
Stakeholder Information Systems – rechnergestütztes Beziehungsmarketing

P. Mertens

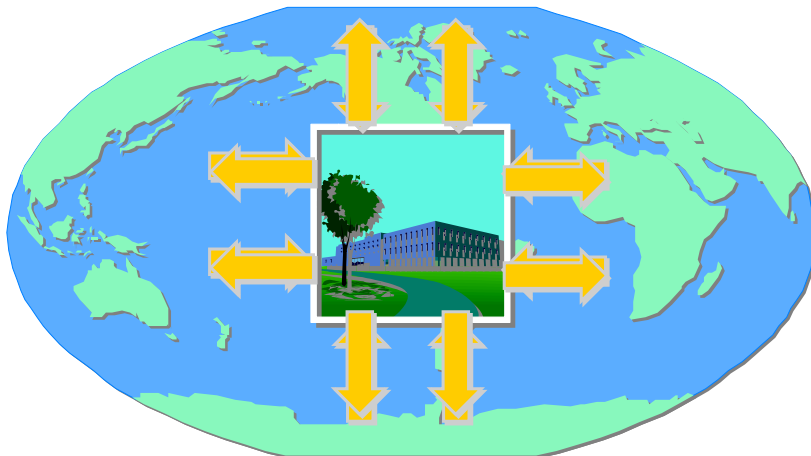
WiGIM-Jahrestagung
am 9. Oktober 2003

Agenda

- 1) Einleitung**
- 2) Bedeutung**
- 3) Wesen**
- 4) Bestandsaufnahme**
- 5) Aktive SIS**
- 6) Informationslogistisches Konzept**
- 7) Inhalte**
- 8) Prototyp**
- 9) Schlußbemerkung**

Überblick über Informationsbedarfsanalysen

Berthel, Moews (1970): Information und Planung in industriellen Unternehmungen
Wendt (1974): Informationsbedarf für industrielles Management
Diller (1975): Produkt-Management und Marketing-Informationssysteme
Rupf (1976): Zum Informationsbedarf der Unternehmensführung in Molkereiunternehmen
Weinberg (1981): Das Entscheidungsverhalten der Konsumenten
Sprengel (1984): Informationsbedarf strategischer Entscheidungshilfen
Dörfler (1986): Controlling und Information
Hrncir (1987): Informationsbedarf für Bankfilialen
Bittner (1996): Die Wirkung von Investor Relations-Maßnahmen auf Finanzanalysten
Oliveira (1997): Informationsbedarf von Warenwirtschaftssystemen
Hank (1999): Informationsbedürfnisse von Kleinaktionären
Meier (2000): Integration externer Daten in Planungs- und Kontrollsysteme – Ein Redaktions-Leitstand für Informationen aus dem Internet
Cas (2000): Rechnergestützte Integration von Rechnungswesen-Informationen und Marktforschungsdaten
Schreiber (2000): Das Informationsverhalten von Wirtschaftsprüfern
Wichels (2001): Erwartungsbildung bei Finanzanalysten
Mertens, Cas (2002): Ein Szenario zur Informationsverarbeitung für die Unternehmensleitung



Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Reputation bestimmt Unternehmenswert mit

Die Finanzvorstände großer Unternehmen haben bei ihrer Kommunikation neben den Anlegern mehr und mehr auch die **anderen am Unternehmen interessierten Gruppen (Stakeholder) im Blick**. Dies ergab eine Befragung von 100 Chief Financial Executives [...] **Die einseitige Beschränkung auf die Kommunikation mit Investoren scheint damit Vergangenheit zu sein.**

Grund: Der Ruf eines Unternehmens hat immer größeren Einfluß auf dessen Börsenwert [...] Besonderes Risikopotential für die Reputation des Unternehmens sehen die befragten Finanzvorstände in der Auseinandersetzung mit besonders kritischen „Stakeholdern“ wie Arbeitnehmergruppen, Nicht-Regierungsorganisationen oder Medien. Eine breiter angelegte Finanzkommunikation, die solche Gruppen einschließt, sei zur Kurspflege unabdingbar.

SIS statt Werbung?

**Die Unternehmenskommunikation ist im Umbruch,
das gesamte Instrumentarium steht auf dem Prüfstand.**

Gefragt ist Analytik statt Bauchgefühl.

**[...] weg von klassischer Werbung, hin zu mehr PR,
zielgerichteter Pressearbeit [...] sowie zur
persönlichen Kundenansprache."**

(Quelle: Engeser, Manfred; Müller, Stefanie: Punktlandung. In: Wirtschaftswoche 57 (2003) 28, S. 63-65.

Bedeutung von SIS

**Stakeholder-
Informations-
Systeme
(SIS)**

Bedarfssog

**Beiträge zur
Wertsteigerung**

**Gesetzliche
Informationspflichten**

Krisenkommunikation

Busunfall



P. Mertens

9

Nürnberg, 2003-10-09

KALT ERWISCHT

Verseuchte Lebensmittel, defekte Reifen, Brand in der Produktion:

Unternehmen müssen täglich mit Unglücksfällen rechnen.

**Mit der Krisenkommunikation sind
die meisten Unternehmen völlig überfordert.**

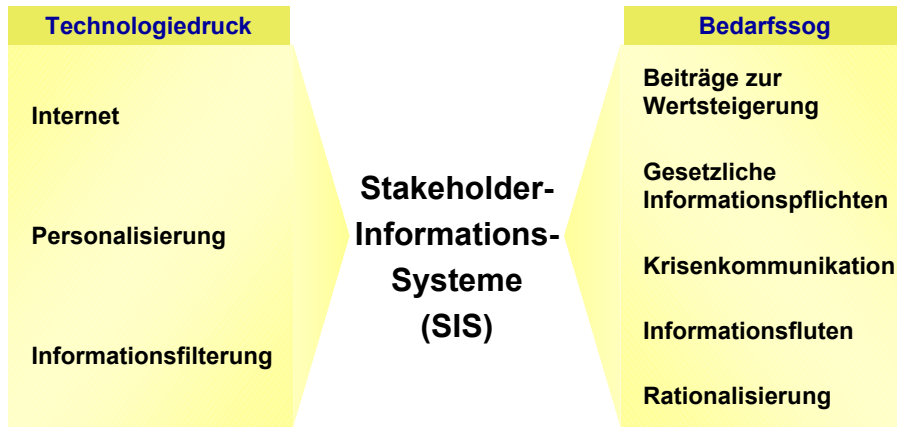
(Quelle: Wirtschaftswoche, 2003-01-23, Seite 65)

P. Mertens

10

Nürnberg, 2003-10-09

Bedeutung von SIS



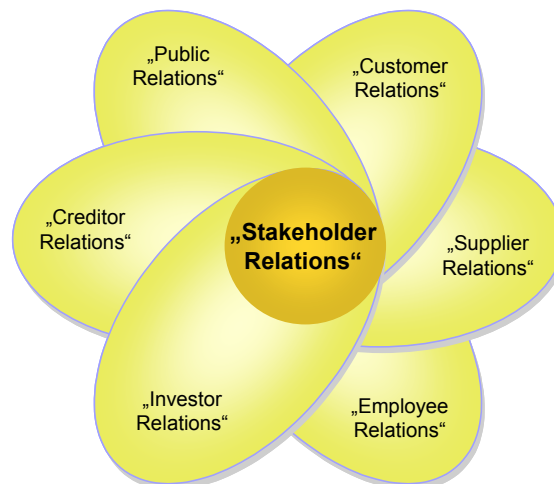
Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Wesen von SIS

- 1 Dient der Informationsversorgung von Anspruchsgruppen
- 2 Wendet sich an Einzelne oder abgegrenzte Gruppen, nicht an die Allgemeinheit
- 3 Berücksichtigt Anlässe (Situierung)
- 4 Personalisiert
- 5 Ist aktiv
- 6 Versorgt sich aus operativen Systemen, internen und externen Datenbanken
- 7 Ergänzt die allgemeine Beziehungspflege

„Stakeholder Relations“



Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
 - a) Vorgehen
 - b) Beispiele
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Ausgewählte Ergebnisse I: Informationskategorien nach Stakeholdern

