

Inhaltsübersicht

Gebrauchsanleitung	XV
--------------------	----

Kapitel 1: Grundlegender Überblick

1.1 Begriff und Wesen der Informationsverarbeitung	6
1.1.1 Information und Daten	6
1.1.2 Rechnergestützte Verarbeitung von Information	9
1.1.3 Vergleich manuelle – rechnergestützte Informationsverarbeitung	11
1.1.4 Ziele der Informationsverarbeitung	17
1.2 Aufbau und Arbeitsweise von Rechnern	21
1.2.1 Hauptfunktionseinheiten	21
1.2.2 Bauelemente (Chips)	30
1.2.3 Leistungsvermögen	45
1.3 Rechnerkategorien	53
1.3.1 Übersicht	53
1.3.2 Persönliche Informationshilfsmittel	60
1.3.3 Arbeitsplatzrechner	66
1.3.4 Serverrechner	72
1.4 Aufbau betrieblicher Informationssysteme	83
1.4.1 Elemente betrieblicher Informationssysteme	83
1.4.2 Interne Informationssysteme	90
1.4.3 Außenwirksame Informationssysteme	95
1.4.4 IS-Standards und offene Systeme	99
1.4.5 Grundfragen der Wirtschaftsinformatik	101
1.5 Informationstechnik, Wirtschaft und Gesellschaft	107
1.5.1 Informationswirtschaft	108
1.5.2 IT-Arbeitsmarkt	117
1.5.3 Wechselwirkungen zwischen Informationstechnik und Gesellschaft	124

Kapitel 2: Planung, Entwicklung und Betrieb von Informationssystemen

2.1 IS-Management	154
2.1.1 IS-Planung	156
2.1.2 Strategische, langfristige IS-Planung	156
2.1.3 Strategische Softwareplanung	163
2.2 Modellierung von betrieblichen Informationssystemen	169
2.2.1 IS-Architekturplanung	174
2.2.2 Organisationssicht von Informationssystemen	182
2.2.3 Datensicht von Informationssystemen	185
2.2.4 Funktionssicht von Informationssystemen	208
2.2.5 Steuerungssicht von Informationssystemen	233
2.3 IS-Projekte	246
2.3.1 IS-Projektplanung	246
2.3.2 IS-Entwicklungsprozesse	248
2.3.3 Vorgehensmodelle für IS-Entwicklungsprozesse	264
2.4 IS-Betrieb	284
2.4.1 Sicherheitstechnische Grundlagen	284
2.4.2 Behandlung von Risiken	303
2.4.3 Sicherheitsmanagement	309
2.4.4 Kapazitätsmanagement	314
2.4.5 Ausfallsmanagement	314
2.4.6 Umgang mit sensiblen Daten	317

Kapitel 3: Büroinformationssysteme

3.1 Allgemeine Anforderungen	328
3.1.1 Ziele	328
3.1.2 Typen von Büroarbeit	329
3.1.3 Benutzeroberfläche: „Der elektronische Schreibtisch“	331
3.1.4 Endbenutzerwerkzeuge	333
3.1.5 Dokumente und Verbunddokumentenverarbeitung	334
3.1.6 Arbeiten mit persönlichen Informationshilfsmitteln (PDAs, Smartphones)	337
3.2 Individuelle Arbeitsunterstützung bei der Verarbeitung schriftlicher Information	338
3.2.1 Basisausstattung von integrierten Bürosoftwarepaketen	339
3.2.2 Textorientierte Zusatzprogramme	357
3.3 Individuelle Arbeitsunterstützung bei der Verarbeitung akustischer und bildlicher Information	367
3.3.1 Verarbeitung akustischer Information	368
3.3.2 Verarbeitung bildlicher Information	378

3.4 Unterstützung der Zusammenarbeit	404
3.4.1 Allgemeine Anforderungen	404
3.4.2 Asynchrone Kommunikationsdienste	411
3.4.3 Synchrone Kommunikationsdienste	431
3.4.4 Groupware als Werkzeugkasten für Teams	441
3.4.5 Workflow-Management-Systeme	447
3.4.6 Dokumenten- und Wissensmanagementsysteme	450
3.5 Dateiformate	454
3.5.1 Textorientierte Formate	457
3.5.2 Audioformate	463
3.5.3 Festbildformate	472
3.5.4 Videoformate	479
3.6 Marktsituation und Entwicklungstendenzen	490
3.6.1 Integrierte Büropakete	491
3.6.2 Textorientierte Zusatzprogramme	494
3.6.3 Grafikprogramme	499
3.6.4 Audio- und Videobearbeitungsprogramme	501
3.6.5 Asynchrone Kommunikationsdienste	506
3.6.6 Synchrone Kommunikationsdienste	514
3.6.7 CSCW, Dokumenten- und Wissensmanagementsysteme	517

