

1

1. Warum sind Informationssysteme in der heutigen Geschäftswelt wichtig? Beschreibe vier Trends in der weltweiten Geschäftsumgebung, die Informationssysteme so wichtig gemacht haben.

1

2. Beschreibe die Fähigkeiten einer digitalen Firma, wieso sind diese so leistungsfähig?

1

3. Was ist ein Informationssystem? Unterscheide zwischen einem Computer, einem Computerprogramm und einem Informationssystem. Was ist der Unterschied zwischen Daten und Informationen?

1

4. Welche Aktivitäten konvertieren rohe Daten zu benutzbaren Informationen in Informationssystemen? Was ist ihre Verbindung zur Rückmeldung?

1

5. Welchen Zweck hat ein Informationssystem aus der Perspektive einer Unternehmung? Welche Rolle spielt ein Informationssystem in der business information value chain (Unternehmung Information Wertschöpfungskette)?

- Die Notwendigkeit einer globalen und/oder digitalen Firma, Änderungen in der Industrie, interne Veränderungen.
 - Eine wachsende Anzahl Unternehmen mit Import-Export benötigen Informationssysteme als Kommunikations- und Analyseinstrument für den Handel und das Managen der weltweit verstreuten Unternehmungen/Geschäftseinheiten
 - Die stärksten Firmen der USA, Europa und Asien wechselten von der Industrie zu Dienstleistungsunternehmen, Informationssysteme und –technologie sind sehr wichtig geworden
 - Entwicklung/Ausweitung der Möglichkeiten von Informationssystemen schafften mehr Möglichkeiten, Firmen zu managen. Solche Firmen sind weniger hierarchisch (horizontaler) und dezentralisiert, und mehr kundenorientiert.
 - Neue Technologien und Organisationen (Restrukturierungen) förderten die Entwicklung der digitalen Firma. Es gibt noch nicht so viele, aber die Zahl ist wachsend.
-

Digitale Firmen nutzen Internet Technologie für e-commerce und e-business zum ihre internen Prozesse, Beziehungen zu Kunden, Lieferanten und anderen Parteien zu unterhalten. Kerngeschäftsprozesse, Schlüsselprojekte und Umwelteinflüsse werden digital gemanaged. Solche Firmen sind flexibler, profitabler, konkurrenzfähiger und effizienter als eine traditionelle Firma.

Supply chain management systems, crm systems, enterprise systems und knowledge management systems sind die vier wichtigsten Systeme, hier werden Informationsströme integriert und investiert.

Informationssystem: nicht in Verbindung stehende Komponenten, die zusammenarbeiten um Informationen sammeln, verarbeiten und speichern um Entscheidungsfindung, Koordination, Kontrolle, Analyse und Visualisation in einer Organisation zu unterstützen.

Computer: Physischer Teil, benutzt für Input, Prozess, Output-Aktivitäten in Informationssystemen

Computerprogramm: versorgen PCs mit nötigen Instruktionen, um Daten zu Informationen umzuwandeln.

Daten sind rohe Informationen in der ursprünglichen Form, Informationen sind Daten, die in eine verständliche und übersichtliche Form umgewandelt wurden.

Input sammelt rohe Daten, Prozess verarbeitet Daten in eine benutzbare Form (Informationen), Output transferiert die Informationen zu den Benutzern.

Ein Teil der Outputs werden benutzt, um gefundene Probleme zu korrigieren und geben eine Rückmeldung, um die Daten zu aktualisieren.

Informationssysteme ermöglichen Akquisition, Transformation und Vertrieb von Informationen, verbessern Entscheidungsfindung, erhöhen die organisatorische Performance und helfen Firmen den Profit zu erhöhen.

1

6. Was ist Informationssystem literacy (Kenntnis)? Wie unterscheidet sie sich von Computerkenntnissen?

1

7. Was sind organisatorische, Management- und technische Dimensionen eines Informationssystems?

1

8. Warum profitieren einige Firmen mehr von ihren Informationssystemen als andere? Welche Rolle spielen ergänzende Aktiven (Bilanz?) und Organisations- und Managementkapital?

1

9. Unterscheide zwischen einer technischen und einer Verhaltensbedingen Annäherung an Informationssysteme durch Fragen und Antworten. Welches sind die wichtigsten Disziplinen, die es braucht, um ein Informationssystem zu verstehen?

1

10. Wie ist die Beziehung zwischen einer Unternehmung und ihren Informationssystemen? Wie hat sich mit der Zeit diese Beziehung verändert?

Informationssystem-Kennntnis ist ein weitgreifendes Verständnis von Informationssystemen und beinhaltet das Verständnis des Verhaltens einer Organisation, Managementdimensionen und technische Dimensionen.

Computerkenntnis ist auf Computer beschränkt. .

Organisatorisch: Informationssysteme sind Teil einer Organisation, in manchen Fällen sind sie die Organisation. Sie beinhalten die standard operating procedures (SOPs) und die Unternehmenskultur.

Management: Informationssysteme bieten Funktionen und Informationen, die von Managern gebraucht werden, an, um ihre Arbeit zu koordinieren und darzustellen, das Fällen von Entscheidungen, neue Produkte und Dienstleistungen zu kreieren.

Technisch: Das Management benutzt Technologie (Hardware, Software, Speichermedien und Telekommunikation), um seine Funktionen abzuwickeln.

1

Firmen müssen sich auf unterstützende Gewinne, Strukturen und Verhaltenswege verlassen, um von ihren Informationssystemen mehr zu profitieren, z.B. durch ergänzende Aktiven wie neue Geschäftsprozesse, Verhalten des Managements, Unternehmenskultur und Training.

Verhaltensbedingte Annäherung: Fokussiert auf Fragen wie strategische Geschäftsintegration, Probleme der Systembenutzung, Systemdesign, soziale, politische und organisatorische Auswirkungen und individuelle Reaktionen auf Informationssysteme

Technische Annäherung: mathematische Modelle, um Informationssysteme und die physische Technologie zu studieren.

Computer science: Computermethoden, Datenspeicherung, Zugriffsmethoden

Management science: Entwicklung von Modellen zur Entscheidungsfindung und Übung

Operations research: Mathematische Techniken um organisatorische Elemente (wie Transport, Inventarkontrolle und Transaktion der Kosten) zu optimieren.