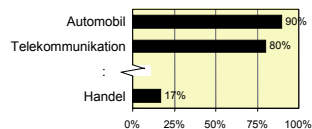
Kunden	Anwendungsbereiche (78%)	Verkaufsorte (40%)	Qualitätsstandards (31%)
	Technische Details (78%)	Produktinnovationen (47%)	Produktkonfiguratoren/ Produktarchive (12%)
Lieferanten	Ansprechpartner (9%) Einkaufsbedarfe (3%)		
Mitarbeiter	Ausbildungsplätze (36%)	Entlohnungspolitik (4%)	
	Weiterbildung (29%)	Arbeitszeitmodelle (3%)	
Ges. Umwelt	Presse­nachrichten (60%)	Wissenschaftliche Veröffentlichungen (20%)	
	Bildarchiv (19%)		
Anteilseigner	Geschäftsfelder (87%)	Aktienkurs (55%)	Forschungspartner (36%)
	Finanznachrichten (60%)	Unternehmenskalender (49%)	Lebensläufe (23%)
	Strategierichtung (58%)	Finanzkennzahlen (42%)	Aktionärsstruktur (13%)
Fremdkapital- geber	Unternehmensgeschichte (74%) Organisationsstruktur (33%) Kredit-Rating (3%)		

Ausgewählte Ergebnisse II: Differenzierung nach Branche/Betriebstyp

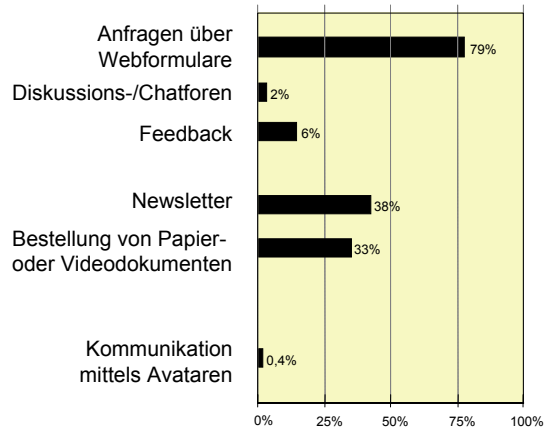
Kunden	Anwendungsbereiche (78%)	Verkaufsorte (40%)	Qualitätsstandards (31%)
	Technische Details (78%)	Produktinnovationen (47%)	Produktkonfiguratoren/ Produktarchive (12%)

... Branchen

Produktinnovationen



Ausgewählte Ergebnisse III: Kommunikationselemente



Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
 - a) Vorgehen
 - b) Beispiele
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Stakeholderorientierte Kommunikation im Internet

Willkommen bei
SCHMALBACH-LUBECA



Für Investoren

Für Journalisten

Für Kunden

Für Jedermann

Für Umweltinteressierte

Für Mitarbeiter/Bewerber

Unsere Corporate Vision:
Schmalbach-Lubeca ist ein weltweit führender Hersteller innovativer Verpackungslösungen für Nahrungsmittel, Getränke und andere Konsumgüter.

Unsere hervorragendes technisches Fachwissen, unsere kompromisslose Orientierung an Kundenerfolg, Qualität, Kosten sowie höchsten Umweltmaßstäben machen uns zur Nr. 1 der Branche.

Unsere Corporate Mission:
Unser Denken und Handeln schafft Werte für unsere Kunden und Aktionäre und motiviert unsere Mitarbeiter.

Durch "High Speed to Market" sichern wir Wettbewerbsvorteile, übertreffen die in uns gesetzten Erwartungen und tragen nachhaltig zum Erfolg unserer Kunden bei.

AKTUELL **MEHR**



Schmalbach-Lubeca AG

www.schmalbach-lubeca.com

SML-Aktie 26.02. 6.63 EU

P. Mertens

21

Nürnberg, 2003-10-09

Employee Self Service (Prototyp von DELL)

inside.DELL.com search feedback help desk Dell Internal Use **www.DELL.com**

Directory

Schedule

Links

Manager Tools

Personal Info

HR Home Page

My Workspace

Employee Store

Preferences

Personal Start Page

My Job...	Marriage
My Profile	Divorce
Life Events...	Death
Benefits	Birth or Adoption
Paystubs	Dependants
Total Compensation	Moving
Balancing Work/Life	Reduction of Hours
Time Off...	Spouse's Employment Status
Travel...	Loss of Medicaid or Medicare

John Watson's
Personal Start Page

Welcome!

By selecting Preferences then Set Links you can customize your Personal Start Page Links button.

What's Up

[Michael's message](#)
[Tom's message](#)
[Larry's message](#)
[Terri's message](#)

P. Mertens

22

Nürnberg, 2003-10-09

Alert-Meldungen nach dem Anschlag auf das World Trade Center (I)

**Lufthansa**English →

Sonderinformation zu USA-Flügen

InfoFlyway
Ihr Reise- und
Serviceportal

Länderauswahl
take off →

Der Konzern
News, Fakten,
Perspektiven

take off →

ExpressBuchung

Von

Nach

Hinflug

Rückflug

Business / 1 Fluggast

Flüge suchen →



P. Mertens

23

Nürnberg, 2003-10-09

Alert-Meldungen nach dem Anschlag auf das World Trade Center (II)

**Lufthansa** **InfoFlyway**
Home | Kontakt | E-Mail | FAQ | English


A STAR ALLIANCE MEMBER

- Flugbuchung
- Check-in
- Flugplan
- Ankunft/Abflug
- Miles & More
- Products & Services
- Special Deals
- Shop!
- News
- Mein Profil

Login

Benutzername
(oder Miles & More
Nummer)

Kennwort
(oder Miles & More PIN)

Flugbuchung

Login

Kennwort vergessen

Neuanmeldung

Neuanmeldung
Warum anmelden?

Produkte & Services

Products & Services

Special information U.S.A. and Canada flights - Aktuelle Sonderinformation USA und Kanada Flüge

12. September 2001, 08:40 MESZ

Die schrecklichen Terroranschläge in den Vereinigten Staaten haben bei Lufthansa große Bestürzung hervorgerufen. Das tiefe Mitgefühl gilt den Angehörigen der Opfer.

Flüge zwischen Deutschland und USA/Kanada sind annulliert worden (siehe unten). Der US-amerikanische und der kanadische Luftraum sind bis auf weiteres geschlossen. Derzeit kann noch nicht gesagt werden, wann der Flugverkehr nach USA und Kanada wieder normal aufgenommen werden kann. Für Kunden steht eine gebührenfreie Lufthansa-Service Nummer zur Verfügung:

Deutschland: 09 00 / 100 94 99
USA: 1-800-645-3880
Canada: 1-800-563-5954

Lufthansa was severely shocked by the appalling terrorist attacks in the United States and wishes to express its deepest sympathy for the families of the victims.

Flights between Germany and USA/Canada were cancelled (see list below). Airspace of the U.S.A. and Canada is closed until further notice. A toll-free service hotline is available for customers of Lufthansa at

Germany: 0900- 100 94 99
USA: 1-800-645-3880
Canada: 1-800-563-5954

LH 462 Frankfurt - Miami

LH 463 Miami - Frankfurt

LH 688 Frankfurt - Tel Aviv

LH 697 Tel Aviv - Frankfurt

LH689 Frankfurt-Washington (Operating Carrier: UA917)

LH682 Frankfurt-San Francisco (Operating Carrier: UA901)

LH685 Frankfurt-Denver (Operating Carrier: UA965)

LH599 Frankfurt-Chicago (Operating Carrier: UA941)

LH592 Frankfurt-Chicago (Operating Carrier: UA945)

LH642 Frankfurt-Washington (Operating Carrier: UA977)

LH734 Frankfurt-Toronto (Operating Carrier: AC877)

LH744 Frankfurt-Toronto (Operating Carrier: AC873)

LH788 München-Toronto (Operating Carrier: AC847)

LH788 Frankfurt-Calgary (Operating Carrier: AC845)

LH978 Frankfurt-Montreal (Operating Carrier: AC875)

Weitere Informationen erhalten Sie an dieser Stelle. Updates

Folgende Flüge am 11. September 2001 kehrten zurück bzw. the following flights on September 11, 2001, returned or have

