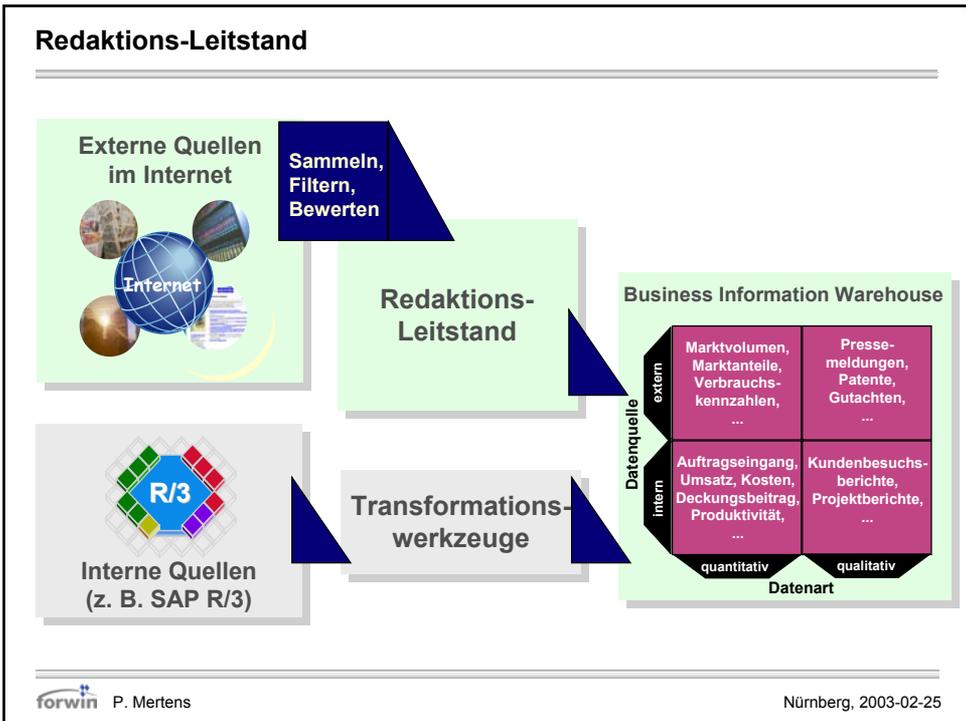
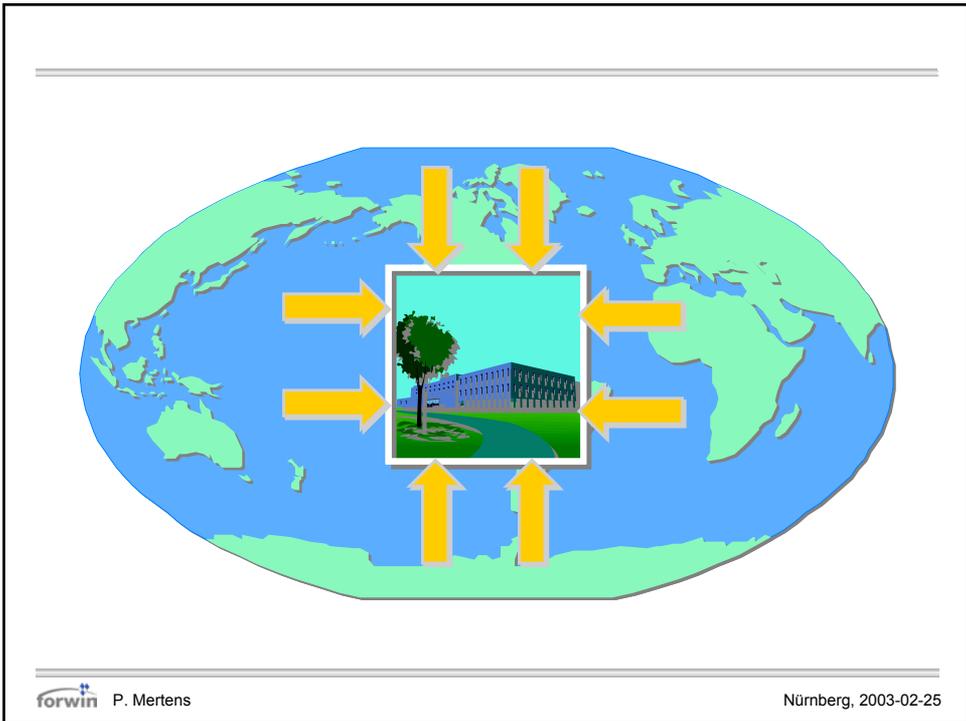

