



INFORMATIONSMANAGEMENT

Herausforderung

Dass Verantwortliche jederzeit und ohne langes Suchen auf alle für sie relevanten Informationen zugreifen können, muss für Unternehmen und Institutionen, die ihren Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit langfristig sichern wollen, selbstverständlich sein. Insbesondere, wenn organisatorische Grenzen zwischen Abteilungen oder Unternehmensteilen überwunden werden sollen, ist der Einsatz von Informationstechnik mitentscheidend für eine effiziente Zusammenarbeit.

Die Spezialisten des Fraunhofer IAO unterstützen Unternehmen und Institutionen dabei, Kommunikationstechnik so einzusetzen, dass alle Informationen und Hintergründe überall dort zur Verfügung stehen, wo sie gebraucht werden. So wird eine wichtige Voraussetzung geschaffen, dass alle beteiligten Personen und Organisationen ihre Aufgaben effizient erfüllen können.

Zentrale Themen

Gemeinsam mit dem Kunden erarbeiten die IAO-Experten Lösungen unter anderem zu folgenden Themenfeldern:

- Zusammenwirken von IT-Systemen: Portale, Enterprise Application Integration, Stammdatenmanagement, Schnittstellen
- Organisatorische Regelungen: Betreiberkonzepte, Geschäftsmodelle, Rollenkonzepte
- Strategische und organisatorische Sicherheitsfragen: Technische Sicherheit, Bedienungsfreundlichkeit, Datenschutz
- Bedarfs- und benutzergerechte mobile Lösungen: Produkt- und herstellernerneutrale Beratung, integrierte Lösungen für Hard- und Software
- Konzeption und Auswahl von Unternehmenssoftware: Management von Dokumenten, Geschäftsprozessen und Kundenbeziehungen

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Dr. Wolf Engelbach
Telefon +49 711 970-2128
wolf.engelbach@iao.fraunhofer.de

www.swm.iao.fraunhofer.de
www.ikt.iao.fraunhofer.de



Projektbeispiele

Kooperationsportale

Kooperationen sind in der Regel zeitlich begrenzt. Zudem kann die Zahl und aktuelle Bedeutung der beteiligten Partner variieren. Beispielsweise für Großveranstaltungen oder Verkehrsunternehmen konzipieren wir Systeme, die Teams schnell und flexibel vernetzen und Absprachen übersichtlich dokumentieren.

Mobile Dienste

Handys und andere Mobilgeräte sind wichtige Instrumente für die effektive Zusammenarbeit. Deshalb gestalten wir mobile Mehrwertdienste für Mitarbeiter und Kunden. Zudem entwickeln wir spezielle Notfalldienste, die die Koordination von Einsatzkräften erleichtern und z.B. Reisen, Bürger oder Veranstaltungsteilnehmer auch im „Fall des Falles“ schnell aus der Gefahrenzone führen.

Identitätsmanagement

Der zuverlässige Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Firmendaten ist Voraussetzung für organisationsübergreifende Kooperationen. Wir helfen Unternehmen dabei, sichere und zugleich nutzerfreundliche Systeme auszuwählen und einzuführen. Dazu gehören unter anderem ein Single-Sign-On oder das firmenübergreifende Meta-Identity-Management.

Kunden- und Stammdatenmanagement

Um Kunden- und Stammdaten effizient zu managen, ist es erforderlich, Prozesse optimal zu gestalten und die Möglichkeiten

von IT-Innovationen gezielt zu nutzen. Gemeinsam mit den Unternehmen erarbeiten wir die dafür nötigen Lastenhefte und IT-Integrationszenarien oder helfen bei Systemauswahl und -einführung.

Beratungsangebot

Das Forschungs- und Beratungsspektrum des Fraunhofer IAO umfasst alle Schritte, die für den Aufbau eines effizienten Informationsmanagements nötig sind – von der Planung bis zur Umsetzung. Dabei berücksichtigen die Experten bewährte Konzepte und IT-Lösungen ebenso wie neueste Erkenntnisse aus der Forschung.

Wir analysieren die individuellen Anforderungen und erarbeiten organisatorische und informationstechnische Konzeptionen. Zudem helfen wir bei der Auswahl geeigneter Systeme, begleiten deren Einführung und überprüfen, ob die gesetzten Ziele erreicht wurden.

Die Vorgehensweise des Fraunhofer IAO:

- In Workshops werden die Anforderungen und Problemstellungen erfasst. Gleichzeitig dienen diese auch dazu, das Projektteam im Unternehmen zu qualifizieren und die späteren Anwender frühzeitig am Planungsprozess zu beteiligen.
- Spezielle und auf die individuellen Erfordernisse abgestimmte Methoden gewährleisten die nötige Transparenz an der Schnittstelle zwischen den Fach-

bereichen und den IT-Experten. Damit wird es möglich, Geschäftsprozesse sowie Anforderungen an Organisation und IT-Systeme zu analysieren und zu strukturieren.

- Die Ergebnisse dieser Ist-Analyse werden von den IAO-Experten genutzt, um die strategischen Ziele im Bereich Informationstechnik zu definieren und die Sollkonzeption für die Lösungsarchitektur auszuarbeiten.
- Aus der Sollkonzeption wird das Pflichtenheft für das künftige System abgeleitet. Nach dessen Vorgaben erstellen die IAO-Spezialisten – soweit notwendig – auch die Unterlagen für die Ausschreibung der benötigten Systeme.
- In enger Abstimmung mit den Verantwortlichen im Unternehmen erfolgt die mehrstufige Auswahl der Systeme. Dazu entwickeln wir Pilotszenarien und führen Benchmarks sowie Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen durch.
- Anschließend entwerfen die IAO-Experten Vorgehensweisen, um die Systeme nahtlos in die bestehende IT-Landschaft zu integrieren und effizient an die unternehmensspezifischen Anforderungen anzupassen.
- Zudem begleiten wir die gezielte Schulung der Mitarbeiter und unterstützen das Projektteam bei der kontinuierlichen Verbesserung und Anpassung der eingeführten Lösung.