LH408 Frankfurt-New York (JFK), gelandet in Gander, Kanada

LH482 Frankfurt-Newark, gelandet in Frankfurt

LH108 Düsseldorf-Newark, gelandet in Halifax

LH110 Montreal-Newark, gelandet in Halifax

LH114 Berlin-Washington, gelandet in Berlin-Tegel

LH106 Frankfurt-Washington, gelandet in Gander, Kanada

LH418 Frankfurt-Washington, gelandet in Frankfurt

LH422 Frankfurt-Boston, gelandet in Halifax

P. Mertens

24

Nürnberg, 2003-10-09

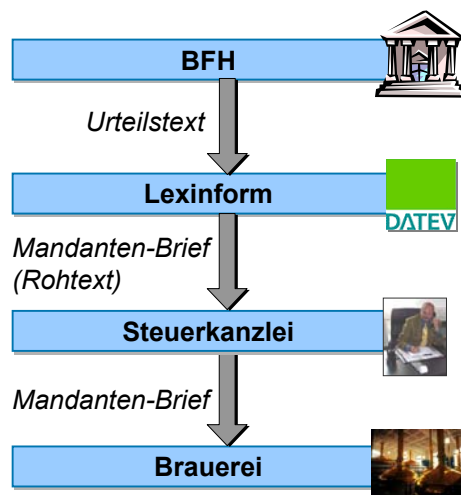
Busunfall am 2003-08-24 in Sachsen-Anhalt

P. Mertens

25

Nürnberg, 2003-10-09

Datev-Mandanten-Brief



P. Mertens

26

Nürnberg, 2003-10-09

Rollenbasierter Newsletter

SCHERING**Schering AG
GOES NYSE**

Fertilitätskontrolle und Hormontherapie
Therapeutika
Diagnostika und Radiopharmaka
Dermatologie



News/Infoservice
Karriere
Investor Relations
Das Unternehmen

eMail

eMail-Alert-Service:
☒ Bitte setzen Sie mich auf den eMail-Alert-Verteiler der Schering AG. Ich werde dann automatisch via eMail über die Veröffentlichung von Schering Pressemeldungen und sonstigen Berichten informiert.
☐ Bitte streichen Sie mich von Ihrem eMail-Alert-Verteiler.

Ihre Beziehung zu Schering:
☐ Privataktionär
☐ Institutioneller Anleger
☐ Analyst
☐ Patient
☐ Journalist
☐ Student
☒ Interessent

P. Mertens

27

Nürnberg, 2003-10-09

Personalisierte Ansprache fehlt

Antworten SMS-Antwort Allen Antworten Weiterleiten Löschen Ablegen in

 Spam Spam-Schutz einstellen

Von: Christine.Howarth@schering.de
Betreff: E-Mail-Alert-Service

 [Hier Adressebuch](#)
[erweiterten Header anzeigen](#) [komplett anzeigen](#)

Please check the following web hyperlinks to view the full text of our latest press release (in English and German):
German:
http://www.schering.de/ewww/owa/pre_detaildeutsch?such_pressenr=5321

Schering erhält EU Zulassung für Ventavis®

Berlin, den 22. September 2003 – Die Schering AG (FSE: SCH, NYSE: SHR) gab heute bekannt, dass die EU Kommission in einem zentralen Zulassungsverfahren Ventavis® in allen EU Staaten zugelassen hat. Ventavis® ist ein Inhalationspräparat zur Behandlung von Patienten mit primärem Lungenhochdruck (pulmonale Hypertonie) und ist das einzige Prostazylinprodukt, das bei Inhalation unmittelbar auf Blutgefäße der Lunge wirkt.

"Ventavis® verbessert die Therapie für Patienten, die von schweren Symptomen und Herzinsuffizienz betroffen sind. Es ist eine neue, anwendungsfreundliche Behandlungsoption für Patienten, die an dieser lebensbedrohlichen Krankheit leiden," sagte Dr. Hubertus Erlen, Vorstandsvorsitzender der Schering AG. "Wir werden Ventavis® so bald wie möglich Ärzten und Patienten in den EU Ländern zur Verfügung stellen."

Die Schering AG plant den Vertriebsbeginn von Ventavis® in einzelnen EU Ländern noch in diesem Jahr, in der gesamten EU wird das Produkt innerhalb 2004 vermarktet. Ventavis® wurde im Dezember 2000 als sogenannte "Orphan Drug" eingestuft und wird damit bis zum Jahr 2013 als Medikament für eine selten vorkommende Erkrankung besonders im Markt geschützt.

Zusätzliche Informationen

Im Mai 2003 erhielt die Schering AG ein positives Votum von der Europäischen Arzneimittelbehörde (CPMP). Das CPMP ist das wissenschaftliche Komitee für humanmedizinische Produkte der europäischen Kommission EMEA, und dessen positives Votum ist eine Voraussetzung für den EU Beschluss.

Schering erhält EU Zulassung für Ventavis®

Berlin, den 22. September 2003 – Die Schering AG (FSE: SCH, NYSE: SHR) gab heute bekannt, dass die EU Kommission in einem zentralen Zulassungsverfahren Ventavis® in allen EU Staaten zugelassen hat. Ventavis® ist ein Inhalationspräparat zur Behandlung von Patienten mit primärem Lungenhochdruck (pulmonale Hypertonie) und ist das einzige Prostazylinprodukt, das bei Inhalation unmittelbar auf Blutgefäße der Lunge wirkt.

"Ventavis® verbessert die Therapie für Patienten, die von schweren Symptomen und Herzinsuffizienz betroffen sind. Es ist eine neue, anwendungsfreundliche Behandlungsoption für Patienten, die an dieser lebensbedrohlichen Krankheit leiden," sagte Dr. Hubertus Erlen, Vorstandsvorsitzender der Schering AG. "Wir werden Ventavis® so bald wie möglich Ärzten und Patienten in den EU Ländern zur Verfügung stellen."

Die Schering AG plant den Vertriebsbeginn von Ventavis® in einzelnen EU Ländern noch in diesem Jahr, in der gesamten EU wird das Produkt innerhalb 2004 vermarktet. Ventavis® wurde im Dezember 2000 als sogenannte "Orphan Drug" eingestuft und wird damit bis zum Jahr 2013 als Medikament für eine selten vorkommende Erkrankung besonders im Markt geschützt.

Zusätzliche Informationen

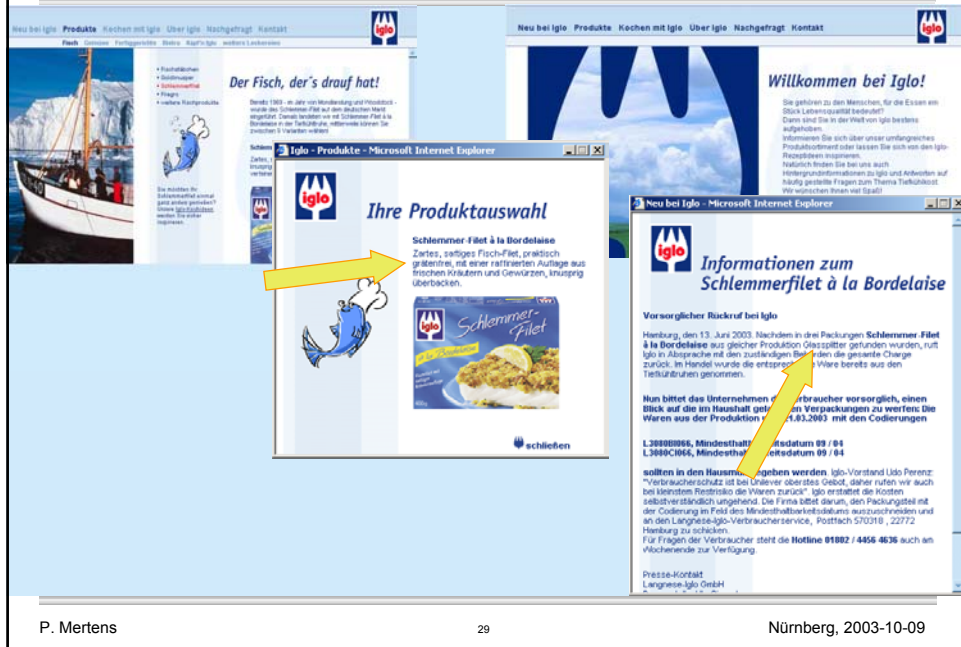
Im Mai 2003 erhielt die Schering AG ein positives Votum von der Europäischen Arzneimittelbehörde (CPMP). Das CPMP ist das wissenschaftliche Komitee für humanmedizinische Produkte der europäischen Kommission EMEA, und dessen positives Votum ist eine Voraussetzung für den EU Beschluss.

P. Mertens

28

Nürnberg, 2003-10-09

Krisenkommunikation: Bad-Practice I



Neu bei Iglo Produkte Kochen mit Iglo Über Iglo Nachfrage Kontakt

Der Fisch, der's drauf hat!

Willkommen bei Iglo!