Kunden- und Lieferantenbindung mit Stakeholder-Informationssystemen

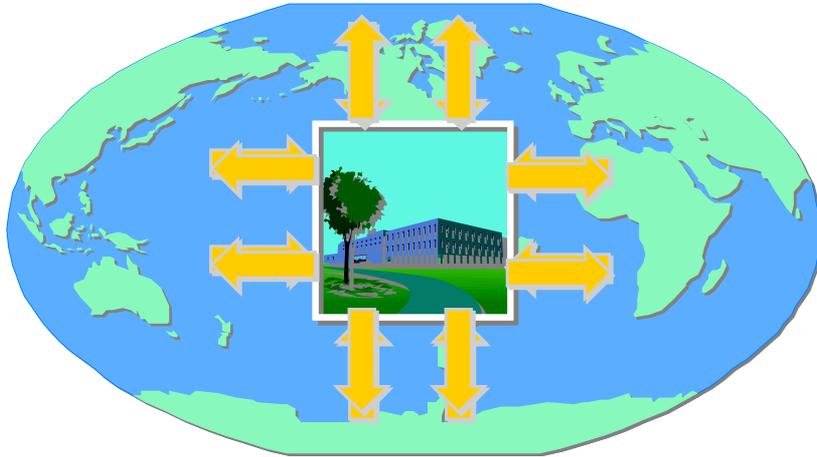
P. Mertens

2. Innovationsforum der SOFTWARE RING eG
am 25. Februar 2003

Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems**
- 2) Wesen**
- 3) Bestandsaufnahme**
- 4) Aktive SIS**
- 5) Bezugsrahmen**
- 6) Prototyp**
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand**
- 8) 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.

Bedeutung von SIS

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

Bedarfsog

**Beiträge zur
Wertsteigerung**

**Gesetzliche
Informationspflichten**

**Erhöhte Informations-
ansprüche**

Krisenkommunikation

KALT ERWISCHT

Verseuchte Lebensmittel, defekte Reifen, Brand in der Produktion:

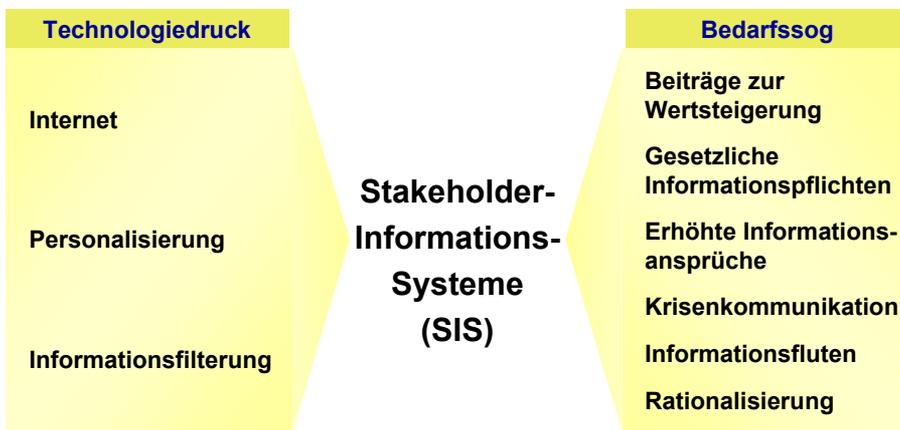
Unternehmen müssen täglich mit Unglücksfällen rechnen.

