

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
1 Projektmanagement	1
1.1 Grundlagen	1
1.1.1 Arten von Projekten	4
1.1.2 Rollen in Projekten	5
1.1.3 Organisation von Projekten	6
1.2 Terminplanung	10
1.2.1 Methode der Auflistung	10
1.2.2 Balkendiagramm-Methode	11
1.2.3 Netzplantechnik	12
1.3 Aufwandsschätzung	13
1.3.1 Algorithmische Methoden	13
1.3.2 Vergleichsmethoden	14
1.3.3 Kennzahlenmethoden	16
1.3.4 Expertenbefragung	17
1.4 Wirtschaftlichkeits- und Rentabilitätsplanung	17
1.4.1 Statische Investitionsrechnung	18
1.4.2 Dynamische Investitionsrechnung	19
1.4.3 Nutzwertanalyse	21
1.5 Risikoanalyse	23
1.5.1 Risikoidentifikation	23
1.5.2 Risikobewertung	24
1.6 Vorgehensmodelle	24
1.7 Multiprojektmanagement	27
1.8 Projektmanagement-Standards	28
Links	31
Lernkontrollfragen	31
Literatur	32
2 Technologiemanagement	33
2.1 Grundlagen	33
2.2 Lebenszyklus von Technologien	34
2.3 Klassifikation von Technologien	37
2.3.1 Internet-Technologien	38

2.3.2 Mobile Kommunikationstechnologien	40
2.3.3 Zukunftstechnologien	42
2.4 Methoden des Technologiemanagements	43
2.4.1 Erkennen von Technologien	44
2.4.2 Auswählen und Bewerten von Technologien	51
Lernkontrollfragen	57
Literatur	57
3 Prozessmanagement	59
3.1 Betriebswirtschaftliche Prozesse	59
3.2 Strategisches Prozessmanagement	60
3.3 Operatives Prozessmanagement	61
3.3.1 Ist-Modellierungsphase	62
3.3.2 Analysephase	63
3.3.3 Soll-Modellierungsphase	63
3.3.4 Implementierungsphase	64
3.3.5 Ausführungsphase	65
3.3.6 Controllingphase	65
3.4 Modellierung von Prozessen	66
3.4.1 Prozessfelder	67
3.4.2 Erweiterte Ereignisgesteuerte Prozessketten	69
3.5 Anwendungssysteme zur Prozessunterstützung	73
3.5.1 Business-Process-Management-Systeme	73
3.5.2 Geschäftsprozess-Portale	75
3.5.3 Workflow-Management-Systeme	76
3.5.4 Workgroup-Support-Systeme	79
3.5.5 Dokumenten-Management-Systeme	80
3.5.6 Webservices	81
Lernkontrollfragen	83
Literatur	83
4 Servicemanagement	85
4.1 Ziele des Servicemanagements	85
4.2 Merkmale einer Dienstleistung	86
4.3 Phasenmodell des Servicemanagements	88
4.4 Servicestrategie	88
4.5 Serviceinnovation	89
4.6 Service Engineering	89
4.7 Serviceproduktion	91
4.7.1 Überblick	91

4.7.2	Unterstützungssysteme für Mitarbeiter	92
4.7.3	Self-Service-Systeme für Kunden	94
4.7.4	Mobile Services	96
4.7.5	Automatisierte Services	97
4.8	Serviceevaluation	97
4.9	Beispiele	99
4.9.1	Handel/E-Commerce	99
4.9.2	Gütertransport	101
4.9.3	Tourismus	103
4.9.4	Bankenbereich	104
4.9.5	Gesundheitswesen	106
	Lernkontrollfragen	109
	Literatur	110
5	Innovationsmanagement	111
5.1	Innovation und Innovationsmanagement	111
5.2	Open Innovation	115
5.2.1	Grundlagen	116
5.2.2	Werkzeuge	120
5.2.3	Herausforderungen und Spannungsfelder	125
5.3	Rolle der Information für Innovation und Innovationsmanagement	127
5.3.1	Grundbegriff Information	127
5.3.2	Grundlagen menschlichen Informationsverhaltens	131
5.3.3	Information, Innovation und Unternehmertum	134
	Links	134
	Lernkontrollfragen	134
	Literatur	135
6	Wertschöpfungsmanagement	137
6.1	Organisation der Wertschöpfung	137
6.1.1	Von der Wertschöpfungskette zu Wertschöpfungs- netzwerken	138
6.1.2	Koordinationsformen der Wertschöpfung	142
6.2	Einfluss der Informations- und Kommunikationstechnik	146
6.2.1	„Move-to-the-Market“	146
6.2.2	Digitalisierung	148
6.2.3	Innovative Wertschöpfungsstrategien	151
	Lernkontrollfragen	155
	Literatur	155
	Sachverzeichnis	157

Wertschöpfungsorientierte Wirtschaftsinformatik

Amberg, M.; Bodendorf, F.; Möslin, K.M.

2011, XII, 164 S. 63 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-642-16755-3