

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Herausgebers V

## Kapitel I: Neue Anwendungen und Informations- technologien – Chancen und Risiken

*Dr. Hans-Jürgen Mortsiefer, Gernot Falk*

- 1** Neue Interaktive Medien –  
Entwicklungstrends und  
Konsequenzen für Unternehmens-  
strategie und -organisation 3

*Dr. Frank Deges*

- 2** Flexible Arbeitsorganisation durch  
den Einsatz von Telearbeit 19

*Sandra Stadelmann, Gernot Falk*

- 3** Electronic Business – Heraus-  
forderung für Unternehmen 39

*Oliver J. Schmitt*

- 4** Call Center – Strategischer  
Erfolgsfaktor auf dem Weg  
ins nächste Jahrtausend 55

*Hildegard Herold*

- 5** Von der Informationsflut zur  
Informationslogistik: Modernes  
Kommunikationsmanagement mit  
Business TV 75

## Kapitel II: Einsatz neuer Technologien in kritischen Unternehmensfunktionen

*Dr. Winfried Graf, Dr. Christian Hahn*

- 6** Neue Medien im Marketing –  
Anwendungsbereiche und  
Potentiale 97

*Dr. André Dechange, Dr. Jürgen Deuss*

- 7** Effizientere Prozesse durch Neue  
Technologien 117

*Dr. Frank Deges, Bernd Mielke*

- 8** Multimedia im Außendienst 139

*Anne Beckmann, Matthias Löhr,  
Dr. Ernst-Friedrich Schimke*

- 9** Logistik Fulfillment, Erfolgsfaktor  
für Electronic Commerce 155

*Michael Lorenz*

- 10** Neue Medien und Organisations-  
entwicklung – Transmitting  
the Change 173

**Kapitel III:  
Transformation bestehender Branchen  
durch neue Informations-  
und Kommunikationstechnologien**

*Kurt-Georg Ciesinger,  
Prof. Dr. Heinz-Reiner Treichel*

- 11** Print goes media 187

*Dr. Winfried Graf, Bettina Schmidt*

- 12** Multimedia-Anwendungen im  
Gesundheitswesen: Chancen und  
Risiken aus der Sicht von Anbietern  
und Anwendern 207

*Helmut Arz, Andreas Wieseahn*

- 13** Alternierende Telearbeit bei den  
LVM-Versicherungen: Entwicklung  
und Erfahrungen 227

*Peter M. