

# Inhaltsübersicht

Gebrauchsanleitung .....	XV
--------------------------	----

## Kapitel 1: Grundlegender Überblick

<b>1.1 Begriff und Wesen der Informationsverarbeitung</b> .....	6
1.1.1 Information und Daten .....	6
1.1.2 Rechnergestützte Verarbeitung von Information .....	9
1.1.3 Vergleich manuelle – rechnergestützte Informationsverarbeitung .....	12
1.1.4 Ziele der Informationsverarbeitung .....	18
<b>1.2 Aufbau und Arbeitsweise von Rechnern</b> .....	23
1.2.1 Hauptfunktionseinheiten .....	23
1.2.2 Bauelemente (Chips) .....	41
1.2.3 Leistungsvermögen .....	69
<b>1.3 Arten von Rechnern</b> .....	82
1.3.1 Übersicht .....	82
1.3.2 Persönliche Informationshilfsmittel .....	88
1.3.3 Arbeitsplatzrechner .....	100
1.3.4 Serverrechner .....	117
<b>1.4 Aufbau betrieblicher Informationssysteme</b> .....	131
1.4.1 Elemente betrieblicher Informationssysteme .....	131
1.4.2 Interne Informationssysteme .....	138
1.4.3 Außenwirksame Informationssysteme .....	142
1.4.4 IS-Standards und offene Systeme .....	146
1.4.5 Grundfragen der Wirtschaftsinformatik .....	149
<b>1.5 Wechselwirkungen zwischen Informationstechnik und Gesellschaft</b> .....	155
1.5.1 Globalisierung .....	157
1.5.2 Arbeiten .....	158
1.5.3 Wirtschaften .....	165
1.5.4 Lernen .....	171
1.5.5 Freizeitgestaltung .....	174
1.5.6 Umweltschutz und grüne IT .....	184
1.5.7 Informationswirtschaftlicher Reifegrad und digitale Spaltung .....	187
1.5.8 IT-Recht und IT-Politik .....	193
<b>1.6 Marktsituation und Entwicklungstendenzen</b> .....	200
1.6.1 Informationswirtschaft .....	200
1.6.2 IT-Arbeitsmarkt .....	228

## **Kapitel 2: Planung, Entwicklung und Betrieb von Informationssystemen**

<b>2.1 IS-Management</b>	240
2.1.1 IS-Planung	242
2.1.2 Strategische, langfristige IS-Planung	243
2.1.3 Strategische Softwareplanung	251
2.1.4 Softwarearchitektur	264
<b>2.2 Modellierung von betrieblichen Informationssystemen</b>	270
2.2.1 IS-Architekturplanung	275
2.2.2 Organisationssicht von Informationssystemen	283
2.2.3 Datensicht von Informationssystemen	286
2.2.4 Funktionssicht von Informationssystemen	310
2.2.5 Steuerungssicht von Informationssystemen	329
<b>2.3 IS-Projekte</b>	342
2.3.1 IS-Projektplanung	343
2.3.2 Phasen und Aktivitäten in IS-Projekten	345
2.3.3 Vorgehensmodelle für IS-Entwicklungsprozesse	364
<b>2.4 IS-Betrieb</b>	383
2.4.1 Sicherheitstechnische Grundlagen	383
2.4.2 Behandlung von Risiken	403
2.4.3 Sicherheitsmanagement	410
2.4.4 Kapazitätsmanagement	415
2.4.5 Ausfallsmanagement	415
2.4.6 Umgang mit sensiblen Daten (Datenschutz)	418
<b>2.5 Markt- und Entwicklungstendenzen</b>	425
2.5.1 Einsatz von Open-Source-Software	425
2.5.2 Werkzeuge für das Projekt- und Portfoliomanagement	428
2.5.3 Werkzeuge für die Modellierung von Informationssystemen	431

