



wirtschaftsinformatik  
managementinformationssysteme

# Einführung in Managementinformationssysteme

*Übung 05*

*Sommersemester 2018*

*Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik*

*– Managementinformationssysteme –*



# Fragen



# Thema der Übung



Wiederholung der Vorlesung



Prozesse & Geschäftsprozesse



Ständige Verbesserung



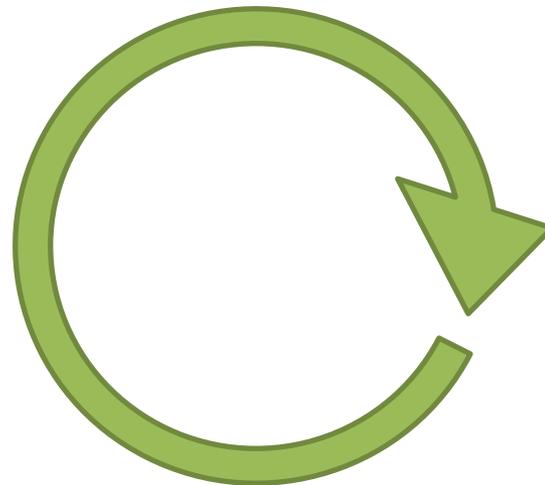
Exkurs: Dialektik II



Fragen und Anregungen



# Wiederholung der Vorlesung



# Wiederholung der Vorlesung

- 7 Gestaltungsregeln von Managementsystemen
  - ① Information über den Sinn und Grundregeln
  - ② Information über den Bauplan der Organisation
  - ③ Verhaltensspielräume und Einhaltung von Vorgaben
  - ④ Ständige Verbesserung
  - ⑤ Selbstorganisation zulassen
  - ⑥ Schnittstellen für Aufnahme und Abgabe von Informationen schaffen
  - ⑦ Weiterentwicklung und Lernen organisieren



