

## Informationsfluss aus Organisationssicht

Wird das systemorientierte Modell des instrumentalen und institutionellen Organisationsbegriffes zu Grunde gelegt, bilden Informationsflüsse die vielfältigen Beziehungen in allen internen und externen Unternehmensbereichen und zwischen ihnen ab. Im Sinne einer Logistik werden Informationen durch Informationsflüsse zur richtigen Zeit, am richtigen Ort, in richtiger Art und Qualität geliefert.

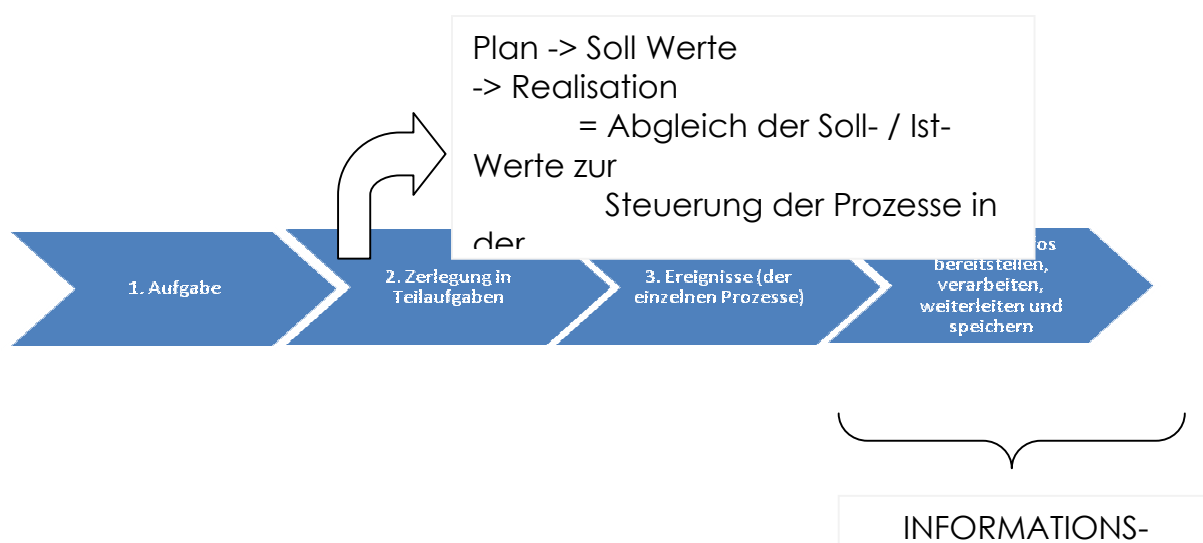
## Informationsfluss bei der Geschäftsprozessmodellierung

Unter Informationsfluss allgemein versteht man den Weg, den mündliche oder schriftliche Daten durchlaufen, um bei einem bestimmten Empfänger einzutreffen.

Eine weitere Definition lautet: Planung, Steuerung und Überwachung aller Informationen, die zur Befriedigung von Kundenbedürfnissen über alle Stufen des Unternehmens notwendig sind.

Geschäftsprozessmodellierung bedeutet, dass man die Gesamtaufgabe eines Unternehmens, oder die bedeutendsten Prozesse, bis auf die einzelnen Ereignisse zerlegt, um die Bereitstellung und Nutzung von Informationsmanagement zu optimieren. Die Modellierung soll Transparenz über Daten und Prozesse im Unternehmen schaffen. Denn solche Prozesse haben auch Auswirkungen auf den Erfolg des Unternehmens.

Als Ziel hat die Modellierung unter anderem, die Informationsflüsse zu systematisieren, die Datenintegration, Ableitung von Informationsbedarfen und auch, dass kein Zwischenprozess / Teilaufgabe vergessen wird. Denn dies ist (neben anderen) eine Störungsquelle des Prozesses.



Diese Abbildung zeigt, dass die Hauptaufgabe / Gesamtaufgabe des Unternehmens aus dem ersten Schritt im folgenden, zweiten Schritt in ihre Teilaufgaben zerlegt wird. Auf Basis der einzelnen Zwischenprozesse / Teilaufgaben wird ein Plan erstellt, wie es optimal verlaufen sollte und welche Informationen von Nöten sind, um die Realisation der Gesamtaufgabe zu ermöglichen. Es wird sozusagen die Prozessstruktur freigelegt. Nach der Realisation werden dann die Soll-Werte mit den tatsächlichen Werten verglichen, um Optimierungsmöglichkeiten herauszufinden.