Sie gehören zu den Menschen, für die Essen ein Stück Lebensqualität bedeutet! Dann sind Sie in der Welt von Iglo bestens aufgehoben. Informieren Sie sich über unser umfangreiches Produktangebot oder lassen Sie sich von den Iglo-Beispielrezepten inspirieren. Natürlich finden Sie bei uns auch Hintergrundinformationen zu Iglo und Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Thema Tiefkühlkost. Wir wünschen Ihnen viel Spaß!

Ihre Produktauswahl

Schlemmer-Filet à la Bordelaise

Zartes, saftiges Fisch-Filet, predelisch gegarbiert, mit einer raffinierten Auflage aus frischen Kräutern und Gewürzen, knusprig überbacken.

Informationen zum Schlemmerfilet à la Bordelaise

Vorvorzüglicher Rückruf bei Iglo

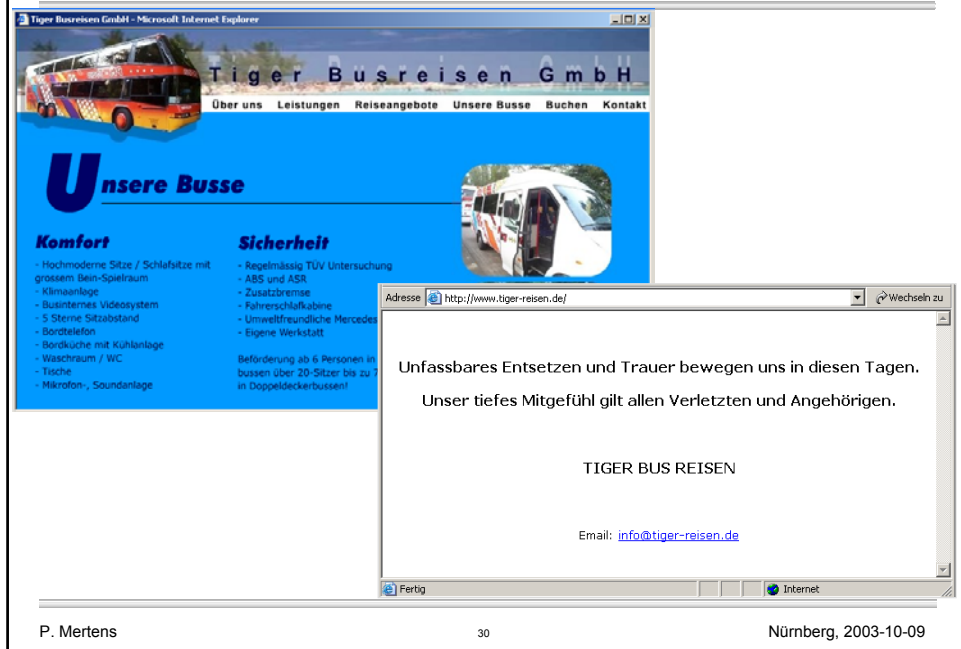
Hamburg, den 13. Juni 2003. Nachdem in drei Packungen Schlemmer-Filet à la Bordelaise aus gleicher Produktion Gasgeplüster gefunden wurden, ruft Iglo in Absprache mit den zuständigen Behörden die gesamte Charge zurück. Im Handel wurde die entsprechende Ware bereits aus den Verkaufsräumen genommen.

Nun bittet das Unternehmen die Verbraucher vorzüglich, einen Blick auf die im Haushalt gefundenen Verpackungen zu werfen. Die Waren aus der Produktion vom 13.03.2003 mit den Codierungen L38888866, Mindesthaltbarkeitsdatum 09 / 04 L38888866, Mindesthaltbarkeitsdatum 09 / 04 sollten in den Hausmüll gegeben werden. Iglo-Vorstand Lido Penner: "Verbraucherschutz ist bei Unfällen oberstes Gebot, daher rufen wir auch bei kleinstem Verdacht die Waren zurück". Iglo erstattet die Kosten selbstverständlich umgehend. Die Firma bittet darum, den Packungsstempel mit der Codierung im Feld des Mindesthaltbarkeitsdatums auszuscheiden und an den Langfrist-Iglo-Verbraucherservice, Postfach 570310, 22772 Hamburg zu schicken. Für Fragen der Verbraucher steht die Hotline 01802 / 4456 4636 auch am Wochenende zur Verfügung.

Presse-Kontakt
Langnese-Iglo GmbH

P. Mertens 29 Nürnberg, 2003-10-09

Krisenkommunikation: Bad-Practice II



Tiger Busreisen GmbH - Microsoft Internet Explorer

Tiger Busreisen GmbH

Über uns Leistungen Reiseangebote Unsere Busse Buchen Kontakt

Unsere Busse

Komfort

- Hochmoderne Sitze / Schlafplätze mit grossem Bein-Spielraum
- Klimaanlage
- Businternes Videosystem
- 5 Sterne Sitzabstand
- Bordtelefon
- Bordküche mit Kühlanlage
- Waschraum / WC
- Tische
- Mikrophon-, Soundanlage

Sicherheit

- Regelmässige TÜV Untersuchung
- ABS und ASR
- Zusatzbremse
- Fahrschulerkabine
- Umweltfreundliche Mercedes
- Eigene Werkstatt

Beförderung ab 6 Personen in bussen über 20-Sitzer bis zu 7 in Doppeldeckerbussen!

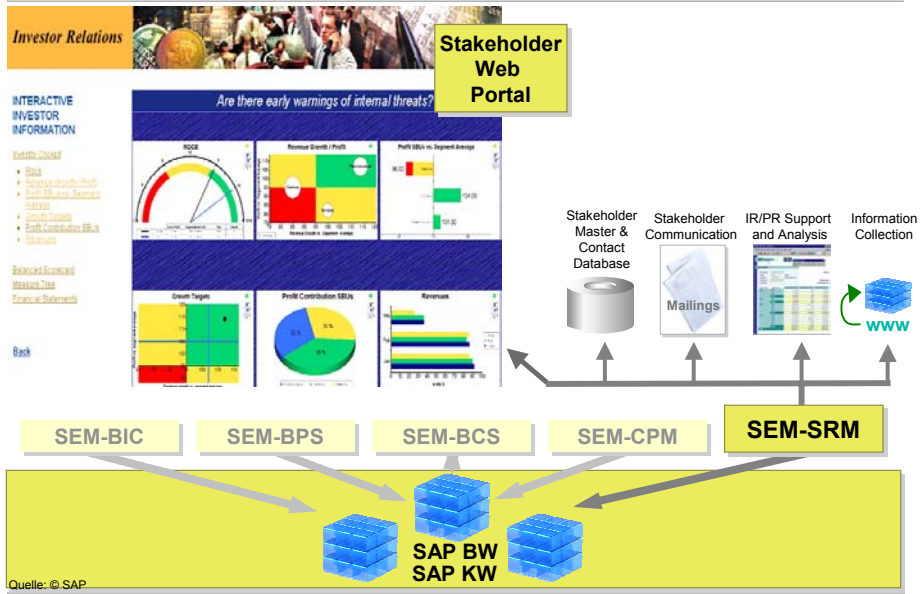
Unfassbares Entsetzen und Trauer bewegen uns in diesen Tagen. Unser tiefes Mitgefühl gilt allen Verletzten und Angehörigen.