Veränderungen mit der Zeit: Wachsende Unabhängigkeit zwischen Unternehmung und Informationssystem, vorher nur Technische Wechsel, heute auch Management- und Institutionelle Wechsel.

Was eine Unternehmung jetzt und zukünftig erreichen kann, hängt oft davon ab, was das Informationssystem erlaubt.

Früher waren Informationssysteme nur für technische oder operationale Probleme zuständig, heute sind sie ins Management und in die Unternehmungsziele integriert. Immer mehr Geschäftsaktivitäten auf allen Leveln beinhalten die Benutzung von Informationssystemen.

1

11. Was ist das Internet? Was ist das World Wide Web? Wie haben sich die Rollen, die sie in Informationssystemen in Unternehmungen spielen, verändert?

1

12. Beschreibe einige der grössten Veränderungen, die Informationssysteme den Unternehmungen bringen.

1

13. Wie haben Informationssysteme den Managementprozess verändert?

1

14. Was ist die Beziehung zwischen der Netzwerkrevolution, der digitalen Firma, electronic commerce, electronic business und e-government?

1

15. Was sind Interorganisationale Systeme? Warum werden diese immer wichtiger? Wie hat das Internet sich auf diese Systeme ausgewirkt?

Internet: Internationales Netzwerk von Hunderttausenden privaten und öffentlichen Netzwerken mit über 500 Mio. Menschen in 200 Ländern, wird benutzt für Informationsaustausch und als Technologieplattform (von digitalen Firmen).

WWW: System mit universell akzeptierten Standards für Speicherung, Übermittlung, Formatierung und Darstellung von Informationen in einer Netzwerkumgebung, der grafische Teil des Internets.

Das Internet ist verantwortlich für die wachsende Netzwerkfähigkeit und Zusammenarbeit in und ausserhalb der Firma. Es führte zu einer Restrukturierung der Unternehmungen (Operationen, Kontrolle, Arbeit, Produkte und Dienstleistungen).

Informationssysteme werden für die tägliche Umsetzung und organisatorische Strategien benutzt. Leistungsfähige Computer, Software und Netzwerke inkl. Internet halfen Firmen, flexibler zu werden, Managementstufen zu eliminieren, die Arbeit auszulagern, Arbeitsprozesse zu restrukturieren, -> mehr Leistung für Management und Arbeitnehmer.

Die Organisation wurde horizontaler (weniger Hierarchien), den Arbeitern wurden mehr Kompetenzen zugeteilt -> Entlastung des Managements und zufriedenerer Arbeiter.

Zeitgenössische Informationssysteme unterstützen Manager mit leistungsfähigen neuen Tools für präzisere Planung, Prognosen und Darstellung. Sie erlauben den Managern, schneller auf Veränderungen im Markt zu reagieren. Sie stellen auch Neue Kommunikationsmöglichkeiten mit den Untergebenen zur Verfügung, so dass mehr Personen geführt werden können.

Das Internet und andere Netzwerke ermöglichten den Firmen, Papierkram elektronisch zu erledigen. Diese Veränderung vielen Firmen die Möglichkeit geboten, digital zu werden. Eine digitale Firma benutzt das Internet, um intern und extern zu kommunizieren (mit Partnern, Arbeitern, Kunden, Lieferanten ect.).

Ohne eine solche Verbindung von Käufern und Verkäufern wären alle an den Papierkram gebunden was zu Verzögerungen etc. führen würde.

Interorganisationale Systeme automatisieren den Informationsfluss, vernetzen eine Firma zu Kunden, Lieferanten, Verteilern und manchmal auch zur Konkurrenz.

Sie erlauben Firmen, Transaktionen mit verschiedenen anderen Firmen elektronisch durchzuführen, und so schneller auf Nachfragen zu reagieren und die Transaktionskosten zu senken.

Das Internet kann die Kosten der Systeme senken, und schafft auch für kleine Firmen die Möglichkeit. Ausserdem benötigen nur wenige Personen Training, um das Internet zu benutzen.

1

16. Was ist mit Informationsarchitektur und Informationstechnologische Infrastruktur gemeint? Warum sind sie für wichtig für Manager?

1

17. Was sind die key management changes beteiligt an Erstellung, Verwendung und Beibehaltung von Informationssystemen heute?

2

1. Identifiziere und Beschreibe die 3 Levels der Unternehmenshierarchie. Welche Informationssystemtypen bedienen welchen Level?

2

2. Liste auf und beschreibe die Haupttypen von Systemen in Organisationen.

2

3. Was sind die 5 Typen von TPS in Unternehmen? Welche Funktionen haben sie?

Informationsarchitektur: Design, das Informationstechnologie annimmt, um Ziele oder Funktionen darzustellen, spezifisch für jede Unternehmung mit seiner eigenen Funktionalität.

Information Technology (IT): Technologische Plattform für die Informationsarchitektur, besteht aus Hardware, Software, Daten und Speichertechnologien, Netzwerken.

Weil Manager und Angestellte direkt mit diesen Systemen Arbeiten, ist es wichtig, dass die Informationsarchitektur und die IT den Anforderungen der Firma entsprechen und wo nötig zusammenarbeiten können.

Unternehmensstrategien: mit IT Unternehmen kreieren, die konkurrenzfähig, effizient und digital sind

Globalisation: Systemvoraussetzungen für eine globale Umgebung

Informationsarchitektur und –Infrastruktur: Entwicklung einer Architektur, die die Unternehmensziele zu erreichen hilft, auch wenn die Unternehmenskonditionen und Technologien sich schnell verändern

Informationssysteminvestment: Eine Firma kann den Gewinn eines Systems ermitteln

Verantwortung und Kontrolle: Wie eine Firma sicherstellen kann, dass ihr Informationssystem ethisch und sozial korrekt verwendet wird

1. Operational: Transaction processing systems

2. Management: Decision-support systems, Management information system

3. Strategisch: executive support systems

Transaction processing systems: auf dem Operativen Level, beinhaltet z.B. Bestellungen, Materialtransportkontrolle, Gehaltsliste, Daten der Angestellten, Zahlbare Rechnungen

Decision-support systems: enthalten Tools, die die Entscheidungsfindung unterstützen, beinhalten z.B. Verkaufsanalysen, Produktionsplan, Profitanalyse

Management information system: versorgen Manager mit Reporten, basierend auf Daten vom transaction processing system, beinhalten z.B. Verkaufsmanagement, Inventarkontrolle, Jahresbudgetplanung, Kostenkontrolle.