Kapitel 4: Unterstützung betrieblicher Leistungsprozesse durch ERP-Systeme

4.1 Allgemeine Anforderungen und Lösungen durch Standardsoftware	528
4.1.1 Phasen der Integration von Transaktionssystemen	528
4.1.2 Standardsoftware für Transaktionssysteme	533
4.1.3 Interaktion der Benutzer mit Transaktionssystemen	538
4.2 Komponenten von ERP-Systemen	542
4.2.1 Übersicht am Beispiel des SAP-Produktportfolios	542
4.2.2 Basissystem (Integrations- und Anwendungsplattform)	547
4.2.3 Finanz- und Rechnungswesen	549
4.2.4 Personalwirtschaft	556
4.2.5 Materialwirtschaft	562
4.2.6 Produktion	573
4.2.7 Vertrieb	583
4.3 Branchenprogramme	588
4.3.1 Überblick	588
4.3.2 Anforderungen an Branchenprogramme	591
4.3.3 Beispiel einer Handelslösung	594
4.4 Marktsituation und Entwicklungstendenzen	598
4.4.1 Gesamtmarkt für Standardsoftware	598
4.4.2 ERP-Softwaremarkt	600

Kapitel 5: Außenwirksame Informationssysteme und Electronic Commerce

5.1 Netzwerkökonomie	614
5.1.1 Fallstudie Buchhandel	615
5.1.2 Veränderungen der Wertschöpfungskette	622
5.1.3 Digitale Güter	626
5.1.4 Netzwerkeffekte	628
5.1.5 Geschäftsmodelle für E-Commerce	631
5.2 Portale, Hilfs- und Zusatzdienste	636
5.2.1 Internet-Portale	637
5.2.2 Suchdienste	644
5.2.3 Hierarchische Web-Kataloge	650
5.2.4 Benachrichtigungsdienste	652
5.2.5 Virtuelle Gemeinschaften	653
5.3 Konsumenteninformationssysteme	655
5.3.1 Überblick	655
5.3.2 Produkt- und Programmpolitik und ihre IT-Unterstützung	659
5.3.3 Preispolitik und ihre IT-Unterstützung	671
5.3.4 Distributionspolitik und ihre IT-Unterstützung	683
5.3.5 Kommunikationspolitik und ihre IT-Unterstützung	693
5.4 Kundenbeziehungsmanagement (CRM)	706
5.4.1 Überblick	707
5.4.2 Bausteine einer rechnergestützten CRM-Lösung	709
5.4.3 Gewinnung von Kundendaten	712
5.4.4 Operatives CRM	716
5.5 Zwischenbetriebliche Informationssysteme	718
5.5.1 Überblick	718
5.5.2 Elektronischer Datenaustausch (EDI)	720
5.5.3 Supply-Chain-Management-Systeme	727
5.5.4 Elektronische Marktsysteme	735

Kapitel 6: Managementunterstützungssysteme

6.1 Allgemeine Anforderungen	773
6.2 Abfrage- und Berichtssysteme	777
6.3 Managementunterstützung auf operativer und taktischer Ebene	780
6.3.1 Klassische Entscheidungsunterstützungssysteme	781
6.3.2 Analytische Anwendungssysteme	789

6.4 Managementunterstützung auf strategischer Ebene	794
6.4.1 Klassische Top-Management-Informationssysteme (EIS)	795
6.4.2 Moderne, integrierte Top-Management-Informationssysteme	801
6.5 Datenverwaltung und -auswertung	815
6.5.1 Data Warehouse	815
6.5.2 On-Line Analytical Processing (OLAP)	818
6.5.3 Data Mining	822
6.6 Marktsituation und Entwicklungstendenzen	825
6.6.1 Managementunterstützungssysteme im Spiegel der Zeit	825
6.6.2 Marktanteile der führenden Softwareanbieter	831
6.6.3 Kosten und Preise	833
Literaturverzeichnis	837
Sachregister	841
Inhaltsübersicht Wirtschaftsinformatik 2, siehe Abb. 0/1	XVI