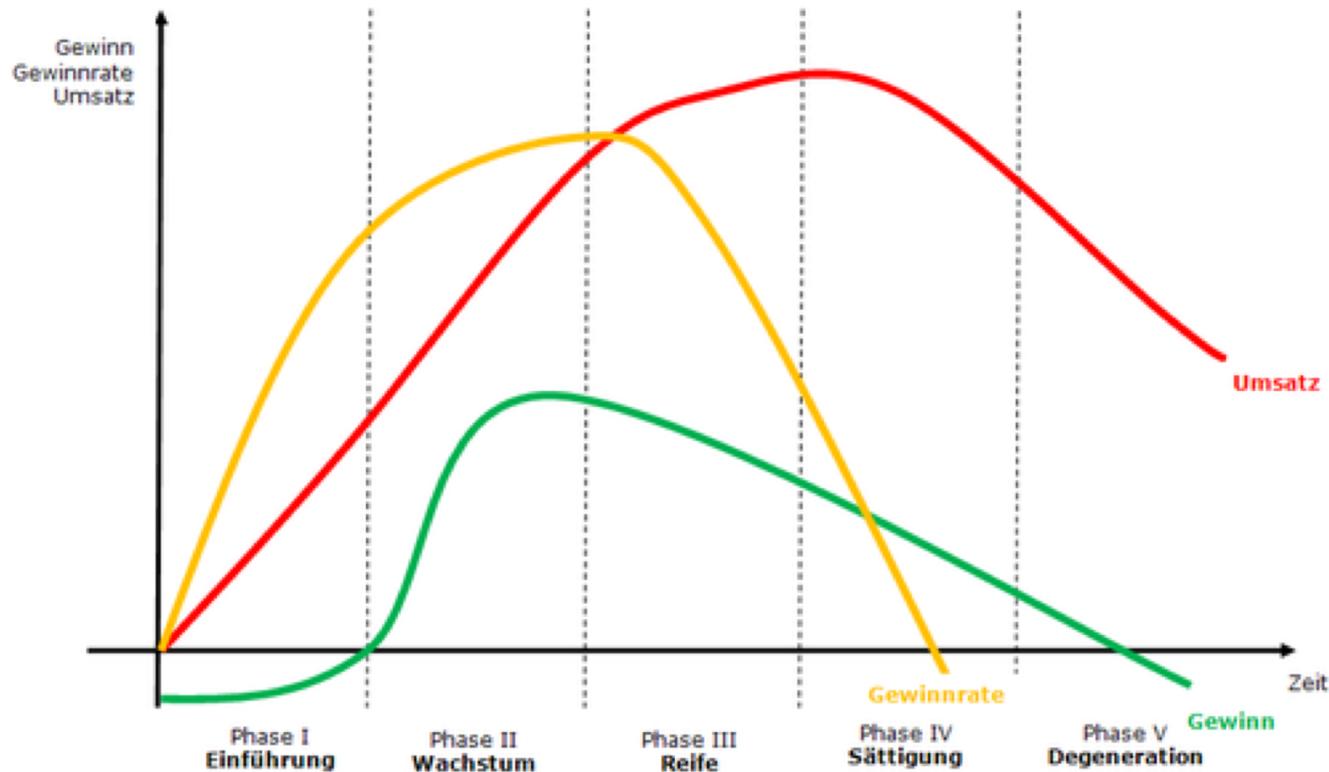
# Wiederholung der Vorlesung

- *Lebenszyklusbetrachtung*
  - *Wie sieht der „klassische“ betriebswirtschaftliche Lebenszyklus aus?*
  - *Wie sieht der „klassische“ Softwarelebenszyklus aus?*
  - *Wie ist der Widerspruch zwischen Lebenszyklus und ständige Verbesserung aufzulösen?*



# Wiederholung der Vorlesung

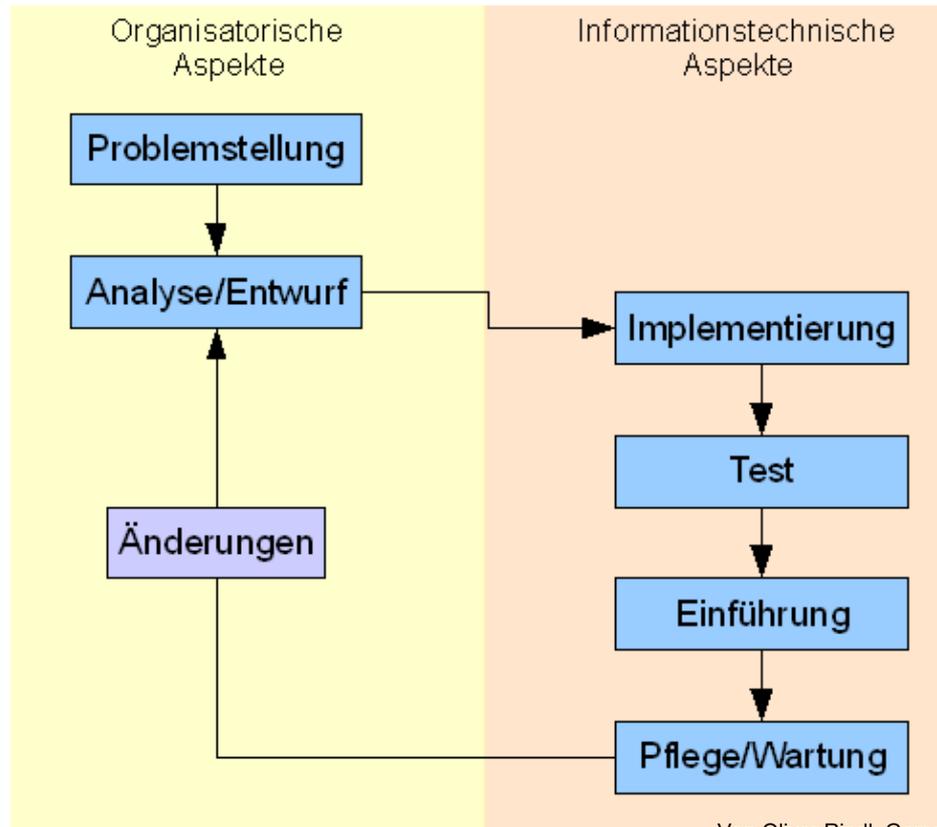
## ■ *betriebswirtschaftlicher Lebenszyklus*