Executive support systems: Unterstützen unstrukturierte Entscheidungsfindung, benutzen fortgeschrittene Diagramme etc., enthalten z.B. Verkaufsprognosen, Profitplan, Personalplan

Sales/Marketing systems: stellen Kundenservice, Verkaufsmanagement, Promotion, Preisänderungen zur Verfügung, z.B. sales order information systems, sales commission systems

Manufacturing/production systems: stellen Zeitplanung, Einkauf, Transport, Ankunft zur Verfügung, z.B. machine control system, purchase order system, quality control system

Finance/accounting systems: stellen Hauptbuch, Rechnungen, Kreditoren und Debitoren zur Verfügung, z.B. Payroll, accounts receivable/payable, funds management systems

Human resources systems: stellen Angestellte, Prämien, Gewerkschaftkontakt und Training zur Verfügung, z.B. benefit systems, employee skills inventory

Other types: z.B. registration system

2

4. Was ist MIS? Was ist der Unterschied zu TPS? zu DSS?

2

5. Was ist DSS? Was ist der Unterschied zu ESS?

2

6. Beschreibe die Beziehung zwischen TPS, MIS, DSS und ESS.

2

7. Beschreibe die Informationssysteme, die jede der Hauptfunktionalen Bereiche einer Firma bedient.

2

8. Was ist ein Geschäftsprozess? Gib zwei Beispiele für funktionale Bereiche und eines für Gegenfunktionale Bereiche.

MIS (management information system): unterstützt den Managementlevel mit zusammenfassenden Reporten, Planung, Kontrolle und Entscheidungsfindung. z.B. Verkaufszahlen, Inventar ...

TPS (transaction processing system): MIS funktioniert mit zusammengefassten Daten von TPS.

DSS (decision support system): stellt Daten für die Lösung von einmaligen Problemen zur Verfügung. Benutzt Daten von MIS und TPS und anderen Ressourcen. Macht „was wäre wenn“ Analysen.

DSS (decision support system): stellt Daten für die Lösung von einmaligen Problemen zur Verfügung. Benutzt Daten von MIS und TPS und anderen Ressourcen. Macht „was wäre wenn“ Analysen.

ESS (Executive Support system): Unterstützt Seniormanager mit der Entscheidungsfindung bei einmaligen Problemen. Es ist weniger analytisch mit weniger Funktionen wie Prognosen.

Beide basieren oft auf externen Daten und vor allem auf Grafiken/Diagrammen.

TPS ist die grösste Datenquelle für andere Systeme, vor allem für MIS und DSS. TPS sammelt Daten und stellt sie den anderen Systemen zur Verfügung. DSS benutzt auch Daten von MIS. MIS benutzt fast nur Daten von TPS. ESS benutzt die Daten von MIS und DSS, aber auch externe.

Sales/Marketing systems: Helfen der Firma, Kunden zu identifizieren, entwickeln, bewerben und verkaufen von Customersupport für die Produkte und Dienstleistungen

Manufacturing/production systems: Stellen Informationen für die Planung, Entwicklung, Produktion und Kontrolle zur Verfügung.

Finance/accounting systems: Listen die Finanzdaten und Geldfluss auf.

Human resources systems: beinhaltet Angestelltendaten, Fähigkeiten, Weiterbildung, Prämien.

Geschäftsprozesse: darin koordinieren und organisieren Firmen Arbeit, Information und Wissen, um ihre Produkte und Dienstleistungen herzustellen.

Funktionale Bereiche:

manufacturing/production, beinhaltet Produktion, Qualitätskontrolle etc.

sales/marketing, beinhaltet Identifikation der Kunden, Aufmerksamkeit aufs Produkt lenken, Verkauf

Gegenfunktionale Bereiche:

Order fulfillment process: beinhaltet Aktivitäten ausgeführt von Verkauf, Accounting, Fabrikations- und Produktionsfunktionen

2

9. Warum probieren Organisationen, ihre Geschäftsprozesse zu integrieren? Welche sind die 4 Haupt-Firmenapplikationen für eine organisationsweite Prozessintegration?

2

10. Was sind enterprise systems? Wie verändern sich diese in einer Organisation?

2

11. Was ist supply chain management (Angebotskette)? Warum ist es so wichtig für das Geschäft? Wie erleichtern Informationssysteme supply chain management?

2

12. Was sind collaborative commerce (gemeinsamer Handel) und private industrial networks (private industrielle Netzwerke)? Wie können Unternehmen von diesen profitieren?

2

13. Was ist customer relationship management (CRM)? Warum ist es so wichtig? Wie erleichtern Informationssysteme CRM?

Eine Unternehmung ist in einer Umwelt tätig, wo die Konkurrenz stetig zunimmt. Daher braucht sie eine Organisation, die auf der effizienten Ausführung ihrer Prozesse, Kundensupport und Marktgeschwindigkeit ausgerichtet ist. Indem sie die Geschäftsprozesse integriert, kann sie Informationen effizienter austauschen (intern, mit Lieferanten und Kunden).

Die 4 Hauptapplikationen sind: enterprise systems, supply chain management systems, customer relationship management systems und knowledge management systems.

Enterprise systems integrieren die Hauptgeschäftsprozesse einer Unternehmung in eine einzige Software. Dies ändert den Arbeitsfluss einer Organisation, da die Informationen vollständig über die ganze Unternehmung verteilt werden können, was Koordination, Effizienz und Entscheidungsfindung verbessert.

Supply chain management ist die Verbindung der Prozesse, die den Einkauf, die Produktion und den Transport eines Produktes beinhalten. Es ist so wichtig fürs Geschäft, weil es durch seine Effizienz die Lieferung der Produkte koordinieren, planen und kontrollieren kann.

