

Inhalt

Vorwort	9
---------------	---

I. Kapitel

Veränderungspotentiale im Büro: Organisation und Kommunikation

Der Traum vom papierlosen Büro. Neue Techniken in der Bürokommunikation sind kein Ersatz für Organisation <i>Klaus Rosenthal</i>	13
--	----

Flexibilität und leichte Bedienung. Der Einsatz von Automation im Büro <i>Josef Hanschmidt</i>	27
--	----

Zusammenfassung von Wissen und Information. Wie sich Organisationen bei der Einführung neuer Techniken wandeln <i>Klaus Brankamp</i>	34
--	----

Vorbereitungen auf das Büro der Zukunft. Erwartungen an den Einsatz integrierter Kommunikationssysteme <i>Reinhard Rock</i>	45
---	----

Konflikte durch rechtzeitige Information vermeiden. Arbeitsbeziehungen bei der Einführung neuer Techniken <i>Klaus Bartölke, Herbert Jorzik und Hans-Gerd Ridder</i>	59
--	----

II. Kapitel

Der Handel: Schnittstelle zwischen Produzent und Konsument

Der Handel als Schnittstelle. Eine Untersuchung überbetrieb- licher Vernetzungen <i>Bernd Biervert und Kurt Monse</i>	75
---	----

Bessere und tagesgenaue Informationen in den Filialen.
Wie die Hüssel AG mit neuen Techniken ihre Filialen vernetzt
Hartmut Schütt 86

Richtige Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort.
Die Vertriebsinformationsdatenbank der Dr. OETKER
Nahrungsmittel
Jörg Pommeranz 98

III. Kapitel

Die öffentliche Verwaltung:
Transparenz für den Bürger?

Eine Stadt wird transparent. Das Bürgeramt in Unna
Klaus Dunker 109

Mehr Bürgernähe durch moderne Bürokommunikation.
Einzug der elektronischen Datenverarbeitung in das
»Unternehmen« Großstadtverwaltung
Jürgen Linde 127

Die Informationstechnik kann den Behörden helfen.
Einsatz des Netzwerkstandards in der Landesverwaltung
Nordrhein-Westfalen
Bruno Vogel 138

IV. Kapitel

Finanzdienstleister: Vorreiter neuer Konzepte der
Dienstleistungsrationalisierung?

Der Taylorismus kann Phantasie und Flexibilität nicht ersetzen.
Wie die Informationstechnik Kundennähe schafft
Martin Horstmann 151

Viele Erwartungen bleiben unerfüllt. Neue Techniken und Mitarbeiterqualifikation in der Versicherung <i>Herbert Oberbeck</i>	164
Richtiges Produkt und richtiger Tarif auf Knopfdruck. Personalcomputer bei Versicherungsvermittlern <i>Manfred Jestel und Norbert Rohrig</i>	176
Wie mit neuen Waffen an der Verkaufsfront gekämpft wird. Der Personalcomputer als Schulungsinstrument <i>Karl-Friedrich Grüter und Oliver von Seckendorff</i>	185
Bankservice rund um die Uhr. Was moderne Kommunikations- netze dem Kunden bieten können <i>Karl-Heinz Hülsmann</i>	196
 V. Kapitel Erfahrungen beim Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien	
Wie eine Vielzahl von Kunden schnell bedient wird. Die »große« Korrespondenzlösung <i>Wolfgang Grimm und Klaus Liebig</i>	209
Vom Konto zum Konzernbericht. Erfahrungen eines Medien- konzerns bei der Einführung von Berichtssystemen <i>Hansjörg Bausch</i>	222
Neue Technologien für das Management im Krankenhaus. Einführung der elektronischen Datenverarbeitung <i>Bernd H. Mühlbauer, Achim Blänkner und Helmut Bernhardt</i> ...	238
Aktualität für das Büro von morgen. Durch Telekommunikation und Automation organisatorische Abläufe verbessern <i>Peter Schiefer</i>	249

VI. Kapitel

Dienstleistungsrationalisierung im Umbruch?

Das betriebswirtschaftliche Rationalisierungsverständnis befindet sich im Umbruch. Managementtheoretische Überlegungen und empirische Forschungsergebnisse <i>Peter Ulrich</i>	265
Register	281
Über die Autoren	285