Von Deef - Eigenes Werk, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=6771027>

# Wiederholung der Vorlesung

## ■ Software-Lebenszyklus



Von Oliver Riedl, Gemeinfrei, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=3823482>



# Prozesse & Geschäftsprozesse

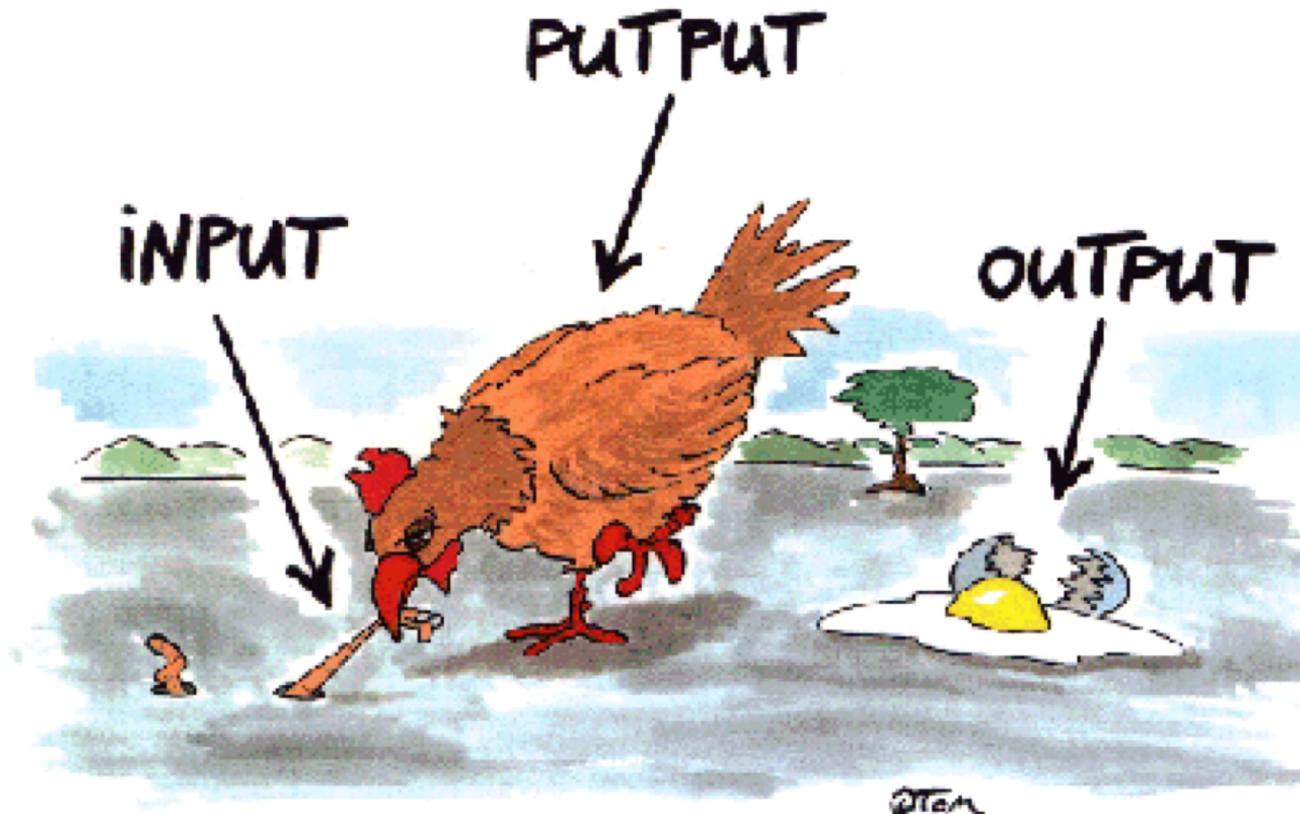


# Prozess

„Unter einem **Prozess** wird eine inhaltlich abgeschlossene, zeitlich und sachlogische Abfolge der Funktionen, die zur Bearbeitung eines betriebswirtschaftlich relevanten Objektes notwendig sind, verstanden“  
(Becker/Schütte, 1996)