Informationssysteme machen supply chain management effizienter. Sie helfen oder automatisieren koordinieren, planen und kontrollieren, produzieren, Inventarmanagement, Verteilung der Produkte und Kundenservice.

Damit supply chain management funktioniert, müssen die Zusammenarbeitenden Unternehmen einander vertrauen, zusammenarbeiten können und ihre Aktivitäten koordinieren. Sie nutzen ein Netzwerk (ein private industrial network), um Produkte durch deren Lebenszyklus zu begleiten und sind so effizienter.

CRM ist eine Unternehmensparte, um alle Prozesse für den Kontakt mit Kunden zu koordinieren. Durch das Web können Kunden viel mehr Produkte vergleichen, deshalb wird die Behandlung der Kunden immer wichtiger.

Gute CRM Systeme sammeln Kundendaten von verschiedenen Quellen und stellen Tools zur Verfügung, um solche Daten abzurufen.

2

14. Was ist die Rolle von knowledge management systems in einer Unternehmung. Welche Geschäftsprozesse sind durch knowledge management applications unterstützt?

2

15. Beschreibe die vier Haupttypen von globaler Unternehmensorganisation und der Systemkonfiguration, die für jeden Typ am besten geeignet ist.

3

1. Was ist eine Organisation? Vergleiche die technische Definition mit der behavioral Definition.

3

2. Welche Kennzeichen haben alle Organisationen gemeinsam. In welchen Punkten unterscheiden sie sich?

3

3. Wie werden Informationstechnologieservices in Organisationen übertragen? Beschreibe die Rollen, die Programmierer, Systemanalytiker, Informationssystemmanager und der chief information officer (CIO) spielen.

Knowledge management systems sammeln Wissen und Erfahrung, machen diese verfügbar, wenn sie gebraucht werden und stellen Links her zu externem Wissen.

Unternehmensprozesse beinhalten Wissen kreieren, entdecken, teilen und verteilen.

Knowledge work Systeme unterstützen Wissenskreierung, artificial intelligence Systeme unterstützen Entdeckung von Wissen, group collaboration Systeme das Teilen von Wissen und office und communication tools die Verteilung.

Domestic exporter (inländischer Exporteur): starke Zentralisation der Unternehmungsaktivitäten im Heimatland. Die dominante Systemkonfiguration ist zentralisiert.

Multinationals (multinationaler Konzern): Finanzmanagement und –Kontrolle sind in der Muttergesellschaft im Heimatland während Produktion, Verkauf und Marketing auf Tochtergesellschaften in anderen Ländern übertragen werden. Dezentralisierte Systemkonfiguration.

Franchiser: Kreieren, designen, finanzieren und produzieren das Produkt im Heimatland, haben aber Personal im Ausland für weitere Produktion, Marketing. Systemkonfiguration ist dupliziert.

Transnational: Alle Aktivitäten sind global gemanagt. Systemkonfiguration ist networked.

Technische Definition: Definiert eine Organisation als eine stabile, formale, soziale Struktur, die Ressourcen der Umwelt nimmt und sie zu Produkten (Outputs) verarbeitet. Fokussiert auf den 3 Elementen Kapital und Arbeit, Produktion und Produkte für den Konsum.

Behavioural Definition: eine Organisation ist eine Ansammlung von Rechten, Privilegien, Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten, durch einen Zeitraum durch Konflikt und Konfliktlösung.

Die technische Definition zeigt, wie eine Unternehmung Kapital, Arbeit und IT kombiniert. die Behavioural Definition wie IT die inneren Arbeiten beeinflusst und ist realistischer.

Gemeinsam: Formale Struktur, Standard Geschäftsprozeduren, Politik und Kultur.

Unterschiede: Organisationstypen, Umwelt, Ziele, Power, Wahlkreis, Funktion, Führungskraft, Aufgaben, Technologie und Geschäftsprozesse.

Informationsservices werden kreiert, erstellt und ausgeführt durch Informationssystemdepartements. Diese sind verantwortlich für Hardware, Software, Datensicherung und Netzwerke, aus denen die Infrastruktur besteht. Je nach Grösse der Unternehmung (und des Departements) bestehen diese aus Programmieren, Systemanalytikern, Telekommunikation- und Netzwerkspezialisten und Staff.

Programmierer: Schreiben und kreieren die Instruktionen

Systemanalytiker: Verbindungsperson zwischen Enduser und Programmierer

Informationssystemmanager: Manager des Departements, Bestimmen Programme und Richtung

chief information officer: Chef Departement

3

4. Beschreibe die Hauptwirtschaftstheorien, die zu erklären helfen, wie Informationssysteme sich auf Unternehmungen auswirken.

3

5. Beschreibe die Hauptverhaltenstheorien, die erklären, wie Informationssysteme sich auf Unternehmungen auswirken.

3

6. Warum gibt es erheblichen Widerstand von der Unternehmungen gegen die Einführung von Informationssystemen?

3

7. Vergleiche die Beschreibungen von Managerial behavior in den klassischen und behavioral Modellen.

3

8. Welche spezifischen Managerrollen können Informationssysteme unterstützen? Wo sind Informationssysteme stark darin, Manager zu unterstützen, und wo schwach?

Transaction cost theory: IT hilft den Unternehmen, die Kosten für die Teilnahme am Markt (transaction cost) zu senken, hilft den Firmen zu schrumpfen, aber trotzdem den selben oder mehr Output zu produzieren.

Agency theory: Firmen benötigen Agenten mit Entscheidungskompetenz, diese benötigen aber konstante Betreuung und Management, -> Managementkosten steigen. Wächst die Firma, steigen die Kosten weiter, IT soll diese Kosten senken, weil Manager dadurch eine grössere Anzahl Personen betreuen können.

IT kann die decision-making hierachchy ändern, weil sie die Kosten für Informationsakquisitionen und Distribution senkt. IT kann middle-managers und deren Aufgabe, Informationen von den Operationseinheiten zum Seniormanagement zu senden, eliminieren.

