

„Kritische Erfolgsfaktoren“

Übungsaufgabe 1:

In einem Unternehmen wurden folgende Erfolgskriterien als maßgeblich ermittelt:

- Datenschutz und –sicherung (K1)
- Ausfallzeiten von Hardware- und Software (K2)
- Qualifikation der Mitarbeiter des Informationsmanagements (K3)
- Anwendungssysteme des Typs A (Betriebsdatenerfassung) (K4)
- Anwendungssysteme des Typs B (ERP-Systeme) (K5)
- Anwendungssysteme des Typs C (B-2-B-Systeme) (K6)
- ... (K7) ... (K8)

Zur Beurteilung Ermittlung der Erfolgskriterien werden die (wesentlichen) Mitarbeiter des Unternehmens befragt. Diese sollen beurteilen:

- a) die Priorität des Erfolgskriteriums P(K)
- b) die Leistung der Abteilung Informations- und Kommunikationssysteme bezogen auf das Erfolgskriterium L(K)

Zur Beurteilung wird eine Skala verwendet von 1=irrelevant bis 7 sehr entscheidend.

Die Befragung ergab folgende Antworten:

	Fachab.1		Fachab.2		Infoman.1		Infoman.2	
	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)
K1	1	7	1	5	1	3	2	4
K2	3	4	5	6	5	7	4	6
K3	2	4	4	5	2	6	3	5
K4	4	2	3	7	5	5	6	2
K5	5	4	6	1	4	3	4	3
K6	4	1	7	2	4	2	4	3
K7	3	5	3	3	3	4	5	4
K8	4	4	5	4	6	6	6	6

- a) Ermitteln Sie ein Koordinatensystem zur Klassifizierung der Erfolgskriterien.
- b) Beurteilen Sie die Erfolgskriterien hinsichtlich: „Verschwendung“, „Erfolg“, „ok.“ und „Killer“.
- c) Berechnen Sie die Leistungsdifferenzen und beurteilen Sie in welchen Bereichen eine Zurücknahme des Ressourceneinsatzes und wo leistungsverbessernde Maßnahmen anzuraten sind.
- d) In welcher Prioritätsreihenfolge sollen die leistungsverbessernden Maßnahmen ergriffen werden?

Informations- management	Prof. Dr. Ruf	Kritische Erfolgsfaktoren
-----------------------------	---------------	------------------------------

Übungsaufgabe 2 (Klausuraufgabe WS2000/01):

In einem Unternehmen wurden die Erfolgskriterien K1 ... K8 ermittelt. Zur Beurteilung der Erfolgskriterien werden die (wesentlichen) Mitarbeiter des Unternehmens aus den Fachabteilungen und aus dem Informationsmanagement befragt. Diese haben beurteilt:

1. die Priorität des Erfolgskriteriums P(K)
2. die Leistung der Abteilung Informations- und Kommunikationssysteme bezogen auf das Erfolgskriterium L(K)

Zur Beurteilung wurde eine Skala verwendet von 1=irrelevant bis 7 sehr entscheidend.

Die Ergebnisse der Befragung können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden.

	Fachab.1		Fachab.2		Infoman.1		Infoman.2	
	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)
K1	3	5	1	5	2	4	2	4
K2	3	5	2	4	5	7	6	6
K3	2	4	3	5	2	6	2	4
K4	6	2	5	3	5	3	6	2
K5	5	4	6	2	4	3	6	3
K6	4	3	7	4	4	2	3	3
K7	3	5	3	3	3	4	4	7
K8	4	4	5	4	6	6	5	7

- a) Was sind kritische Erfolgsfaktoren und was Erfolgskriterien? (Nennen Sie Beispiele) (2 P.)
- b) Legen Sie ein Koordinatensystem mit 4 Quadranten zur Klassifizierung der Erfolgskriterien fest und beschreiben Sie die Bedeutung der einzelnen Teile des Koordinatensystems. (Welche Bedeutung hat die Diagonale?) (3 P.)
- c) Beurteilen Sie die Erfolgskriterien hinsichtlich der von Ihnen festgelegten Klassifikation. (Berechnung und Skizze) (4 P.)
- d) Berechnen Sie die Leistungsdifferenzen und beurteilen Sie, in welchen Bereichen eine Zurücknahme des Ressourceneinsatzes ist. Wo sind leistungsverbessernde Maßnahmen anzuraten? (Berechnung und Skizze) (3 P.)
- e) Machen Sie einen Vorschlag, in welcher Prioritätsreihenfolge die leistungsverbessernden Maßnahmen ergriffen werden sollten. Ergänzen Sie zusätzlich Ihr Diagramm. (1 P.)