TIGER BUS REISEN

Email: info@tiger-reisen.de

P. Mertens 30 Nürnberg, 2003-10-09

Stakeholder Web Portal in SAP-SEM

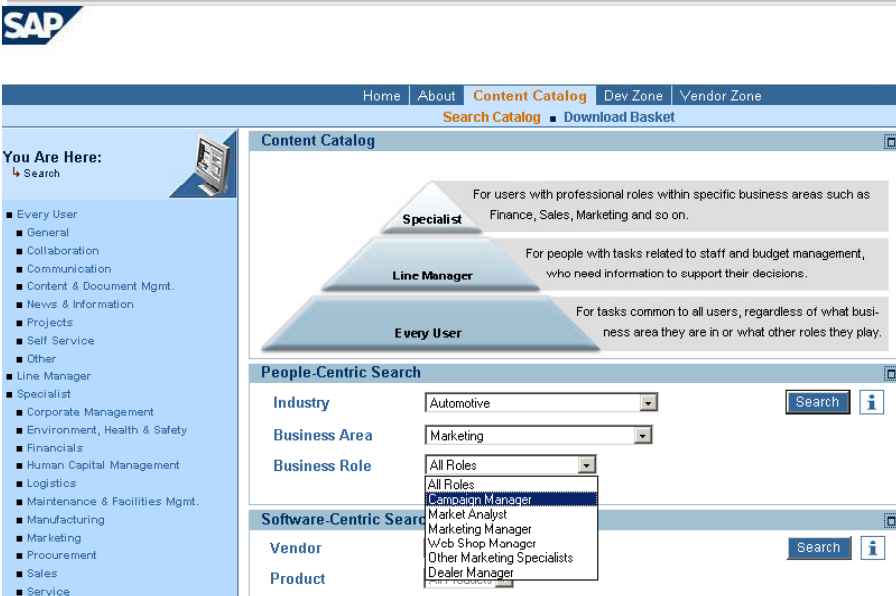


P. Mertens

31

Nürnberg, 2003-10-09

iViewstudio als Marktplatz für Business Content

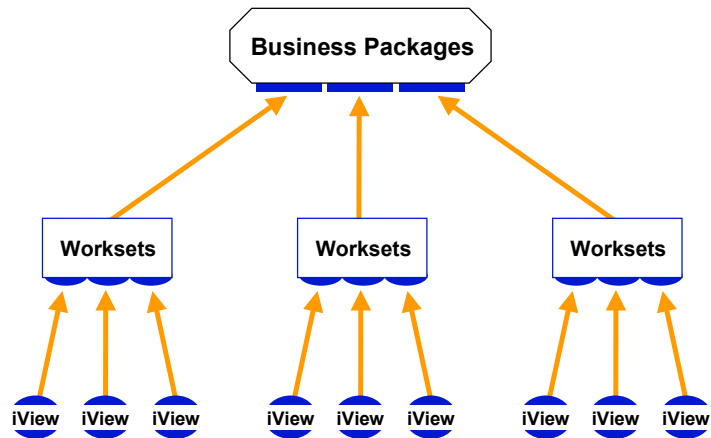


P. Mertens

32

Nürnberg, 2003-10-09

Hierarchie



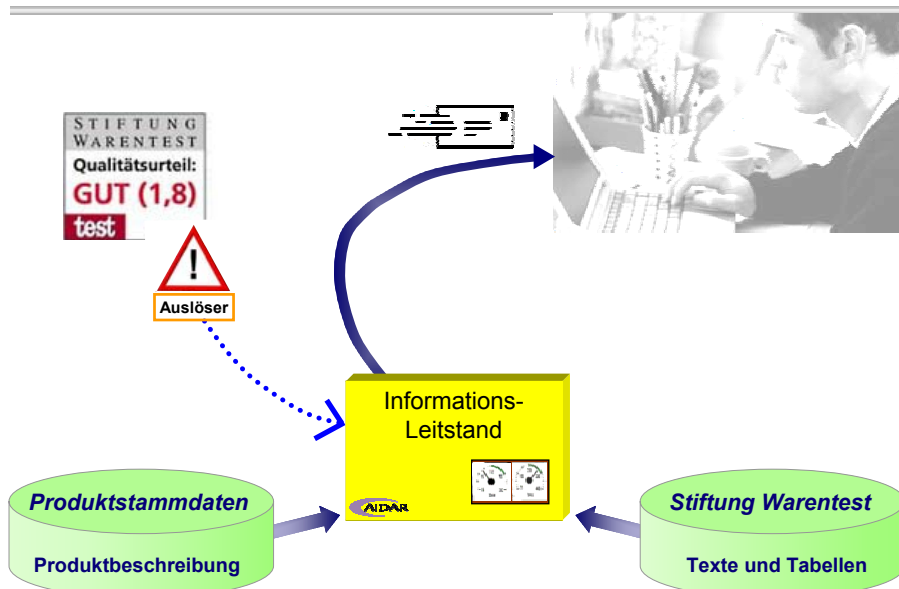
Vorgefertigte Fragebogen (GOA Workbench)

The screenshot displays the GOA Workbench software interface. The main window is titled "Kundenzufriedenheitsbefragung: Neues Interview". It shows a list of questions on the left, including "Eindrücke", "Zuverlässigkeit", "Erreichbarkeit", "Vertrauen", "Aufmerksamkeit", "Anwendbarkeit", "Umwelt", "Reklamationsmanagement", and "Kommunikation". The central pane shows a "GOA Report: Test-Befragung" with a "Filter: Interview Versionen" tab selected. Below this, a list of questions is displayed, including "Verfügen Sie über ausreichende Handlungsspielräume?" and "Wie wichtig ist dieser Punkt?". The right pane shows a "Balanced G-Card Report" with a bar chart and a list of items, including "Mitarbeiter des Monats wählen", "Befragung für beiden Vorschlag", "Überlegen Sie die Firmenstrategie", "Schützen Sie das Kundenzufriedenheitsniveau zwischen Geschäftsführung und Mitarbeiter", "Verbessern Sie die Zusammenarbeit", "In der Zukunft sollte die Firma mehr geteilt werden", "Überprüfen Sie die Mitarbeiter bei Fernreisen vor dem Reiseantritt", "Computer Hardware aufräumen", "Nur einmal tägliche Lieferung", and "Offene Meetings einleiten".

Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Aktive Informationsversorgung



Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- a) Überblick
- b) Anspruchsgruppen
- c) Auslöser
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

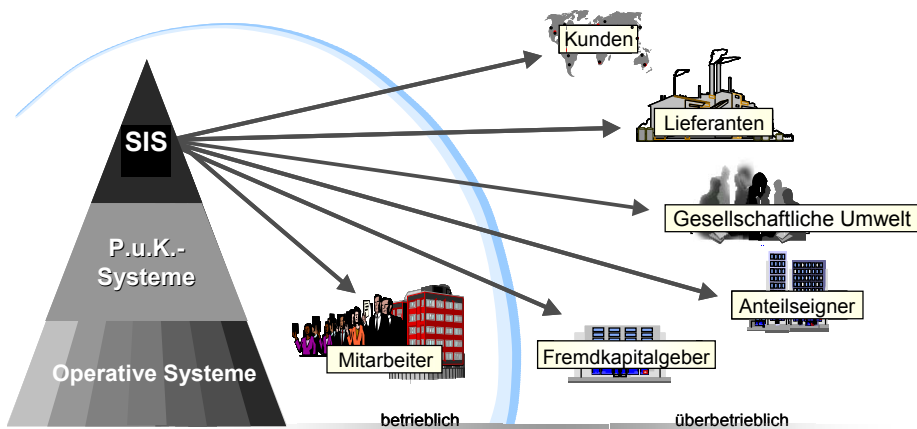
Bestandteile eines Bezugsrahmens für SIS

- 1 Anspruchsgruppen
- 2 $\text{Auslöser} = f(\text{Branche, Betriebstyp, Situation})$
- 3 $\text{Inhalt} = f(\text{Auslöser, Rolle})$
- 4 $\text{Darstellung} = f(\text{Stereotyp})$
- 5 $\text{Kanal} = f(\text{Situation, Benutzer})$

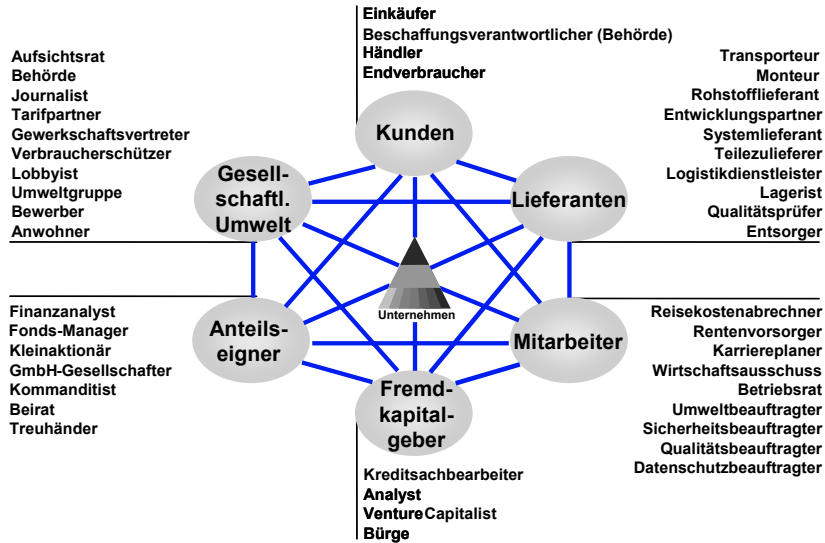
Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
 - a) Überblick
 - b) Anspruchsgruppen**
 - c) Auslöser
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Anspruchsgruppen in AIDAR