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

Busunfall am Plattensee



Bedeutung von SIS



Agenda

1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems

2) Wesen

3) Bestandsaufnahme

4) Aktive SIS

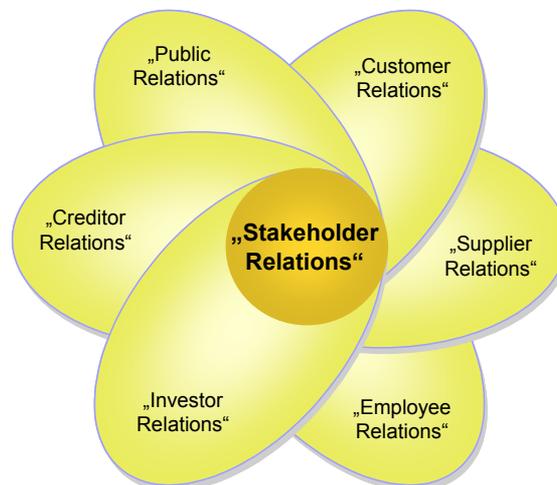
5) Bezugsrahmen

6) Prototyp

7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand

8) Schlussbemerkung

„Stakeholder Relations“



Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Agenda

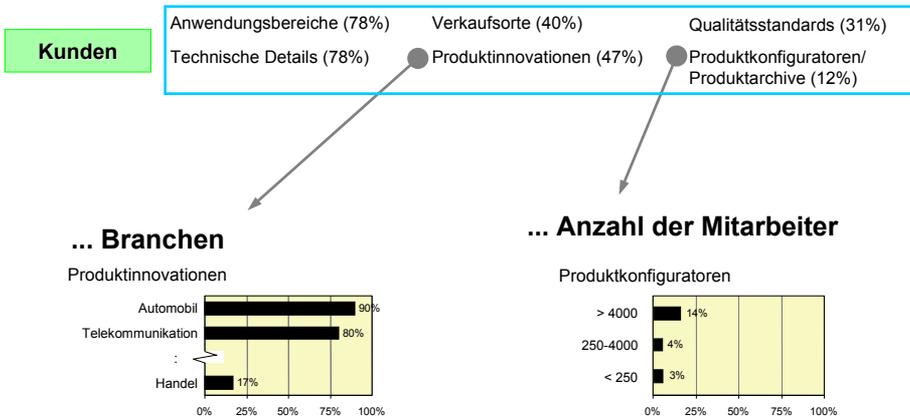
- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
 - a) Vorgehen
 - b) Beispiele
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Ausgewählte Ergebnisse I: Informationskategorien nach Stakeholdern

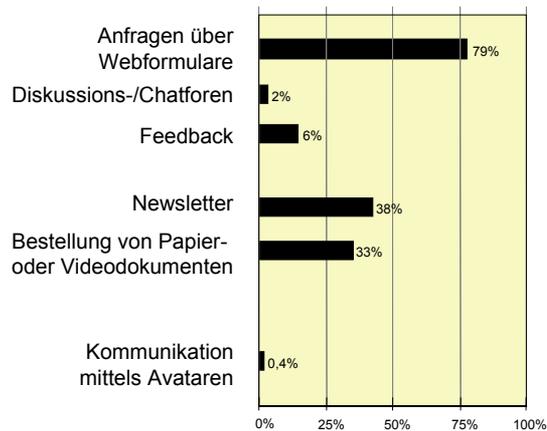
Kunden	Anwendungsbereiche (78%)	Verkaufsorte (40%)	Qualitätsstandards (31%)
	Technische Details (78%)	Produktinnovationen (47%)	Produktkonfiguratoren/ Produktarchive (12%)
Lieferanten	Ansprechpartner (9%) Einkaufsbedarfe (3%)		
Mitarbeiter	Ausbildungsplätze (36%)	Entlohnungspolitik (4%)	
	Weiterbildung (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%)
Fremdkapitalgeber	Unternehmensgeschichte (74%)	Organisationsstruktur (33%)	Kredit-Rating (3%)

(Quelle: Stößlein, M.: Personalised Stakeholder Information Systems – Empirical Content Analysis and Con-ceptual Design, in: Amami, M. et al. (Hrsg.): E-Business and Knowledge Society: Opportunities and Challenges – 7th Association Information Management Conference, Hammamet 2002-05-30 bis 2002-06-01)

Ausgewählte Ergebnisse II: Differenzierung nach Branche/Betriebstyp



Ausgewählte Ergebnisse III: Kommunikationselemente



Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
 - a) Vorgehen
 - b) Beispiele**
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) 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 kompromislose Orientierung an Kundenerfolg, Qualität, Kosten sowie höchsten Umweltmaßnahmen 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