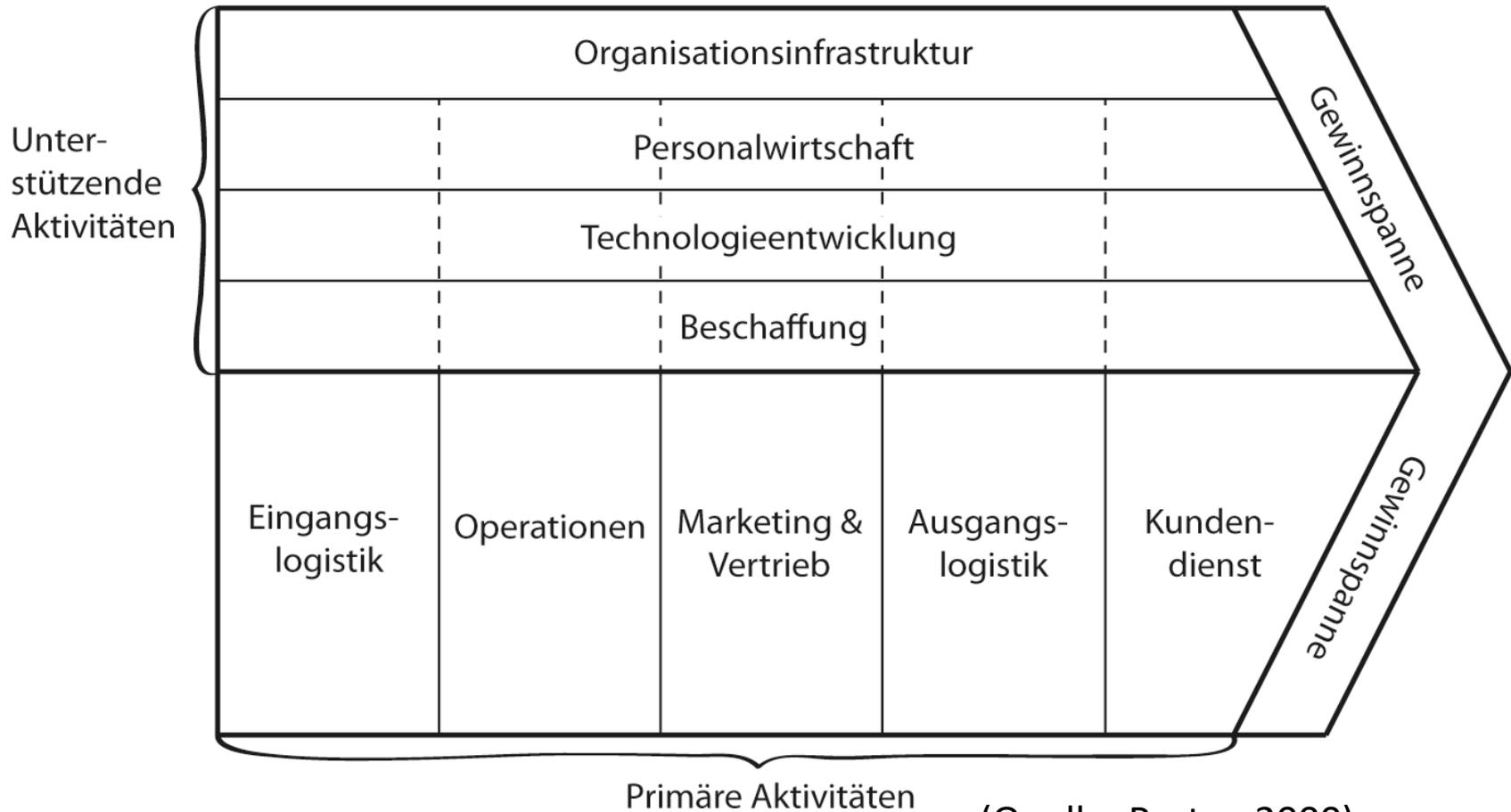


# Prozess II



(Quelle: <http://www.wiwi.uni-jena.de/Entscheidung>)

# Wertkette nach Porter



(Quelle: Porter, 2000)