Eine Ansicht ist, dass Informationssysteme aus dem politischen Konkurrenzkampf organisierter Untergruppen resultieren. IT wird stark integriert, da so kontrolliert wird, wer welche Informationen bekommt und welches System was kontrolliert.

Weil Informationssysteme viele wichtige unternehmerische Dimensionen wie Kultur, Struktur, Politik und Arbeit verändern. Technologische Veränderungen werden von Organisationen, Strukturen und Personen bekämpft. Bevor eine Unternehmung verändert werden kann, muss sie „unfrozen“ werden, dann das neue System eingeführt, und dann die Veränderung „refrozen“.

Klassisch: Manager haben 5 Funktionen, Planung, Organisation, Koordination, Entscheidung und Kontrolle, es beinhaltet aber keine Beschreibung davon, was Manager wirklich tun.

Behavioral: Managerverhalten ist weniger systematisch, mehr ungezwungen, weniger nachdenklich, mehr reaktionsfähig, , weniger gut organisiert und etwas leichtfertig.

Unterschiede von Behavioral zu klassisch: Manager leisten eine tolle Arbeit in einem unerschütterlichen Tempo, sie bevorzugen Spekulation und mündliche Kommunikation, Priorität hat ein komplexes Netz von Kontakten.

Informationssysteme unterstützen Verbindung, Nervenzentrum, Verbreitung, Sprecher, Ressourcen bereitstellen Rollen.

Informationssysteme unterstützen nicht Galionsfigur, Führer, Unternehmer, Störungsberater, Unterhändler Rollen.

Sie sind am stärksten in der Informationsrolle und am schwächsten in den interpersonalen und der entscheidenden Rolle.

3

9. Was sind die vier Stufen der Entscheidungsfindung?

3

10. Vergleiche individuelle und organisatorische Modelle der Entscheidungsfindung.

3

11. Was ist der Aufprall des Internets auf Organisationen und auf den Prozess des Managements?

3

12. Was ist ein strategisches Informationssystem? Wie unterscheiden sich ein strategischen Informationssystem und ein strategisches Levelsystem?

3

13. Beschreibe entsprechende Modelle für Analysestrategien auf dem Businesslevel und die Strategietypen und Informationssysteme, die auf diesem Level benutzt werden.

Intelligenz: Organisatorische Probleme werden identifiziert und verstanden

Design: Alternative Lösungen werden verglichen

Wahl: Es wird eine Wahl zwischen den Alternativen getroffen

Einführung: Die Entscheidung wird realisiert und der Lösungsfortschritt festgehalten

Individuelle: Nimmt an, Menschen sind rational, trotz ihrer Individualität. Individuen können Ziele identifizieren, Alternativen bewerten, die beste Alternative auswählen.

Organisatorische: Basiert auf der Struktur und Politik der Organisation. Entscheidungen werden nicht individuell gefällt, nur von Gruppen oder der Organisation.

Internet verbessert die Zugänglichkeit, Speicherung und Verteilung von Informationen und Wissen für Organisationen, jede Information ist überall jederzeit abrufbar. Internet senkt die Kosten und steigert die Qualität von Informationsverteilung. Durch das Internet kann eine Unternehmung einige Managementlevel reduzieren. Die verbleibenden Level können nun schneller kommunizieren. Das Internet senkt auch die Agency Kosten.

Strategisches Informationssystem: Computersystem auf jedem Level der Unternehmung, das Ziele, Ausführungen, Produkte, Dienstleistungen und Beziehungen zur Umwelt verändert. Sie verändern die Unternehmung selbst fundamental.

Strategische Levelsysteme stellen Langzeitplanungsinformationen den senior Leitern zur Verfügung.

Low-cost Produzent: Auswerten der value chain, um Aktivitäten zu finden, wo Informationssysteme einen Vorteil bringen. Strategische Informationssysteme sind dafür geeignet.

Produkt Differenzierung: Benutzung von Informationssystemen, um neue Produkte und Dienstleistungen zu kreieren, diese sind nicht leicht von der Konkurrenz zu kopieren.

Fokussierte Differenzierung: Benutzung von Informationssystemen für die Suche nach potentiellen Märkten oder Kunden, da neue Marktnischen gefunden werden müssen.

3

14. Beschreibe entsprechende Strategien für den Firmenlevel und wie Informationssysteme Unternehmungen auf diesem Level helfen können.

3

15. Wie können das competitive forces model (Konkurrierende Kräfte), Informationspartnerschaften und network economics (Netzwerkwirtschaft) benutzt werden, um Strategien auf dem Industrielevel zu identifizieren?

3

16. Wie haben die Wertschöpfungskette und competitive forces models sich wegen dem Internet und dem Erscheinen der digitalen Firmen verändert?

3

17. Warum sind strategische Informationssysteme schwierig zu erstellen?

4

1. Was sind die Vorteile des Benutzen des Internets als Infrastruktur für electronic commerce und electronic business? (Handel)

Eine Firma ist in der Regel eine Ansammlung von Geschäften, die finanziell als eine Ansammlung von Geschäftseinheiten organisiert ist. Informationssysteme können die Integration dieser Einheiten zu einer Ganzen verbessern.

-> Informationssysteme können verschiedenen Geschäften erlauben, Informationen auszutauschen.

Diese Industrielevelmodelle helfen einer Unternehmung, die Frage zu beantworten, wann sie mit den anderen in einer Industrie „kämpfen“ oder kooperieren soll. Firmen können Partnerschaften schliessen und ihre Informationssysteme verlinken, um z.B. Kundendaten auszutauschen.

Competitive forces model: Erklärt die externen Einflüsse (Chancen und Gefahren), die eine Unternehmensstrategie und die Möglichkeit zu „kämpfen“ beeinflussen. Informationssysteme werden verwendet für z.B. Industrieweite Standarte für den Informationsaustausch oder value webs

Network economics: In einem Netzwerk bringt das Hinzukommen eines neuen Teilnehmers keine marginalen Kosten, kann aber grosse marginale Gewinne einbringen.

Internet hat den Unternehmungen ermöglicht, alle Geschäftspartner zu vernetzen und so die value chain zu verlängern. Der Grund ist, dass das Internet die Kosten für die Verbindung stark reduziert. Daher können auch kleine Firmen weltweit kommunizieren, die zu wenig Budget für ein eigenes Netzwerk haben. Das gilt auch für digitale Firmen, die nur existieren, weil sie übers Internet kommunizieren können.