SML-Aktie 26 02 6 63 EU

forwin P. Mertens

Nürnberg, 2003-02-25

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 →



forwin P. Mertens

Nürnberg, 2003-02-25

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

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

There's no better way to fly

A STAR ALLIANCE MEMBER

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

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. Daraus 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

LM 462 Frankfurt - Miami

LM 463 Miami - Frankfurt

LM 608 Frankfurt - Tel Aviv

LM 687 Tel Aviv - Frankfurt

LM6088 Frankfurt-Washington (Operating Carrier: UA917)

LM6082 Frankfurt-San Francisco (Operating Carrier: UA901)

LM6085 Frankfurt-Denver (Operating Carrier: UA965)

LM6588 Frankfurt-Chicago (Operating Carrier: UA941)

LM6982 Frankfurt-Chicago (Operating Carrier: UA945)

LM6882 Frankfurt-Washington (Operating Carrier: UA977)

LM6736 Frankfurt-Toronto (Operating Carrier: AC877)

LM6768 Frankfurt-Toronto (Operating Carrier: AC873)

LM6788 München-Toronto (Operating Carrier: AC847)

LM6788 Frankfurt-Calgary (Operating Carrier: AC845)

LM6748 Frankfurt-Montreal (Operating Carrier: AC875)

Weitere Informationen erhalten Sie an dieser Stelle. Updates -

Folgende Flüge am 11. September 2001 bohten zurück bzw. w
The following flights on September 11, 2001, returned or have

LM488 Frankfurt-New York (JFK), gelandet in Gander, Kanada

LM682 Frankfurt-Newark, gelandet in Frankfurt

LM488 Düsseldorf-Newark, gelandet in Halifax

LM408 München-Newark, gelandet in Halifax

LM414 Berlin-Washington, gelandet in Berlin-Tegel

LM108 Frankfurt-Washington, gelandet in Gander, Kanada

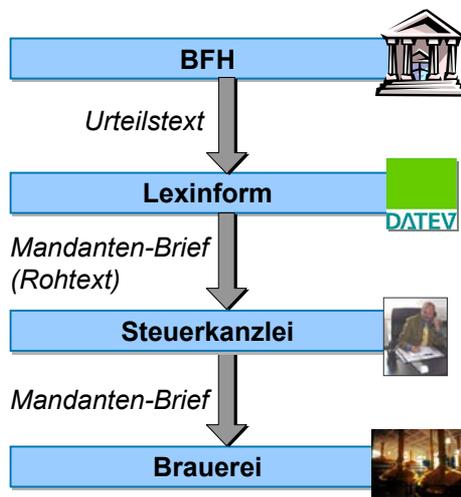
LM418 Frankfurt-Washington, gelandet in Frankfurt

LM422 Frankfurt-Boston, gelandet in Halifax

P. Mertens

Nürnberg, 2003-02-25

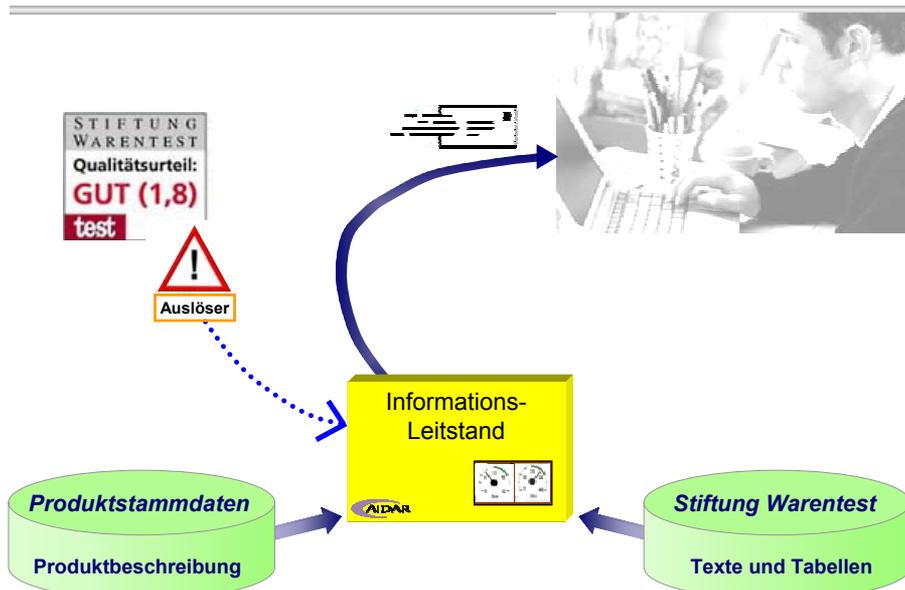
Datev-Mandanten-Brief



Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Aktive Informationsversorgung



Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
 - a) Überblick
 - b) Anspruchsgruppen
 - c) Auslöser
 - d) Inhalte
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Bestandteile eines Bezugsrahmens für aktive SIS

1 Anspruchsgruppen

2 Auslöser = f (Branche, Betriebstyp, Situation)

3 Inhalt = f (Auslöser, Rolle)

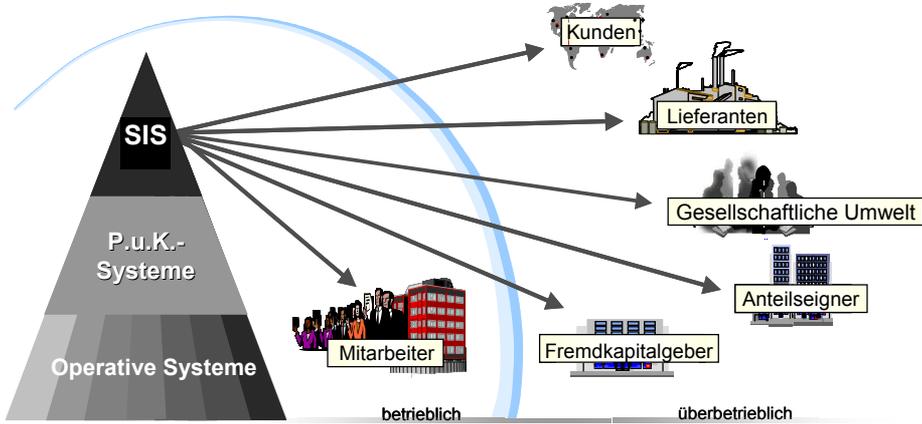
4 Darstellung = f (Stereotyp)

5 Kanal = f (Situation, Benutzer)

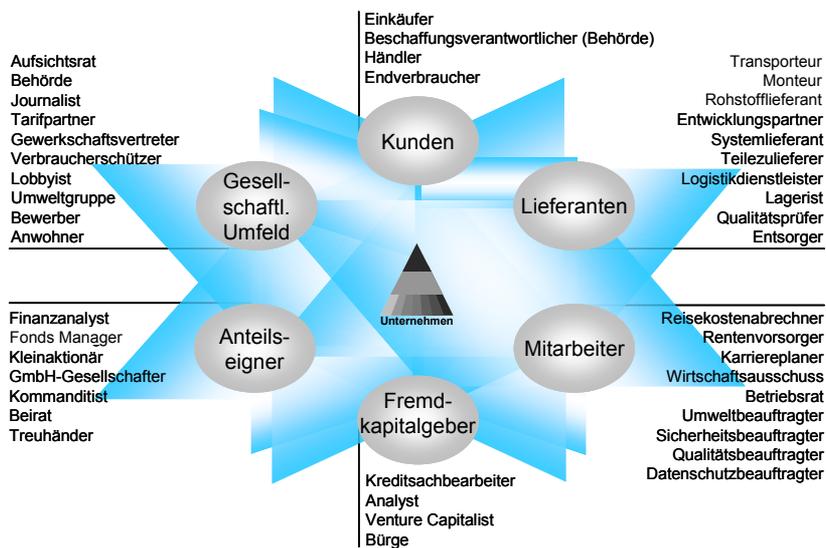
Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
 - a) Überblick
 - b) Anspruchsgruppen
 - c) Auslöser
 - d) Inhalte
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Anspruchsgruppen in AIDAR