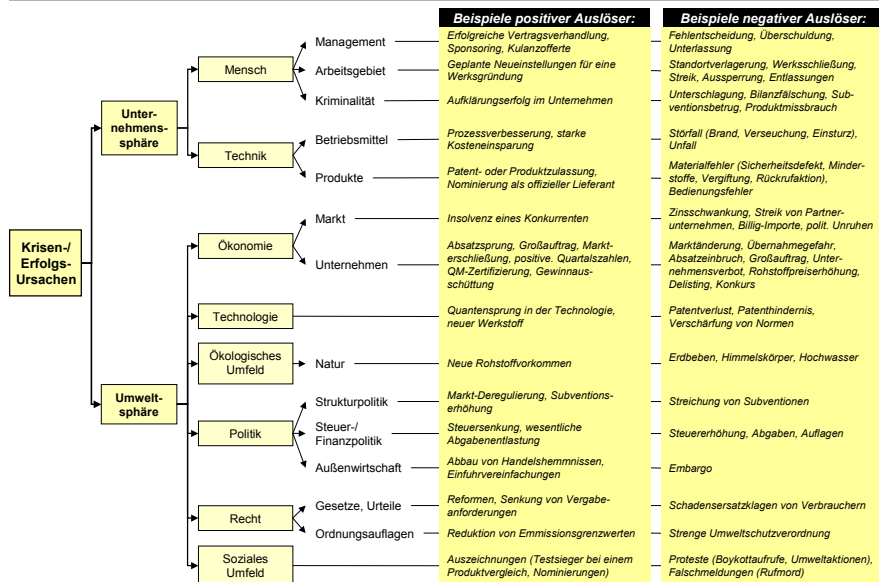
Ausgewählte Rollen



Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
 - a) Überblick
 - b) Anspruchsgruppen
 - c) Auslöser
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

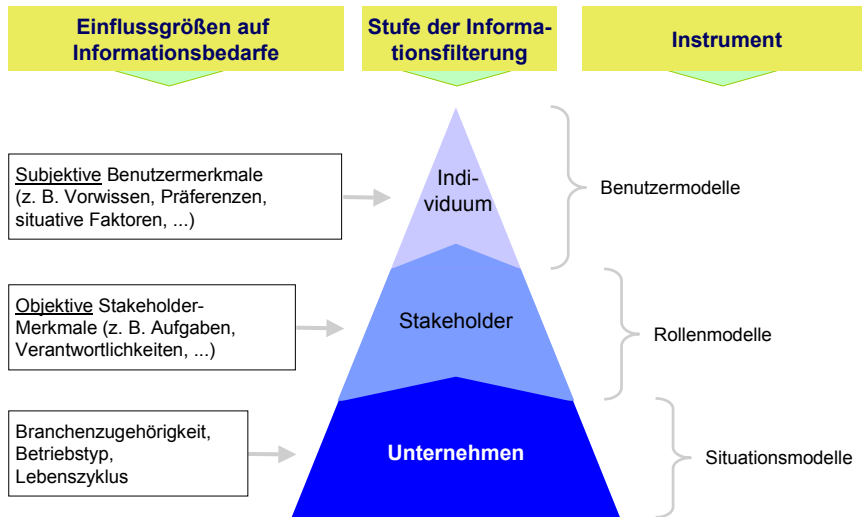
Klassifikation von Auslösern



Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Personalisierungstriade



Informationspflichten als erstes Glied der informationslogistischen Kette

Unternehmensmerkmale	Stakeholder	Informationspflichten
1. Branche 2. Betriebstyp a) Organisationsstruktur b) Geschäftsfelder c) Rechtsform d) Unternehmensgröße 3. Lebenszyklus	Kunden	Preis der Ware oder Dienstleistung, Steuern, anfallende Liefer- und Versandkosten, Zahlungs-, Lieferungs-, Erfüllungsbedingungen, Gefahrenhinweise, Rechtsfolgen und Ausschluss von Widerrufs- oder Rückgaberechten, Vorbehalte, ...
	Lieferanten	Qualitätsstand der Lieferungen, Teilespezifikationen, Vergaberichtlinien, ...
	Mitarbeiter	Rentenversicherungsoption bei Aushilfen, Arbeitsschutzunterweisungen, ...
	Aufsichtsrat	Geplante Kapitalbeteiligungen, Aktienoptionspläne, Großinvestitionen, ...
	Staat	Schadstoffe, Luftverunreinigungen, Steuerbilanz, Besondere Vorkommnisse, ...
	Investoren	Kursbeeinflussende Tatsachen, Wertpapiergeschäfte von Vorständen, ...

Informationsangebot zu bestimmten Auslösern



Verlust eines wichtigen Auftraggebers

Stakeholder	Exemplarische Informationskategorien
Kunden	Freie Kapazitäten, Sonderangebote, Preisnachlässe
Lieferanten	Veränderung des Bestellvolumens, Bestellungsstornierungen
Mitarbeiter	Folgen für die Belegschaft (Maßnahmen zur Arbeitsorganisation, Gehaltsveränderung, Entlassungen, Werksschließung), Anforderungsänderungen
Ges. Umwelt	Gründe der Kundenabwanderung, Ausmaß der wirtschaftlichen Abhängigkeit, Maßnahmen zur Kundengewinnung
Anteilseigner	Kundenstamm, Auftragseingang, Finanzierungsmöglichkeiten, Einnahmenausfall, bisheriger und neuer Marktanteil
Fremdkapitalgeber	Aktienkursentwicklung, Bonitätseinstufung (nach Basel II), Abweichungen von den Planzahlen bzw. Gewinnerwartungen, Sanierungsmöglichkeiten