Firmen können sich billiger und leichter mit Lieferanten und Kunden verbinden, das competitive forces model ermöglicht ihnen, das Konkurrenzproblem zu identifizieren.

Weil sie massive soziale und technische Veränderungen in der Unternehmung mit sich bringen. Grenzen zwischen der Firma, Kunden, Lieferanten und inneren Departements werden ausgelöscht. Neue Verbindungen müssen aufgebaut werden, eventuell auch neue Unternehmensstrukturen. Widerstand kann sich gegen solche Veränderungen bilden, da sie auch Verantwortlichkeiten und Jobs gefährden können.

Das Internet als internationales Netzwerk der Netzwerke verbindet Millionen Menschen und ist der grösste Informations-Superhighway der Welt. Internet stellt universelle und einfach anzuwendende Technologien zur Verfügung, die jede Firma nutzen kann. Dies hat viel kleinere Kosten und ist einfacher zu benutzen als eigene Netzwerke, verbessert das Marktpotential durch Onlineangebote, verbessert die Kommunikation, bietet zugriff auf Tausende Datenbanken und somit Informationen.

4

2. Wie ändert das Internet die Wirtschaft der Informationen und Geschäftsmodelle?

4

3. Benenne und beschreibe 6 Internetgeschäftsmodelle für e-commerce. Unterscheide zwischen einem pure-play und einem clicks-and-mortar (Mörser) Geschäftsmodell.

4

4. Benenne und beschreibe die verschiedenen Kategorien von e-commerce.

4

5. Wie kann das Internet Verkauf und Marketing zu individuellen Kunden erleichtern? Beschreibe die Rolle, die Web personalization spielt.

4

6. Wie kann das Internet Kundenservice zur Verfügung stellen?

Das Internet reduziert die Kosten für Kreierung, senden und Speicherung von Informationen stark. Konsumenten können Produkte, Lieferanten, Preise und Lieferzeiten online abfragen -> Kostensenkung. Firmen können mehr Informationen über Kunden sammeln und analysieren, um Produkte gezielter abzusetzen.

Virtual Storefront: Verkauf von Produkten direkt zu Konsumenten

Information Broker: Stellen Produkt, Preise, und Verfügbarkeitsinformationen zur Verfügung, verdienen Geld durch Werbung oder durch die Verbindung

Transaction Broker: User sparen Geld und Zeit durch Online Transaktionen, mit Gebühr

Online Marketplace: stellt Marktplatz zur Käufern und Verkäufern zur Verfügung, z.B. Ricardo, Ebay

Content Provider: Verdient Geld mit zur Verfügung stellen von News, Musik, Bildern, Videos etc.

Virtual Community: Onlinetreffpunkt, wo sich Gleichgesinnte treffen (z.B. Foren)

Business-to-consumer (B2C): beinhaltet Verkauf von Produkten und Dienstleistungen an individuelle Konsumenten.

Business-to-business (B2B): beinhaltet Verkauf von Produkten und Dienstleistungen an Firmen.

Consumer-to-consumer (C2C): Konsumenten verkaufen an Konsumenten, z.B. Ebay

Durch das Internet kann eine Unternehmung eine nähere und billigere Verbindung zu Kunden aufbauen, sich direkt mit Kunden und Lieferanten verbinden etc. Oft kann ein Konsument ein Produkt über das Internet bestellen oder nur Informationen holen. Eine FAQ Liste beantwortet einfache Fragen, so wird dafür kein Call Centre belastet, was den Komfort für beide Parteien erhöht.

Web personalization schneidert den Webinhalt günstig direkt auf den Benutzer zu, was den Firmen die Arbeit erleichtert, z.B. Persönliche Angebote bei Amazon.com.

Kundenservice startet mit der Suche eines Produkts, der Bestellung. Wenn das Produkt ankommt, kann der Konsument Hilfe für den Gebrauch ganz einfach über das Internet anfordern. FAQs vermeiden einfache generelle Anfragen. Antworten können z.B. per Email oder durch Chats beantwortet werden.

Das Internet ist auch eine einfache, schnelle Möglichkeit, Bestellungen zu machen, da es Konversation, Missverständnisse, Fehler und Zeit reduziert.

4

7. Wie kann das Internet Business-to-business Handel unterstützen?

4

8. Was sind Netz-Marktplätze? Warum sind sie ein wichtiges Geschäftsmodell für b2b e-commerce? Was ist der Unterschied zu privaten industriellen Netzwerken?

4

9. Nenne und Beschreibe principal electronic payment systems (hauptsächliche elektronische Zahlungsmethoden), die im Internet benutzt werden.

4

10. Warum sind Intranets so nützlich für e-business?

4

11. Wie können Intranets Zusammenarbeit im Unternehmen fördern?

Transaktionen geschehen über die Firmenwebsites, Internetmarktplätze oder Privataustausch. Websites vereinfachen den Kauf und den Verkauf, vergleichen Anbieter, Produkte und Preise. Durch diese Vereinfachungen können B2B Teilnehmer viel Geld und Zeit sparen.

Ein Netz-Marktplatz ist ein digitaler Marktplatz, basierend auf Internettechnologie, er verlinkt viele Käufer mit vielen Verkäufern.

Er ist ein wichtiges Geschäftsmodell für B2B e-commerce. Einige bedienen vertikale Märkte für spezifische Industrien, andere horizontale Märkte mit vielen verschiedenen Produkten. Ein Netz-Marktplatz ist mehr Transaktionsorientiert und weniger Beziehungsorientiert wie ein privates industrielles Netzwerk.