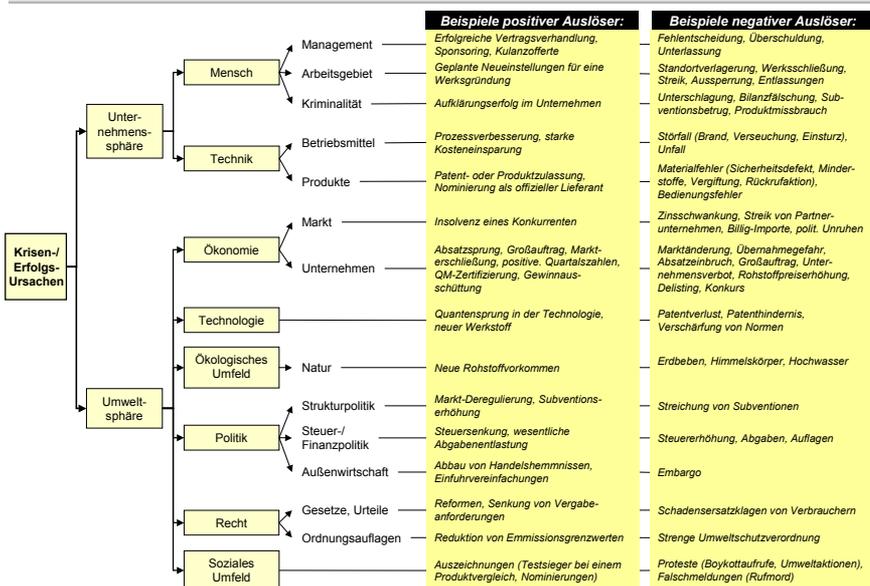
Ausgewählte Rollen



Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
 - a) Überblick
 - b) Anspruchsgruppen
 - c) Auslöser**
 - d) Inhalte
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Klassifikation von Auslösern



Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
 - a) Überblick
 - b) Anspruchsgruppen
 - c) Auslöser
 - d) Inhalte
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Informationspflichten als erstes Glied der informationslogistischen Kette

Stakeholder	Informationspflichten
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, ...

Unternehmensmerkmale
1. Branche
2. Betriebstyp <ol style="list-style-type: none"> a) Organisationsstruktur b) Geschäftsfelder c) Rechtsform d) Unternehmensgröße
3. Lebenszyklus

Informationsangebot zu bestimmten Auslösern



Verlust eines wichtigen Auftraggebers

Stakeholder	Exemplarische Informationskategorien
Kunden	Freie Kapazitäten, Sonderangebote, Preisnachlässe
Lieferanten	Veränderung des Auftragsvolumens, Bestellungenstornierungen
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

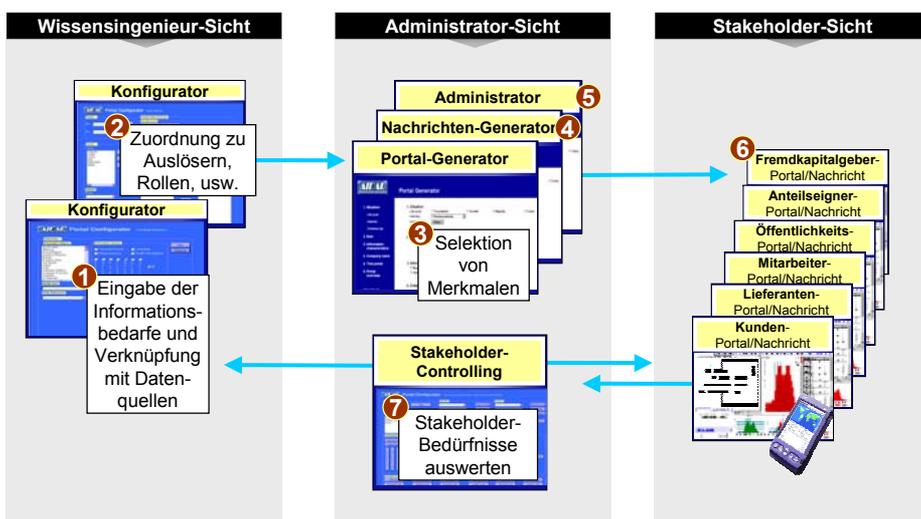
FRANKONIAN BUS TOURS *Sehr geehrter Kunde!*
- seit 1962 -

