

„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.)