# Geschäftsprozess

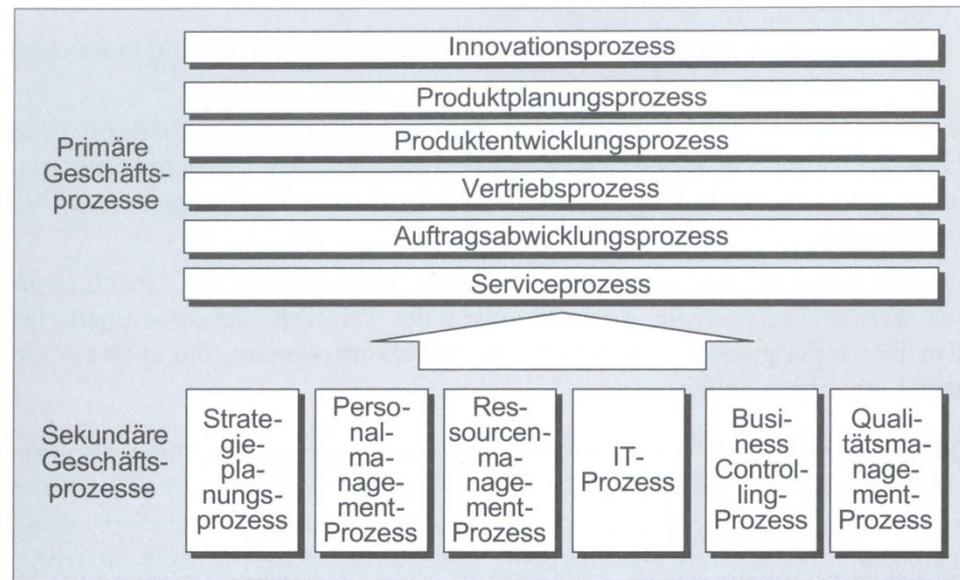
- "Als Geschäftsprozesse werden die erfolgsrelevanten grundlegenden Unternehmenstätigkeiten, die zur Umsetzung der Unternehmensziele und Sicherung des Unternehmenserfolgs dienen, definiert. Sie beschreiben die wesentlichen Aufgaben, die das Geschäft eines Unternehmens charakterisieren."

(Rohloff, 1995)



# Unterstützungsprozess

- Prozesse, die die Durchführung der Geschäftsprozesse ermöglichen und unterstützen



(Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 57)

# Organisationsstruktur

- Aufbauorganisation



- Ablauforganisation



# Probleme

## ■ Komplexität

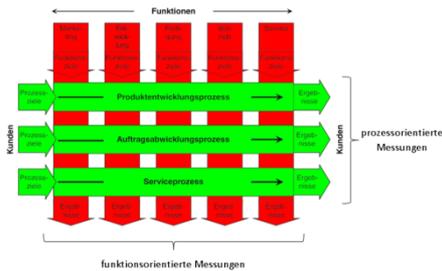


Abb. 6.1: Funktionsorientierte und prozessorientierte Messungen (vgl. Koch 2011, 13)

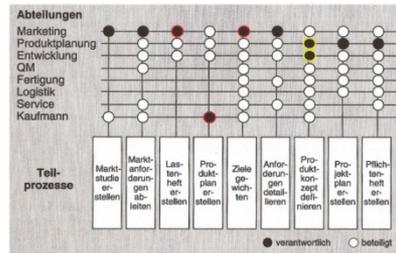
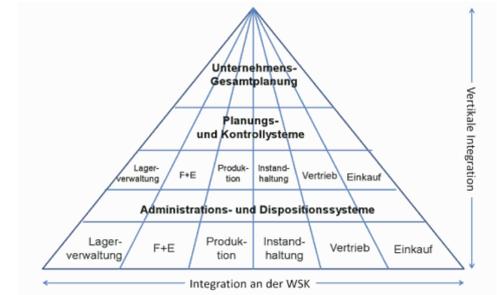
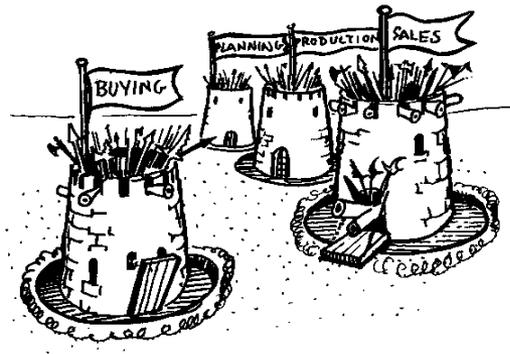


