

Glossar* zu Führungsinformationssysteme für eine neue Manager-Generation

Balanced Scorecard (BSC)

Die Balanced Scorecard (BSC) ist ein Instrument, das die Lücke zwischen der Entwicklung und Formulierung einer Strategie und ihrer Umsetzung schließen will. Für diesen Prozess des »translating strategy into action« kommt häufig eine vierdimensionale Sichtweise »Finanzen, Geschäftsprozesse, Kunde, Lernen/Entwicklung« zur Anwendung. Verschiedene Unternehmen verwenden die Balanced Scorecard mittlerweile als organisatorischen Rahmen für ihren (gesamten) Managementprozess.

Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement umfasst alle systematischen Maßnahmen, die ein Unternehmen dann ergreift, wenn ein Kunde seine Unzufriedenheit mit der erbrachten Leistung des Unternehmens äußert. Dabei unterscheidet man zwischen Maßnahmen, bei denen direkter Kundenkontakt herrscht (direktes Beschwerdemanagement), und unternehmensinternen Prozessen, von denen Kunden nur indirekt betroffen sind (indirektes Beschwerdemanagement). Ziel ist es, den Kunden zufriedenzustellen und die Kundenbeziehung zu erhalten.

Business Intelligence (BI)

In einer »weiten« Begriffsauffassung umfasst Business Intelligence alle direkt und indirekt für die Entscheidungsunterstützung eingesetzten Anwendungen. Dies beinhaltet neben der Auswertungs- und Präsentationsfunktionalität dann auch die Datenaufbereitung und -speicherung.

Dashboard

Ein Dashboard ist ein hochverdichteter Unternehmensbericht, in dem kritische Erfolgsfaktoren, die Key Performance Indicators (KPI), in gra-

fischer, textueller und/oder tabellarischer Form abgebildet werden.

Digital Immigrant

Mit Digital Immigrants werden Personen bezeichnet, die nicht mit der digitalen Welt groß wurden, diese aber im Laufe ihres Lebens für sich entdecken und nutzen. Der Begriff wird als Antonym zu den → Digital Natives verwendet.

Digital Native

Unter Digital Natives versteht man Personen, die mit digitalen Technologien und modernen Kommunikationssystemen, insbesondere dem Internet, aufwachsen bzw. aufgewachsen sind.

Enterprise Performance Management/ Corporate Performance Management

Enterprise Performance Management (EPM) oder auch Corporate Performance Management (CPM) bezeichnet Methoden, die im Rahmen der Unternehmenssteuerung für Planung, Reporting und Konsolidierung eingesetzt werden. Ziel ist es, die Leistungsfähigkeit und Profitabilität von Unternehmen zu verbessern.

Entscheidungsunterstützungssystem (EUS)

Entscheidungsunterstützungssysteme (EUS) sind Informationssysteme, die Entscheidungsträger (meist der zweiten Führungsebene) mit Modellen, Methoden und problembezogenen Daten in ihrem (analytischen) Entscheidungsprozess unterstützen. Als Synonym dient der Begriff der Decision Support Systems (DSS).

Führungsinformationssystem (FIS)

Führungsinformationssysteme (FIS) sind spezifische Informationssysteme, die die bedarfsgerechte Informationsversorgung des zur Unternehmensführung legitimierten Leitungsorgans

sicherzustellen haben. Als Synonym dient der Begriff der Executive Information Systems (EIS).

Funktionale Anforderung

Funktionale Anforderungen konkretisieren den Zweck von Informationssystemen, beschreiben somit, »was« sie zu tun haben.

Information Tweet

Ein »Tweet« ist eine kurze Nachricht von bis zu 140 Zeichen, die über den Nachrichtendienst Twitter kundgetan wird. Wird diese Art der Informationsübermittlung im → Führungsinformationssystem (FIS) verwendet, so spricht man von einem Information Tweet.

Knowledge Discovery in Databases

Der Begriff Knowledge Discovery in Databases (KDD) ergänzt das Data Mining um vorbereitete Analysen und Transformationen von Daten. Ziel des KDD ist es, bisher unbekannte Zusammenhänge aus Datenbanken offenzulegen.

Managementinformationssystem (MIS)

Managementinformationssysteme (MIS) sind Informationssysteme, die Managern verschiedener Hierarchiestufen erlauben, detaillierte und verdichtete Informationen aus der operativen Datenbasis zu extrahieren.