<p>Leistungsangebot Transferreisen Stadtrundfahrten Kombinationstouren Themenreisen</p> <p>Programme Schülerreisen Vereinreisen Seniorenreisen</p> <p>Routenplanung</p> <p>Termine & Kosten</p> <p>Reklamation</p>	<p>Schwerer Busunfall am Plattensee</p> <p>1. Unfallbergang und Folgen</p> <p>Am Montag, den 1. Juli 2002, sind 12 Wallfahrer aus Hessen bei einem Busunfall am Plattensee in Ungarn ums Leben gekommen, 32 weitere wurden zum Teil schwer verletzt. Unter den Opfern sind auch zwei Kinder. Laut Polizei fuhr ein Bus von BUS TOURS mit etwa Tempo 80 in einem Verkehrskreisel gegen einen Bordstein und stürzte daraufhin in einen Graben. Unser Busfahrer überlebte den Unfall und wurde operiert. Bislang ist 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.</p> <p>2. Rettungsmaßnahmen</p> <p>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.</p> <p>3. Zeit und Ort</p> <p>Der Unfall ereignete sich nachts gegen 1.30 Uhr etwa 160 Kilometer südwestlich von Budapest. Der Bus war mit 55 Pilgern auf einer Rundreise von der polnischen Stadt Słoczek nach Bosnien unterwegs, um den Wallfahrtsort Medjugorje im Südwesten des Landes zu besuchen. Nach Glauben vieler Katholiken ist in dem bosnischen Ort vor 21 Jahren die Jungfrau Maria erschienen.</p> <p>4. Unfallursachen</p> <p>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. Bremsspuren seien auf der Straße nicht entdeckt worden. "Es sieht so aus, als ob der Fahrer nicht merkte, dass er in einen Kreisverkehr fuhr."</p> <p>5. Ansprechpartner</p> <p>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 Musterrin</p> <p>6. Unternehmensangaben</p> <p>Im deutschsprachigen Raum ist BUS TOURS einer der mittelgroßen Veranstalter für Gruppenreisen. 2001 reisten mehr als 2000 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.</p>
<p>Aktuelle Meldung Busunfall am Plattensee</p>	
<p>Rückfragen</p>	
<p>Impressum</p>	

Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Realisierte Komponenten des Informationsleitstandes von AIDAR



(Quelle: Stößlein, M.: Konzeption eines Stakeholder-Informationssystems für kleine und mittlere Unternehmen. In: Sinz, E.; Plaha, M. (Hrsg.): Modellierung betrieblicher Informationssysteme – MobiS 2002. Proceedings zur Tagung 10. September 2002, Bonn 2002, S. 29-51)

Startseite



Portal-Generator



Nachrichten-Generator

Technischer Administrator - Microsoft Internet Explorer

Administrator

Datenquellen
Unternehmensverwaltung
Benutzerverwaltung
Rollenverwaltung
Benutzer-Rollen-Zuordnung
Beteiligungsmodelle
Arbeitszeitmodelle
Nachrichten-Generator
Nachrichten-Archiv
Stakeholder Controlling
Isguid

Stellen Sie die Nachricht fertig:

Nachrichtensangaben

1. Auswahl des betreffenden Ereignisses

2. Auswahl der relevanten Rolle

3. Eingabe des Textes der Meldung

Verwenden Sie die Informationsbedarfe (links) und die vorgefertigten und veränderbaren Meldungsbausteine (rechts).

Busunfall

1. Unfalfergang ?

2. Busangaben
Unfallort, Fahrgastanzahl, Zustand der Fahrgäste

3. Rettungsmaßnahmen
Verlauf der Rettungsaktion, Werkzeuge, Stand von Fahrzeugen, Verkehrsstörungen

4. Zeit und Ort
Uhrzeit, Richtung und Dauer, Einwirkung

5. Unfallursache
Ursachenbericht, Sachverständigenberichte

6. Ansprechpartner
Famennr., Rufnummern, Bezeichnung, Geschädigte, Helfer

7. Unternehmensangaben
Eskalations- und Minderungsmaßnahmen, beherrschende Schadensfälle

4. Priorität

5. Gültig (in Tagen)

6. Distribution der Meldung

... Busunfall an Platensee ...