## **Kapitel 3: Büroinformationssysteme**

<b>3.1 Allgemeine Anforderungen</b>	440
3.1.1 Ziele	440
3.1.2 Typen von Büroarbeit	441
3.1.3 Benutzeroberfläche: „Der elektronische Schreibtisch“	443
3.1.4 Endbenutzerwerkzeuge	445
3.1.5 Dokumentverarbeitung	446
3.1.6 Arbeiten mit persönlichen, elektronischen Informationshilfsmitteln (Smartphones)	449
<b>3.2 Individuelle Arbeitsunterstützung bei der Verarbeitung schriftlicher Information</b>	451
3.2.1 Basisausstattung von integrierten Bürosoftwarepaketen	451
3.2.2 Zusatzprogramme	471

<b>3.3 Individuelle Arbeitsunterstützung bei der Verarbeitung akustischer und bildlicher Information</b>	482
3.3.1 Verarbeitung akustischer Information	482
3.3.2 Verarbeitung bildlicher Information	493
<b>3.4 Unterstützung der Zusammenarbeit</b>	519
3.4.1 Allgemeine Anforderungen	519
3.4.2 Asynchrone Kommunikationsdienste	527
3.4.3 Synchrone Kommunikationsdienste	552
3.4.4 Groupware als Werkzeugkasten für Teams	567
3.4.5 Workflow-Management-Systeme	573
3.4.6 Dokumenten- und Wissensmanagementsysteme	576
<b>3.5 Dateiformate</b>	584
3.5.1 Formate für Textdokumente	586
3.5.2 Audioformate	594
3.5.3 Festbildformate	602
3.5.4 Videoformate	610
<b>3.6 Marktsituation und Entwicklungstendenzen</b>	623
3.6.1 Integrierte Büropakete	623
3.6.2 Textorientierte Zusatzprogramme	627
3.6.3 Grafikprogramme	632
3.6.4 Audio- und Videobearbeitungsprogramme	634
3.6.5 Asynchrone Kommunikationsdienste	638
3.6.6 Synchrone Kommunikationsdienste	645
3.6.7 CSCW, Dokumenten- und Wissensmanagementsysteme	649

## **Kapitel 4: Unterstützung betrieblicher Leistungsprozesse durch ERP-Systeme**

<b>4.1 Allgemeine Anforderungen und Lösungen durch Standardsoftware</b>	660
4.1.1 Phasen der Integration von Transaktionssystemen	660
4.1.2 Standardsoftware für Transaktionssysteme	666
4.1.3 Interaktion der Benutzer mit Transaktionssystemen	672
<b>4.2 Komponenten von ERP-Systemen</b>	675
4.2.1 Übersicht am Beispiel des SAP-Produktportfolios	675
4.2.2 Basissystem (Integrations- und Anwendungsplattform)	680
4.2.3 Finanz- und Rechnungswesen	682
4.2.4 Personalwirtschaft	692
4.2.5 Materialwirtschaft	699
4.2.6 Produktion	714
4.2.7 Vertrieb	729
<b>4.3 Branchenprogramme</b>	736
4.3.1 Überblick	736
4.3.2 Anforderungen an Branchenprogramme	739
4.3.3 Beispiel einer Handelslösung	744

<b>4.4 Marktsituation und Entwicklungstendenzen</b>	748
4.4.1 Gesamtmarkt für Standardsoftware	748
4.4.2 Weltmarkt für ERP-Software	751
4.4.3 Führende ERP-Softwarehersteller und ihre Produkte	753
4.4.4 ERP-Softwaremarkt in Deutschland, insbesondere Erfahrungen der Anwender	761

