicherzustellen, dass der Wert für das Geschäft realisiert wird.
5. **Service Control:** Überwachung und Anpassung der IT-Services, um Compliance mit den Service-Level-Vereinbarungen zu gewährleisten und die Ausführung zu steuern.
6. **Continual Service Improvement:** Diese Phase konzentriert sich darauf, bestehende Services kontinuierlich zu überprüfen und zu verbessern.



Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Agreement

"Service-Level-Agreement (SLA)", ist einen formellen Vertrag oder eine Vereinbarung zwischen einem Dienstleistungsanbieter und dem Kunden, die die erwartete Leistungsqualität und den Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen definiert.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Agreement

"Service-Level-Agreement (SLA)", ist einen formellen Vertrag oder eine Vereinbarung zwischen einem Dienstleistungsanbieter und dem Kunden, die die erwartete Leistungsqualität und den Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen definiert.

WICHTIG!

(Siehe AWS "<https://aws.amazon.com/de/what-is/service-level-agreement/>")

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Agreement

Kernaspekte eines SLAs:

- **Dienstleistungsbeschreibung:** Was genau wird geliefert? Die genaue Beschreibung der Dienstleistungen bildet das Herzstück des SLAs.
- **Leistungsziele:** Welche Qualitätsstandards werden gesetzt? Diese können Uptime-Prozentsätze, Reaktionszeiten bei Anfragen und andere messbare Leistungsindikatoren umfassen.
- **Überwachung und Reporting:** Wie und wie oft wird die Leistung gemessen und berichtet?
- **Konsequenzen bei Nichteinhaltung:** Was passiert, wenn die im SLA festgelegten Ziele nicht erreicht werden? Hier werden oft Kompensationen oder Strafzahlungen definiert.
- **Rücktrittsrechte:** Unter welchen Umständen können die Parteien vom Vertrag zurücktreten?

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Agreement

Ziele eines SLAs:

- **Transparenz schaffen:** SLAs klären, was die Kunden von einem Dienst erwarten können, und definieren die Verantwortlichkeiten des Dienstleisters.
- **Vertrauensgrundlage schaffen:** Durch die schriftliche Festlegung der Service-Level werden die Erwartungen beider Seiten abgestimmt und Vertrauen aufgebaut.
- **Risikomanagement:** SLAs helfen dabei, die Risiken für beide Parteien zu minimieren, indem sie Klarheit über Lieferbedingungen und Folgen von Service-Störungen schaffen.
- **Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung:** Sie bieten eine Basis für regelmäßige Überprüfungen und Anpassungen der Dienstleistungen, um sicherzustellen, dass diese mit den sich ändernden Geschäftsbedürfnissen Schritt halten.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Agreement

Herausforderungen bei SLAs:

- **Ausgewogenheit:** Das SLA muss ausgewogen sein, um sicherzustellen, dass die Erwartungen des Kunden realistisch und vom Dienstleister erfüllbar sind.
- **Veränderungen im Geschäftsumfeld:** SLAs müssen flexibel genug sein, um Anpassungen an neue Geschäftsanforderungen oder technologische Entwicklungen zu ermöglichen.
- **Kommunikation und Durchsetzung:** SLAs müssen klar kommuniziert und konsequent durchgesetzt werden, um wirksam zu sein.

Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

Service-Level-Agreement

Ein SLA ist oft ein integraler Bestandteil von IT-Verträgen, besonders wenn es um Cloud-Services, Managed Services oder andere IT-Outsourcing-Arrangements geht.

Es dient als ein verbindlicher Rahmen, der sicherstellt, dass die Servicequalität den Geschäftsanforderungen entspricht und bietet oft einen Mechanismus für die Behebung von Serviceproblemen.