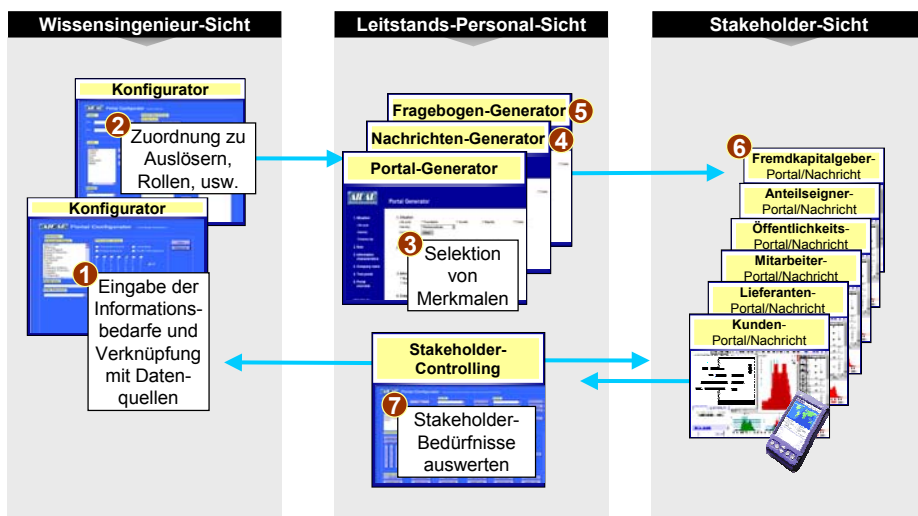
Information in der Krise: Busunfall

FRANKONIAN BUS TOURS - seit 1952 -	Sehr geehrter Kunde!
Leistungsangebot Transferreisen Stadtführungen Kombinationstouren Themenreisen Programme Schülerreisen Vereinsreisen Seniorenreisen Routenplanung Termine & Kosten Reklamation	Schwerer Busunfall in Taizé (Frankreich) 1. Unfallhergang und -folgen Am Mittwoch, den 16. April 2003, sind 12 Jugendliche aus Hessen bei einem Busunfall in Frankreich ums Leben gekommen, 32 weitere wurden zum Teil schwer verletzt. Unter den Opfern sind auch zwei Erwachsene. Laut Polizei fuhr ein Bus von BUS TOURS mit etwa Tempo 80 in einem Verkehrskreis gegen einen Bordstein und stürzte daraufhin in einen Graben. Unser Busfahrer überlebte den Unfall und wurde operiert. Bisherig sei es nicht möglich gewesen, ihn und die überlebenden Passagiere zu befragen, heißt es. Wir bedauern diesen Zwischenfall im höchsten Maße und versichern den Geschädigten, Angehörigen und Kunden unseren vollsten Einsatz zur Aufklärung der Sachverhalte. Der Rücktransport wird von BUS TOURS organisiert. 2. Rettungsmaßnahmen Bereits 10 Minuten nach diesem Ereignis rückte die örtliche Feuerwehr aus, der Unfallort war innerhalb weniger Minuten gesichert. Mittlerweile ist die Unfallstelle geräumt, es liegen keine Verkehrsstörungen vor. 3. Zeit und Ort Der Unfall ereignete sich nachts gegen 1.30 Uhr ca. 12 Kilometer nördlich von Taizé. Im diesem Ort der Besinnung war ein 5-tägiger Aufenthalt geplant, um in Gesprächen, im Gebet und in der Stille zu den Quellen des Evangeliums zu gehen. Der Bus war auf einer Rundreise von Lourdes unterwegs. 4. Unfallursachen Die Polizei nahm Ermittlungen zur Unfallursache auf. "Es ist unwahrscheinlich, dass der Fahrer eingeschlafen ist. Nur eine halbe Stunde vor dem Unfall gab es einen Fahrerwechsel", sagte ein Sprecher. Bremsspuren seien auf der Straße nicht entdeckt worden. "Es sieht so aus, als ob der Fahrer nicht merkte, dass er in einen Kreisverkehr fuhr." 5. Ansprechpartner BUS TOURS hat zwei Hotlines freigeschaltet: a) für Geschädigte, Angehörige, Unfallzeugen: 089 / 1234 567 - 89 Herr Mustermann b) für Einsatzkräfte, Helfende: 089 / 1234 567 - 90 Frau Musterfrau 6. Unternehmensangaben Im deutschsprachigen Raum ist BUS TOURS einer der mittelgroßen Veranstalter für Gruppenreisen. 2001 reisten mehr als 18.000 Gäste mit uns, darunter zunehmend "Wiederholer". Unsere Gruppenreisen haben individuellen Charakter. Über den Standard hinaus gestalten wir unsere Leistungen flexibel, um den Bedürfnissen jedes Teilnehmers entgegenzukommen. Wir führen seit 7 Jahren unfallfrei.
Aktuelle Meldung Busunfall in Taizé	
Rückfragen	
Impressum	

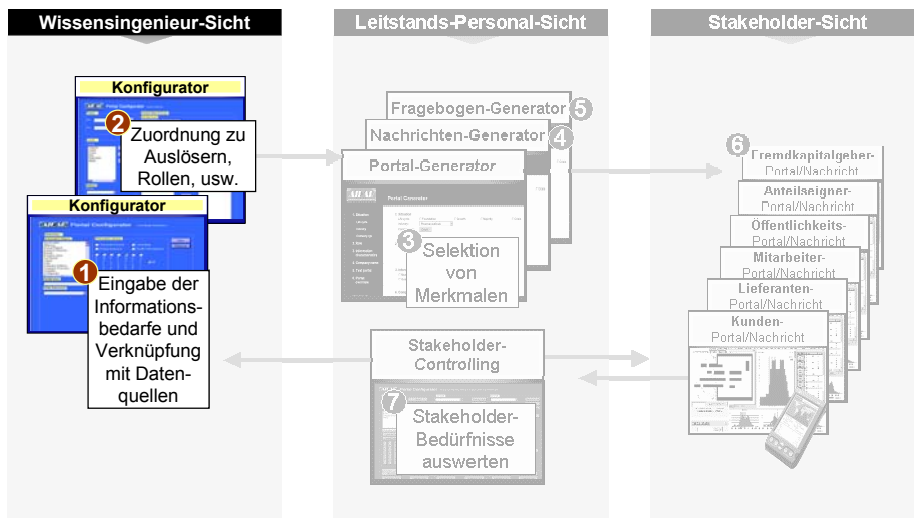
Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

Realisierte Komponenten des Informationsleitstandes von AIDAR



Realisierte Komponenten des Informationsleitstandes von AIDAR



Wissensdatenbank des Konfigurators

Demonstrations-Prototyp des Forschungsprojekts

AIDAR Automatisierte Informations- und Daten-Analyse- und Reporting-System

Triggermatrix Verknüpfung von Triggern und Informationsbedarfen

Auswahl

Trigger: Busunfall Eingabe:

Rollen

Sämtliche Rollen

- Behörde
- Betriebsrat
- Einkäufer
- Einzelhändler
- Endverbraucher
- Entsorger
- Kommanditist
- Lagerist
- Manager
- Monteur
- Patient
- Projektleiter
- Qualitätsprüfer
- Rohstofflieferant
- Sekretärin
- Transporteur
- Vertriebsmitarbeiter

Gewählte Rollen

- Endverbraucher
- Manager
- Monteur
- Sekretärin
- Vertriebsmitarbeiter

Branchen

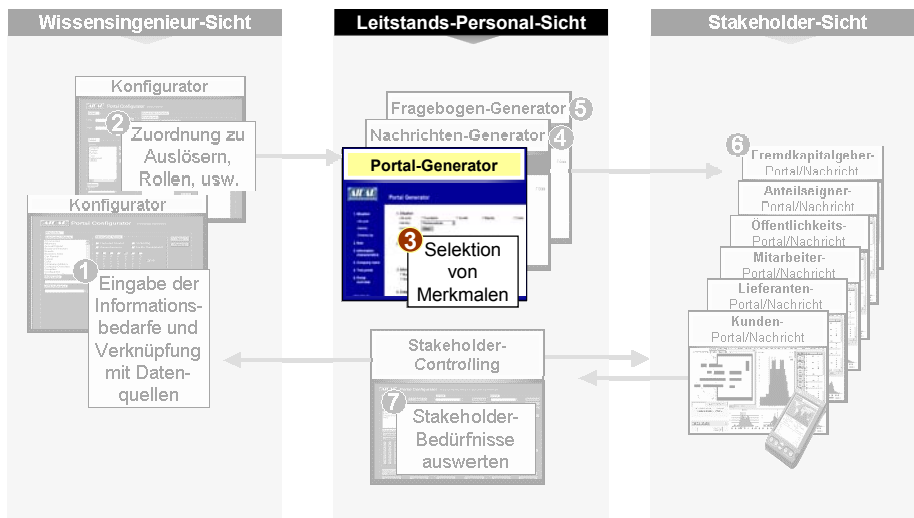
Sämtliche Branchen

- Automobil
- Bau
- Chemie
- Elektro
- Maschinenbau
- Pharma
- Verkehr

Gewählte Branchen

- Automobil
- Verkehr

Realisierte Komponenten des Informationsleitstandes von AIDAR



Portal-Generator

Das Screenshot zeigt das Portal-Generator-Interface in Microsoft Internet Explorer. Die Seite ist in zwei Hauptbereiche unterteilt: Portalangaben und Spezifizieren Sie die Portalangaben.

Portalangaben:

- Modul Mitarbeiter
- Darstellungsform
- Logout

Spezifizieren Sie die Portalangaben:

Unternehmensidentifikation:

Name: Frankonia

Branchen Auswahl:

1. Branche: Verkehr
2. Teilbranche: Reiseveranstalter

Situation des Unternehmens:

Lebenszyklus: Krise

Stakeholder-Auswahl:

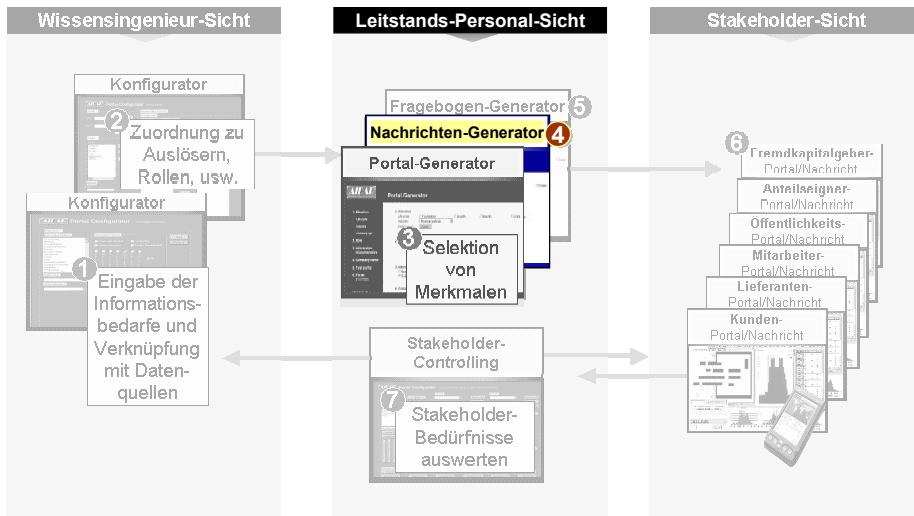
1. Hauptrolle: ☐ Mitarbeiter ☒ Kunde ☐ Lieferanten ☐ Ges. Umwelt ☐ Anteilseigner ☐ FK Geber
2. Einzelrolle: Manager Endverbraucher Entwicklungspartner Journalist Finanzanalyst Bank