Managementunterstützungssystem (MUS)

Managementunterstützungssysteme (MUS) wurden erstmals 1967 von Scott Morton verwendet und umfassen als Sammelbegriff → Managementinformationssysteme (MIS), → Entscheidungsunterstützungssysteme (EUS) und → Führungsinformationssysteme (FIS). In der neueren Literatur treten Wissensmanagementsysteme (WMS) und BI-Systeme (→ Business Intelligence) hinzu. Als Synonym dient der Begriff der Management Support Systems (MSS).

Mobiles Endgerät

Als mobile Endgeräte werden Mobilfunkgeräte, Smartphones, Tablet-PCs und andere Telekommunikationsgeräte bezeichnet, die aufgrund ihrer Größe und ihres Gewichts einen mobilen Einsatz erlauben.

Nicht funktionale Anforderung

Nicht funktionale Anforderungen stellen auf die formale Informationssystemgestaltung ab, also darauf, »wie« Informationssysteme im Anwendungskontext bei der Erfüllung ihres Zwecks arbeiten. Dies kann die Benutzeradäquanz oder Flexibilität von Informationssystemen, aber auch im Detail deren Antwortzeiten oder die Genauigkeit und Richtigkeit bereitgestellter Informationen umfassen.

OLAP

OLAP (Online Analytical Processing) erlaubt eine dynamische Analyse in multidimensionalen Datenräumen. Diese Technologie soll so insbesondere flexible, benutzerfreundliche Ad-hoc-Analysen ermöglichen.

Predictive Analytics

Als Predictive Analytics bezeichnet man statistische Verfahren, die aktuelle und historische Daten analysieren, um zukunftsbezogene Aussagen zu ermöglichen. Der Erfolg dieser Art von Analysen hängt stark von dem zugrunde liegenden Datenbestand ab.

Self Service FIS

Als »Self-Service-Führungsinformationssystem« (Self Service FIS) werden Informationssysteme bezeichnet, auf die Entscheider selbst zugreifen können.

Skimming

Unter Skimming versteht man Aktivitäten, bei denen eine Vielzahl von Informationen aus unterschiedlichen Quellen in kurzer Zeit aufgenommen werden, ohne diese jedoch zu vertiefen. Vermehrt treten Skimming-Aktivitäten mit der Nutzung des Internets und des damit verbundenen, nahezu unerschöpflichen Informationsangebots auf.

Standardbericht

Standardberichte stellen eine Form von Geschäftsberichten dar. Meist werden dabei Informationen in Form von Tabellen und simplen Grafiken abgebildet.

Tag Cloud

Eine Tag Cloud ist eine Form der Visualisierung von Schlagwörtern. Häufig findet die Tag Cloud Anwendung bei Weblogs. Dabei legt die Häufigkeit der Nennung der Schlagwörter in den Beiträgen die Schriftgröße derselben Wörter in der Tag Cloud fest.

Trendmanagement

Beim Trendmanagement handelt es sich um die systematische Suche nach schwachen Signalen im Unternehmensumfeld. Diese Signale werden analysiert und in Szenarien abgebildet.

Zukunftsforschung

Ziel der Zukunftsforschung in Unternehmen ist es, strategisch die richtigen Entscheidungen zu treffen, damit das Unternehmen in der Lage ist, die Herausforderungen der Zukunft zu meistern.

* Im Zuge der Weiterentwicklung der Informationstechnologie und ihrer Anwendungen entstehen laufend neue, auch synonyme und leider oft unscharf gegeneinander abgegrenzte Begriffe. Das ab Heft 227 aufgenommene Einzelheft-Glossar zum jeweiligen Schwerpunktthema soll Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, den Umgang damit erleichtern. HMD-Beiträge werden aktuell erstellt und kurzfristig abgegeben. Deshalb lassen sich die Autoren nur schwer auf eine einheitliche Terminologie verpflichten, die zudem Ihrer Praxiserfahrung widersprechen könnte. Auch in diesem Zusammenhang hoffen wir, dass das Glossar für Sie hilfreich ist, insbesondere bei Schwerpunktthemen, die Ihnen noch wenig vertraut sind. Das HMD-Gesamtglossar finden Sie unter <http://hmd.dpunkt.de/glossar>.