Credit card payment: Sichere Services für Kreditkartenzahlungen, geschützte Daten

Digital wallet: Speichert Kreditkarten und Benutzerinformationen (amazon.com)

Accumulated balance payment: Sammeln Rappenbeträge, Rechnung kommt periodisch

Stored value payment systems: Vorauszahlung, Bezahlung wird von dieser abgezogen (Videothek)

Digital Cash: Dateien, die 1 Cent betragen und nicht kopiert werden können

Peer-to-peer payment systems: System für Personen, die keine Kreditkarten akzeptieren

Digital checking: elektronischer Check mit Sicherheitssignatur

Electronic billing: um wiederkehrende monatliche Rechnungen zu bezahlen z.B: E-banking

Vorteile: Verbindung von den meisten PCs, kann an interne Firmensysteme angeschlossen werden, kann interaktive Anwendungen mit Text, Audio und Video kreieren, ist skalierbar für grosse oder kleine Computerplattformen je nach Anforderungen, einfach zu benutzen wegen der universellen auch im Internet benutzten Oberfläche, geringe Startkosten, kleinere Datenverteilungskosten.

Unternehmen benutzen Intranets, um Firmenzusammenarbeitsumwelten zu gestalten. Ungeachtet des Arbeitsortes können Teilnehmer Ideen austauschen, Informationen teilen und zusammen an Projekten arbeiten.

4

12. Beschreibe die Benutzung von Intranets für e-business in den Bereichen Verkauf und Marketing, Personalabteilung (human resources), Finanzen und Accounting, und Produktion.

4

13. Wie können Firmen Internettechnologien für die Integration von Geschäftsprozessen benutzen?

4

14. Beschreibe die Management Herausforderungen (challenges), die durch e-commerce und e-business im Internet aufgeworfen werden.

4

15. Was ist ein Channel (Programm, Kanal) Konflikt? Warum ist dies ein wachsendes Problem im e-commerce?

5

1. Wie sind ethische, soziale und politische Themen verbunden? Gib einige Beispiele.

Sales und Marketing: Übersicht und Koordination der Verkaufskraft, kann Preisupdates, Promotionen, Rabatte, Kundendaten und Infos über Konkurrenzen enthalten.

Personalabteilung: Informiert Angestellte laufend über Änderungen, sie können ihre Daten updaten, Ferien eingeben, online Kompetenztests machen, Jobinserate werden zuerst intern aufgeschaltet

Finanzen und Accounting: Übersicht über Finanzinformationen in einfachem Format

Produktion: enthält Informationen über den Betrieb, den Arbeitsprozess und die Kontrolle

Um Geschäftsprozesse, die über eine Einheit hinaus oder in andere Firmen hineinragen zu vereinfachen, integrieren und elektronisch zu koordinieren. Kann das gesamte Produktangebot integrieren, von deren Herstellung bis zur Lieferung an die Kunden, die Kommunikation von allen Mitgliedern dieser supply chain verbessern und vereinfachen, ermöglicht eine schnellere Antwort auf Kundenanfragen, Inventarkontrolle, Prognosen Auswertung der Kundenfeedbacks.

E-commerce und e-business erfordern eine vorsichtige Organisation der verschiedenen Firmenteile, Produktionsseiten und Verkaufsstellen, eine nähere Beziehung zu Kunden, Lieferanten und anderen Geschäftspartnern, Technologieprobleme (Mangel an Standarten und Bandbreite etc.), Mangel an Klarheit bei vielen kritischlegalen Fragen, die den Transfer von Daten national und international betreffen.

Channel Konflikt ist ein Konkurrenzkampf zwischen zwei oder mehr verschiedenen Vertriebsketten, die benutzt werden, um Produkte oder Dienstleistungen der selben Firma zu verkaufen. Z.B. wenn eine Firma mit einer Starken Verkaufskraft zusätzlich beginnt im Internet zu verkaufen. Das Verkaufspersonal wird ein Problem mit dem Konkurrent im Internet haben.

Ethik: Prinzipien von falsch und richtig, die Personen in ihrem Verhalten leiten.

Personen können in einem Sozialen Umfeld agieren, das in einer Politischen Umwelt besteht. Ethische Probleme betreffen die Gemeinschaft und werden oft politisch gelöst.

z.B. Neue IT macht die Informationsbeschaffung über Menschen einfacher, dies stellt ein ethisches Problem für den Benutzer dieser Informationen dar. Die Gemeinschaft wird nach neuen Gesetzen verlangen, die die Benutzung dieser Daten einschränkt.

5

2. Was sind die Haupttechnologischen Trends, die ethische Konzerne steigern?

5

3. Was ist der Unterschied zwischen Responsibility (Verantwortung), accountability (Verantwortlichkeit) und liability (Haftung)?

5

4. Was sind die 5 Schritte einer ethischen Analyse?

5

5. Nenne und beschreibe 6 ethische Prinzipien.

5

6. Was ist ein beruflicher code of conduct (Verwaltungsvorschriften)?

Die Verdoppelung der Computerleistungsfähigkeit alle 18 Monate schafft eine wachsende Abhängigkeit von Systemen eine dauernde Anfälligkeit auf Systemfehler und schlechte Datenqualität.

Fortschritte in Speichertechnologien bringen einen schnellen Rückgang der Kosten für grosse Speicherkapazitäten auf individuellen Systemen, was eine Verletzung der Privatsphäre vereinfacht.

Fortschritte in data mining (extrahieren) für grosse Datenbanken erlauben grossen Firmen/Regierungen, immer mehr Daten von Menschen zu analysieren und auszuwerten.

Fortschritte in Telekommunikation ermöglichen günstige Transfers von riesigen Datenmengen, erlauben der Benutzung, Eindringungsmöglichkeit in Privatsphäre wird für uns jetzt noch unvorstellbar.

Responsibility: man akzeptiert die potentiellen Kosten und Verpflichtungen für gefällte Entscheide

Accountability: Merkmal von Systemen und Sozialen Instituten, die erlauben, zu bestimmen wer verantwortlich ist.

Liability: Merkmal von politischen Systemen, die Individuen erlauben, Schaden, der ihnen von Personen oder Firmen zugefügt wurde, zurückzuverlangen.