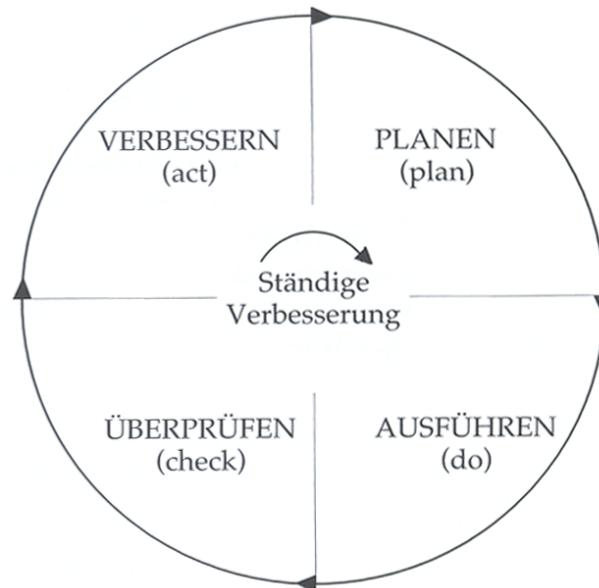
Abb. 6.8: Mehrfachzuordnung von Verantwortung und Verantwortungswechsel im PO-Diagramm (vgl. Schmelzer / Sesselmann 2006, 124)



## ■ Abteilungsdenken



# Ständige Verbesserung



# Ständige Verbesserung (Begriffs-Auswahl)

- KVP
- Kaizen
- ISO 9000
- PDCA
- RADAR
- DMAIC
- DMADV



- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
  - KVP bezieht sich auf die Produkt-, die Prozess- und die Servicequalität.
  - KVP wird im Rahmen von Teamarbeit durch fortwährende kleine Verbesserungsschritte (im Gegensatz zu Innovationen in Form großer, einschneidender Neuerungen) umgesetzt.
  - KVP ist ein Grundprinzip des Qualitätsmanagements und unverzichtbarer Bestandteil der ISO 9001.

[https://de.wikipedia.org/wiki/Kontinuierlicher\\_Verbesserungsprozess](https://de.wikipedia.org/wiki/Kontinuierlicher_Verbesserungsprozess)

# Kaizen

- „Veränderung zum Besseren“
  - Kai = Veränderung, Wandel;
  - Zen = zum Besseren
- japanische Lebens- und Arbeitsphilosophie als auch ein methodisches Konzept, in deren Zentrum das Streben nach kontinuierlicher und unendlicher Verbesserung steht

<http://https://de.wikipedia.org/wiki/Kaizen/>



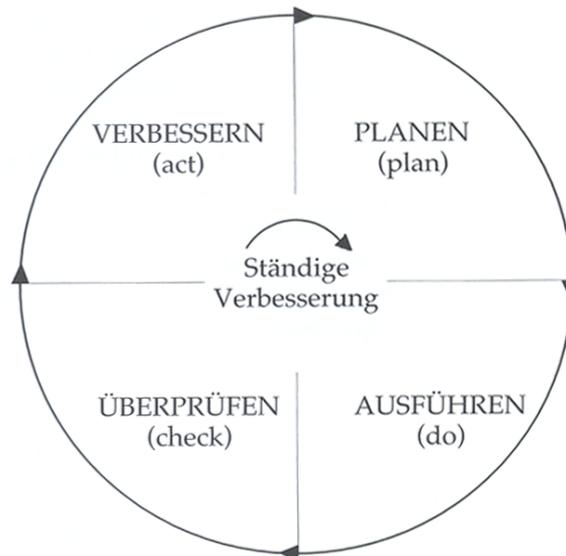
- Diese Norm definiert *Grundlagen und Begriffe* zu Qualitätsmanagementsystemen
- Acht Grundsätze des Qualitätsmanagements:
  - Kundenorientierung
  - Verantwortlichkeit der Führung
  - Einbeziehung der beteiligten Personen
  - Prozessorientierter Ansatz
  - Systemorientierter Managementansatz
  - Kontinuierliche Verbesserung
  - Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
  - Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