Informationsbeschreibung:

1. Umfang: ☒ Muss-Daten ☒ Kann-Daten
2. Art: ☒ Quantitative Daten ☒ Qualitative Daten

Buttons: Abschieben, Daten zurückschicken

Realisierte Komponenten des Informationsleitstandes von AIDAR



Nachrichten-Generator

Das Screenshot zeigt die Benutzeroberfläche des Nachrichten-Generators in der AIDAR-Software. Die Oberfläche ist in drei Hauptbereiche unterteilt:

- Links (Navigation):**
 - Erstellung
 - Archiv
 - Logout
- Oben (Generatorschaltflächen):**
 - Portal
 - Nachricht (aktiviert)
 - Fragebogen
- Hauptbereich (Nachrichten-Angebote):**
 - Stellen Sie die Nachricht fertig:**
 - Nachrichtenangaben:**
 - 1. Auswahl des betreffenden Ereignisses: Busunfall (auswählen)
 - 2. Auswahl der relevanten Rolle: Kunde (auswählen)
 - 3. Eingabe des Textes der Meldung
 - Verwenden Sie die Informationsbedarfe (links) und die vorgefertigten und veränderbaren Meldungsbausteine (rechts):**
 - Trigger 'Busunfall':**
 - Busunfall: Tragisches Unglück in ... (löschen)
 - 1. Unfallhergang?: Am ..., den ..., ereignete ein ... Busunglück. Laut Polizei fuhr ein Bus von BUS TOURS mit etwa Tempo ... in einen Verkehrskreis gegen einen Bordstein und stürzte daraufhin in einen Graben. Bistang sei es nicht möglich gewesen ... (löschen)
 - 2. Busangaben: Unser Busfahrer überlebte ... den Unfall und wurde operiert. Den Fahrgästen geht es nach den Umständen gut. Wir bedauern diesen Zwischenfall im höchsten Maße und versichern den Geschädigten, Angehörigen und Kunden unseren vollsten Einsatz. (löschen)
 - 3. Rettungsmaßnahmen: Bereits ... Minuten nach diesem Ereignis rückte die ... aus; der Unfallort war innerhalb ... Minuten gesichert. Mittlerweile ist die Unfallstelle ... geräumt, es liegen ... Verkehrsstörungen vor. (löschen)
 - 4. Zeit und Ort: Der Unfall ereignete sich ... gegen ... Uhr etwa ... Kilometer ... von ... Der Bus war mit ... insassen auf einer Rundreise von ... nach ... unterwegs, um ... zu besuchen. (löschen)
 - 4. Priorität: 1
 - 5. Gültig (in Tagen): 1
 - 6. Distribution der Meldung: Meldung als Portaltext

Am unteren Rand befindet sich ein Button: **Schicke Meldung los.**

Information in der Krise: Busunfall

FRANKONIAN BUS TOURS - seit 1952 -	Sehr geehrter Kunde!
Leistungsangebot Transferreisen Stadtrundfahrten Kombinationstouren Themenreisen	Schwerer Busunfall in Taizé (Frankreich)
Programme Schülerreisen Vereinereisen Seniorenerreisen	1. Unfallhergang und -folgen Am Mittwoch, den 16. April 2003, sind 12 Jugendliche aus Hessen bei einem Busunfall in Frankreich ums Leben gekommen, 32 weitere wurden zum Teil schwer verletzt. Unter den Opfern sind auch zwei Erwachsene. Laut Polizei fuhr ein Bus von BUS TOURS mit etwa Tempo 80 in einem Verkehrskreislauf gegen einen Bordstein und stürzte daraufhin in einen Graben. Unser Busfahrer überlebte den Unfall und wurde operiert. Bittung sei es nicht möglich gewesen, ihn und die überlebenden Passagiere zu befragen, heißt es. Wir bedauern diesen Zwischenfall im höchsten Maße und versichern den Geschädigten, Angehörigen und Kunden unseren vollsten Einsatz zur Aufklärung der Sachverhalte. Der Rücktransport wird von BUS TOURS organisiert.
Routenplanung	2. Rettungsmaßnahmen Bereits 10 Minuten nach diesem Ereignis rückte die örtliche Feuerwehr aus, der Unfallort war innerhalb weniger Minuten gesichert. Mittlerweile ist die Unfallstelle geräumt, es liegen keine Verkehrsstörungen vor.
Termine & Kosten	3. Zeit und Ort Der Unfall ereignete sich nachts gegen 1.30 Uhr ca. 12 Kilometer nördlich von Taizé. Im diesem Ort der Besinnung war ein 5-tägiger Aufenthalt geplant, um in Gesprächen, im Gebet und in der Stille zu den Quellen des Evangeliums zu gehen. Der Bus war auf einer Rundreise von Lourdes unterwegs.
Reklamation	4. Unfallursachen Die Polizei nahm Ermittlungen zur Unfallursache auf. "Es ist unwahrscheinlich, dass der Fahrer eingeschlafen ist. Nur eine halbe Stunde vor dem Unfall gab es einen Fahrwechsel", sagte ein Sprecher. Brems Spuren seien auf der Straße nicht entdeckt worden. "Es sieht so aus, als ob der Fahrer nicht merkte, dass er in einen Kreisverkehr fuhr."
Aktuelle Meldung	5. Ansprechpartner BUS TOURS hat zwei Hotlines freigeschaltet: a) für Geschädigte, Angehörige, Unfallzeugen: 089 / 1234 567 - 89 Herr Mustermann b) für Einsatzkräfte, Helfende: 089 / 1234 567 - 90 Frau Musterfrau
Busunfall in Taizé	6. Unternehmensangaben Im deutschsprachigen Raum ist BUS TOURS einer der mittelgroßen Veranstalter für Gruppenreisen. 2001 reisten mehr als 18.000 Gäste mit uns, darunter zunehmend "Wiederholer". Unsere Gruppenreisen haben individuellen Charakter. Über den Standard hinaus gestalten wir unsere Leistungen flexibel, um den Bedürfnissen jedes Teilnehmers entgegenzukommen. Wir führen seit 7 Jahren unfallfrei.
Rückfragen	
Impressum	

Agenda

- 1) Einleitung
- 2) Bedeutung
- 3) Wesen
- 4) Bestandsaufnahme
- 5) Aktive SIS
- 6) Informationslogistisches Konzept
- 7) Inhalte
- 8) Prototyp
- 9) Schlußbemerkung

... mehr über das Forschungs-Projekt auf: www.aidar.de

AIDAR
Außen- und InnenDarstellung von Unternehmen

Home Studierende Öffentlichkeit Unternehmen Feedback Kontakt

Problemstellung
Nutzen
Beispiele
Lösungsansatz
Informationskatalog
Software
Publikationen
Ansprechpartner

Universität
Erlangen-Nürnberg
Wirtschaftsinformatik I
Impressum

Willkommen am Forschungsprojekt AIDAR!

Im Forschungsprojekt **AIDAR** (Außen- und Innen**DAR**stellung von Unternehmen) beschäftigen wir uns mit der Unternehmenskommunikation über Internet-Portale/Messages zu Anspruchsgruppen (Stakeholder) eines Unternehmens.

Gerade die letzten Jahre brachten viele technologische Fortschritte. Sie ermöglichen, die Zielgruppen **individueller, direkter** und **aktiver** über das Internet anzusprechen.

Dabei kommt es vor allem auf die **Inhalte** an: Um Enttäuschung oder "Verarbeitungsstress" beim Benutzer zu vermeiden, darf weder ein Unter- noch ein Überangebot an Informationen präsentiert werden; es gilt, die richtige "Dosierung" zu finden.

Die Frage ist, welcher Empfänger welche Informationen für seine Ansprüche, Entscheidungen wann er sie benötigt und in welcher Form.

Eine Hilfe stellt das am **FORWISS** (Bayerischen **FOR**schungssysteme entwickelte **AIDAR**, das Informationsbedürfnisse einfach anzuwendenden "intelligenten" Checklisten bereits

Ansprechpartner:
Martin Stößlein
R. 3.120
Tel.: 0911 / 5302-264