Im dritten Schritt werden die einzelnen Ereignisse der Teilprozesse analysiert. Diese sind für die Konzeption des Informationsflusses wichtig, da hier die Bestimmung des erforderlichen Informationsbedarfes hinsichtlich der Aufgabe erfolgt. Der Informationsbedarf ist aber davon abhängig, ob der Prozess bzw. die Handlungskette standardisiert oder nicht standardisiert ist. Wenn es sich um eine standardisierte Handlungskette handelt, so ist die Struktur des Prozesses fest und so kann auch der Informationsfluss festgelegt werden.

Im letzten Schritt erfolgt dann der eigentliche Informationsfluss, d.h. die Daten und Informationen hinsichtlich eines Ereignisses bereitstellen, verarbeiten, weiterleiten und speichern, sodass gewährleistet ist, dass die nachfolgenden Ereignisse problemlos ablaufen können.

Gerade wegen dieser einzelnen Teilprozesse, kommen Informationsbeziehungen zwischen den Stellen zustande, die mit Hilfe des Informationsmanagements optimiert werden können. Die Informationsflüsse zwischen den Stellen müssen ohne Störungen ablaufen, damit auch der Gesamtprozess an sich im Unternehmen ohne Fehler ablaufen kann. Denn wie bereits erwähnt, sind die Prozesse ausschlaggebend für den Erfolg des Unternehmens, wenn nicht sogar überlebenswichtig.

Für die Konzeption des Informationsflusses ist es wichtig zu beachten, dass die weiteren Prozesse abhängig sind von den Daten bzw. Informationen, die bei einem Ereignis verarbeitet werden. Das macht Sinn, da die Prozesse in einer Handlungskette meist auf einander aufbauen, sodass die vorangehenden Informationen wichtig sind für die folgenden Prozesse. Anschaulich dargestellt ist dies in dem Beispiel der Prozessmodellierung bei einer Pizzabestellung (in der Vorlesung besprochen; zu finden in den ausgeteilten Materialien von Herrn Amberg zum Thema Prozessordnung Geschäftsmodellierung mit ARIS). An dem Pizzabestellung – Beispiel ist auch sehr klar erkennbar, dass die einzelnen Funktionen nur fehlerfrei arbeiten können, wenn die vorhergegangenen Informationen richtig zur nächsten Funktion „geflossen sind“. Sobald eine Information nicht korrekt weitergegeben wurde, gerät der gesamte Prozess ins Stocken.

Daher ist der Informationsfluss die Bereitstellung und die Nutzung der Informationen zum Zweck der Erfüllung einer bestimmten Aufgabe.

Da der Informationsfluss auf dem Informationsbedarf basiert, spielt auch der Informationsstand eine Rolle. Der Informationsstand sind die Informationen, auf den basierend die Person handelt, d.h. sie entstehen demnach auch nur bei der handelnden Person. Auf Basis des Informationsflusses entstehen also bezogen auf die einzelnen Ereignisse Informationsstände während der Handlungskette bei den beteiligten Mitarbeitern. Je nach dem, ob die Prozesse nun standardisiert sind oder nicht, können auf Grund des Informationsflusses Informationsstände bei den Mitarbeitern entstehen, die Nahe dem Optimum sind (z.B. durch Erfahrungen).

Das bedeutet auch, dass man für jedes Ereignis individuelles Informationsmanagement benötigt, das sich folgendermaßen zusammensetzt:

Bedarf | Nachfrage | Beschaffung der Daten | Verarbeitung zur Information

Der Ertrag des individuellen Informationsmanagements ist die verbesserte Aufgabenerfüllung durch den verbesserten Informationsstand. Für ein besseres Verständnis wird im Folgenden die Funktion Informationsmanagement noch einmal kurz beschrieben.

## **Funktion Informationsmanagement**

### **1. Implementierung (organisatorisches Informationsmanagement)**

-> hier werden die Rahmenbedingungen für das individuelle Informationsmanagement aller Aufgaben geschaffen.

#### **1. Institutionalisierung** Unterscheidung zwischen:

1. Informationssysteme (Hardware, Software und Datenbank)
2. Infrastruktur zur Übertragung von Daten
3. Handlungskompetenz hinsichtlich des individuellen Informationsmanagements

**2. Integration** -> das Informationsmanagement ist optimal integriert, wenn

alle Mitarbeiter im Unternehmen individuelles Informationsmanagement betreiben.

## **2. Nutzung (individuelles Informationsmanagement)**

-> hier findet die Selektion statt

Voraussetzung:

\*Beschaffung von Daten

\*Verarbeitung der Daten zu Informationen (durch verbesserten Informationsstand)

Ergebnis: es entsteht Ertrag aufgrund verbessertes Handeln.