1. Fakten identifizieren und klar beschreiben
 2. Den Konflikt definieren und die höheren Ordnungswerte, die involviert sind, finden
 3. Teilhaber identifizieren
 4. Vernünftige Möglichkeiten finden
 5. Die potentiellen Folgen für die Möglichkeiten finden
-

1. Goldene Regel: Sei zu anderen so, wie du gerne hättest, dass sie zu dir sind
 2. Immanuel Kants kategorischer Imperativ: Ist eine Handlung für jemanden nicht in Ordnung, ist sie es für niemanden
 3. Descartes' Regel des Wandels: Kann eine Handlung nicht wiederholt von Menschen angenommen werden, ist es nicht recht, wenn sie jemals angenommen wird
 4. Funktionelles (utilitarian) Prinzip: Wahl der Handlung, die den grössten Profit bringt
 5. Risikoabneigungsprinzip (aversion): Handlung wählen, die den kleinsten Schaden oder die kleinsten Kosten verursacht
 6. „no free lunch“: alle (un)fassbaren Objekte gehören jemandem, wenn nichts anderes angeschrieben ist.
-

Behaupten Gruppen, sie wären Fachmänner, erwarten sie spezielle Rechte und Verpflichtungen. Fachmänner haben zwingend Beziehungen mit Kunden, Gesellschaft und Firma wegen den Erwartungen an Wissen, Weisheit und Respekt. Codes of conduct sind von Vereinigungen von Fachleuten verbreitet worden, Eintrittsqualifikationen und Kompetenzen zu regulieren und ethische Vorschriften zu erlassen.

5

7. Was ist gemeint mit „privacy“ (Privatsphäre) und „fair information practices“?

5

8. Wie fordert das Internet den Schutz der Privatsphäre heraus?

5

9. Welche Rolle spielen informierte Zustimmung, Gesetz, Selbstbestimmung der Branchen und Technologietools beim Schutz der Privatsphäre von Internetusern?

5

10. Welches sind die 3 Leitungen, die intellektuelle Eigentumsrechte schützen? Welche Forderungen an intellektuelle Eigentumsrechte stellt das Internet?

5

11. Warum ist es so schwierig, Software Services haftbar zu machen für Scheitern oder Verletzungen?

Privacy: Menschen haben das Recht, alleine zu sein, ohne Überwachung und Einmischungen von Menschen, Organisationen, Regierungen, das gilt für den Arbeitsplatz und zuhause. IT macht die Überwachung von Menschen billig, profitabel und effektiv.

Fair information practices: Ansammlung von Prinzipien über die Benutzung und Sammlung von Daten über Menschen. Diese sind: Bewusstsein, Wahl, Teilnahme, Sicherheit und Durchsetzung

Cookies, bugs und andere Möglichkeiten (Logins), Informationen über user zu sammeln und ohne Zustimmung zu teilen. Spam ist auch eine Eindringung in die Privatsphäre.

Informierte Zustimmung (informed consent): Der Websitebesucher erlaubt die Sammlung seiner Daten und weiss davon. Einige Firmen veröffentlichen auf den Websites, wie die Informationen genutzt werden. Mittlerweile gibt es verschiedene tools, um diese Informationssammlung zu bekämpfen. Dadurch können cookies und der Missbrauch der Emailadressen verhindert und anonym gesurft werden.

Trade secret: Arbeit für eine Firma, die als deren Eigentum klassifiziert werden kann, solange sie nicht auf einer öffentlichen domain zugänglich ist.

Copyright: Gewährung, in den Statuten festgehalten, die Verfasser schützen vor dem Kopieren ihrer Arbeiten von anderen usern für einen Zeitraum von 28 Jahren. Ideen sind nicht geschützt, nur die Arbeit selber.

Patent: garantiert dem Besitzer das Monopol hinter einer Erfindung für 20 Jahre. Im Internet können solche Arbeiten jedoch sehr leicht kopiert und verbreitet werden.

Nur wenn Software als Teil eines fehlerhaften Produkts ist, das scheitert, können Softwarehersteller haftbar gemacht werden. Wenn die Software nur eine Dienstleistung (kein Teil eines Produkts) ist, gilt dieses Gesetz nicht.

5

12. Was ist die häufigste Ursache von Systemqualitätsprobleme?

5

13. Nenne und beschreibe 4 Lebensqualitäts-Aufpralle von Computern und Informationssystemen.

5

14. Was ist technostress, und wie wird er identifiziert?

5

15. Nenne 3 Managementhandlungen, die RSI (repetitive stress injury) Verletzungen reduzieren könnten.

Hardware und Funktionsfehler, Softwarefehler und Errors, Datenqualität (das häufigste Problem). Gemäss einer Studie sind die Datenfehler seit 1998 von 05. auf 30% gestiegen.

Balancierte Kraft: Änderung durch stark dezentralisierte Computer, dezentrierte Entscheidungsfällungen auf niedrigeren Leveln. Wichtige Entscheidungen bleiben aber zentralisiert wie früher.
Schnelligkeit des Wechsels: Informationssysteme verbesserten die Effizienz des globalen Marktplatzes. Firmen können jetzt sehr schnell in Märkte eindringen, aber auch schnell verdrängt werden.
Grenzen beibehalten: Notebooks und Handys führen dazu, dass Menschen überall jederzeit arbeiten können. Daher finden Menschen oft, die Arbeit nimmt ihnen Zeit für Familie, Freizeit, Ferien.
Abhängigkeit und Verletzlichkeit: Firmen, Regierungen, Schulen werden abhängiger von Informationssystemen und von deren Funktionalität.
Computerverbrechen: Computer sind neue Möglichkeiten, Verbrechen zu begehen oder werden selbst Opfer davon.
Computerrecht (forensics): Aufarbeiten, Speichern, finden und Verwenden von Daten und Informationen für ein Gericht.
Anstellungen: Neue Geschäftsprozesse bringen Millionen middle-managers hervor, und „clerks“ verlieren die Arbeit
Gerechtigkeit und Zugriff: Zugriff auf Informationen und Computer ist ungerecht verteilt durch Armut etc.
Gesundheitsrisiken: Technostress und repetitive stress injury

Technostress ist Stress, verursacht durch Computerbenutzung. Symptome: Ärger, Feindseligkeit gegenüber Menschen, Ungeduld.

Management kann RSI vermeiden durch: Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, Benutzung von richtigen Monitorstandarten, Erlauben von Pausen um herumzulaufen, Benutzung von neuen ergonomischen Tastaturen.