## **Kapitel 5: Außenwirksame Informationssysteme und Electronic Commerce**

<b>5.1 Netzwerkökonomie</b>	769
5.1.1 Überblick	769
5.1.2 Fallstudie Buchhandel	782
5.1.3 Veränderungen der Wertschöpfungskette	794
5.1.4 Digitale Güter	797
5.1.5 Netzwerkeffekte	800
5.1.6 Geschäftsmodelle für E-Commerce	804
<b>5.2 Portale, Hilfs- und Zusatzdienste</b>	810
5.2.1 Internet-Portale	810
5.2.2 Suchdienste	823
5.2.3 Hierarchische Webkataloge	835
5.2.4 Benachrichtigungsdienste	836
5.2.5 Virtuelle Gemeinschaften	838
5.2.6 Auktions-, Ausschreibungs- und Börsensysteme	841
5.2.7 Vertrauensunterstützende Dienste	849
5.2.8 Bezahlendienste	855
<b>5.3 Elektronische Marktsysteme</b>	858
5.3.1 Begriff und Aufgaben elektronischer Marktsysteme	858
5.3.2 Klassifikation elektronischer Marktsysteme	860
5.3.3 Besonderheiten elektronischer B2B-Marktsysteme	868
<b>5.4 Kundenbeziehungsmanagementsysteme (CRM-Systeme)</b>	870
5.4.1 Überblick	871
5.4.2 Bausteine einer rechnergestützten CRM-Lösung	873
5.4.3 Gewinnung von Kundendaten	875
5.4.4 Operatives CRM	879
<b>5.5 Konsumenteninformationssysteme (E-Commerce im B2C-Bereich)</b>	881
5.5.1 Überblick	882
5.5.2 Produkt- und Programmpolitik und ihre IT-Unterstützung	885
5.5.3 Preispolitik und ihre IT-Unterstützung	901
5.5.4 Distributionspolitik und ihre IT-Unterstützung	915
5.5.5 Kommunikationspolitik und ihre IT-Unterstützung	927
<b>5.6 Zwischenbetriebliche Informationssysteme (E-Commerce im B2B-Bereich)</b>	943
5.6.1 Überblick	943
5.6.2 Zwischenbetriebliche Kooperation und Supply-Chain-Management	947
5.6.3 Informationssysteme zur Unterstützung des Supply-Chain-Managements	958

<b>5.7 Marktsituation und Entwicklungstendenzen</b> .....	968
5.7.1 Portale, Hilfs- und Zusatzdienste .....	968
5.7.2 E-Commerce-Umsatz .....	971
5.7.3 Portal- und Webshop-Software .....	978
5.7.4 Elektronische Marktplätze .....	981
5.7.5 CRM-Software .....	989
5.7.6 Elektronischer Datenaustausch .....	992
5.7.7 Supply-Chain-Management-Systeme .....	996

## **Kapitel 6: Managementunterstützungssysteme**

<b>6.1 Betriebliche Entscheidungen</b> .....	1001
<b>6.2 Klassische Entscheidungsunterstützungssysteme</b> .....	1006
6.2.1 Methoden und Modelle .....	1007
6.2.2 Prognosen .....	1009
6.2.3 Simulationen .....	1010
6.2.4 Fallstudie „Regaloptimierung im Einzelhandel“ .....	1011
<b>6.3 Business-Intelligence-Systeme</b> .....	1015
6.3.1 Data-Warehouse .....	1017
6.3.2 Abfrage- und Berichtssysteme .....	1022
6.3.3 On-Line Analytical Processing (OLAP) .....	1026
6.3.4 Kennzahlenbasierte Leistungsmessung .....	1028
6.3.5 Data-Mining .....	1032
6.3.6 Fallstudie „Spar AG“ .....	1035
6.3.7 Exkurs: Zulässigkeit der IT-gestützten Mitarbeiterkontrolle .....	1041
<b>6.4 Konzeptorientierte, vorkonfigurierte Managementunterstützungssysteme</b> ..	1043
6.4.1 Analytische Anwendungssysteme .....	1044
6.4.2 Top-Management-Informationssysteme .....	1048
6.4.3 Betriebsweite Steuerungssysteme .....	1056
<b>6.5 Marktsituation und Entwicklungstendenzen</b> .....	1064
6.5.1 Managementunterstützungssysteme im Spiegel der Zeit .....	1064
6.5.2 Marktanteile der führenden Softwareanbieter .....	1067
6.5.3 Kosten und Preise .....	1069
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	1071
<b>Sachregister</b> .....	1079
Inhaltsübersicht Band <i>Wirtschaftsinformatik 2</i> , siehe Abb. 0/1 .....	XVI