Am ... den ... ereignete ein ... Busunfall. Laut Polizei fuhr ein Bus von BUS TOURS mit etwa Tempo ... in einen Verkehrskegel gegen einen Bordstein und stürzte daraufhin in einen Graben. Bisherig ist es nicht möglich gewesen, ...

Unser Busfahrer überlebte ... den Unfall und wurde operiert. Den Fahrgästen geht es nach den Umständen gut. Wir bedauern diesen Zwischenfall im höchsten Maße und entschuldigen dem Geschädigten, Angehörigen und Kunden unseren vollen Einsatz. ...

Bereits ... Minuten nach diesem Ereignis rückte die ... aus, der Unfallort war innerhalb ... Minuten geräumt. Mitbeweise ist die Unfallstelle ... geräumt, es liegen ... Verkehrsstörungen vor. ...

Der Unfall ereignete sich ... gegen ... Uhr etwa ... Kilometer ... von ... Der Bus war mit ... Insassen auf einer Rundreise von ... nach ... unterwegs, um ... zu besuchen. ...

Die Polizei nahm Ermittlungen zur Unfallursache auf ... , sagt ein Sprecher. ... Spüren seien auf der Straße, Entschot worden. ...

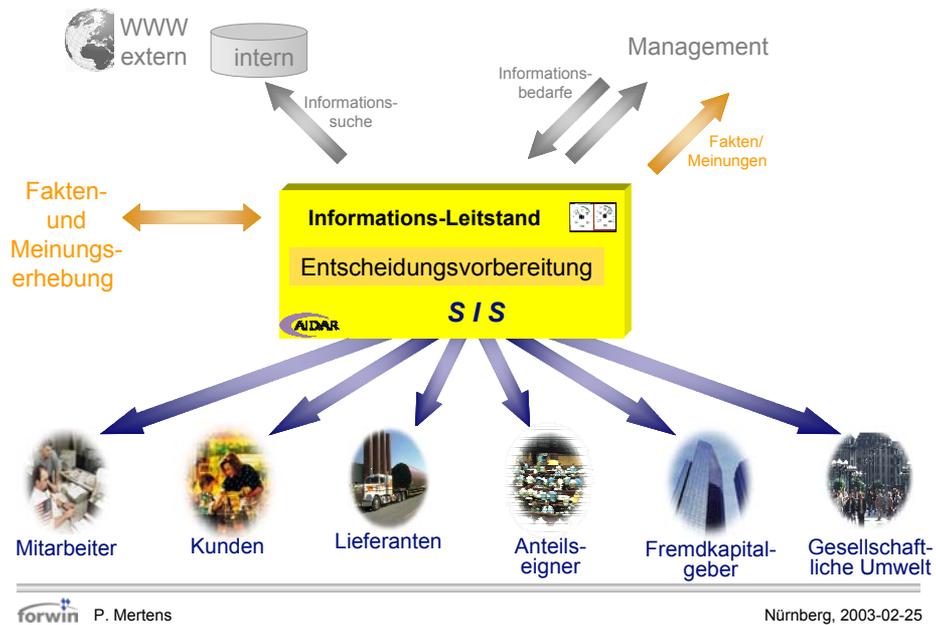
BUS TOURS hat zwei Hotline-Notgeschädigte:
a) Für Geschädigte, Angehörige und Unfallbeteiligten 089 / 1234 567 - 89 (Herr ...)
b) Für Einsatzkräfte, Helfer: 089 / 1234 567 - 90 (Frau ...)

Im deutschsprachigen Raum ist BUS TOURS einer der mitteleuropäischen Veranstalter für Gruppenreisen. ... reisen mehr als ... Gäste mit uns, darunter zunehmend Wiederholer. ...

Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Drei Aufgaben des Informationsleitstandes



Agenda

- 1) Einleitung: Bedeutung der Stakeholder Information Systems
- 2) Wesen
- 3) Bestandsaufnahme
- 4) Aktive SIS
- 5) Bezugsrahmen
- 6) Prototyp
- 7) Ausblick: Der multifunktionale Informationsleitstand
- 8) Schlussbemerkung

Hinweis

... mehr über das Forschungs-Projekt



... bei Martin Stößlein:

 **0911 / 5302-264 bzw.**

 **martin.stoesslein@wiso.uni-erlangen.de**

... und ab 2003-04-15 auf:

www.aidar.de