[https://de.wikipedia.org/wiki/Qualit%C3%A4tsmanagementnorm#EN\\_ISO\\_9000](https://de.wikipedia.org/wiki/Qualit%C3%A4tsmanagementnorm#EN_ISO_9000)



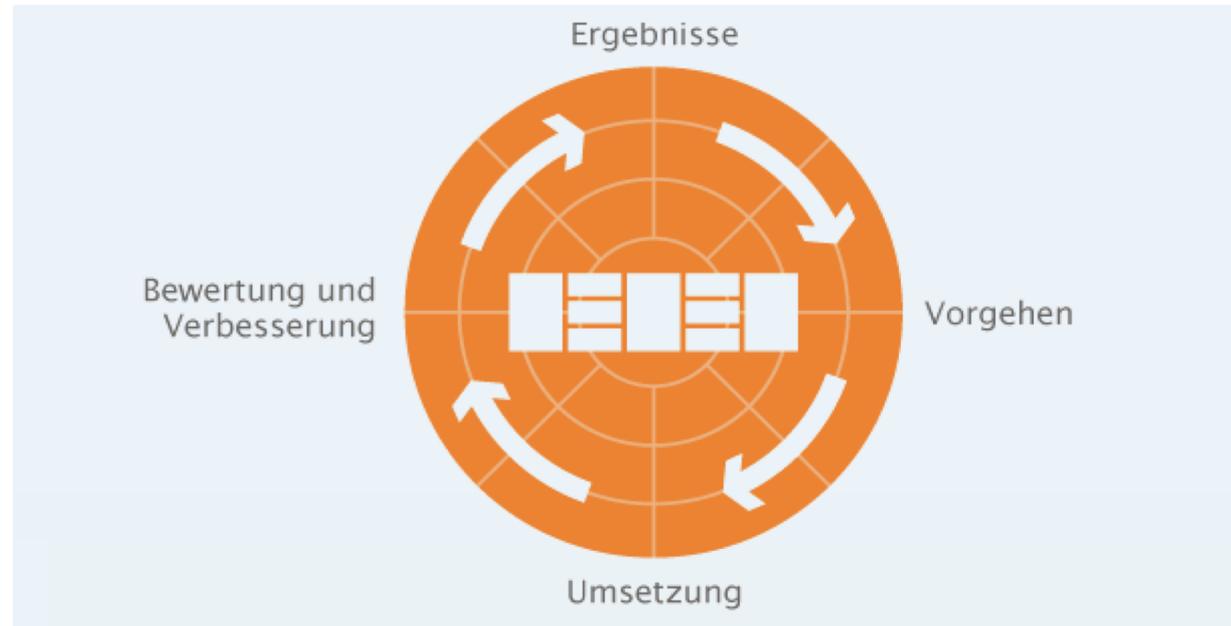
# PDCA-Zyklus nach Deming

- PDCA-Zyklus nach Deming



Quelle: Kaminske/Brauer, 2003, S. 296

- Bewertungssystem im EFQM-Modell
  - Results
  - Approach
  - Deployment
  - Assessment
  - Review



[http://www.esprix.ch/stufen\\_der\\_excellence/efqm\\_modell\\_und\\_tools/radar-logik/](http://www.esprix.ch/stufen_der_excellence/efqm_modell_und_tools/radar-logik/)

# DMAIC

## ■ DMAIC ist der Kernprozess des Qualitätsmanagement-Ansatzes Six Sigma

- Define
- Measure
- Analyse
- Improve
- Control

DMAIC-Zyklus für bereits existierende Prozesse



Quelle: Six-Sigma-Deutschland, Prof. Dr. Matthias Schmieder

- DMADV ist der Kernprozess des Design for Six Sigma (DFSS) mit dem Ziel, neue Produkte und Prozesse zu entwickeln
  - Define
  - Measure
  - Analyse
  - Design
  - Verify

<https://de.wikipedia.org/wiki/DMADV>



# Exkurs: Dialektik II



# Fragen und Anregungen

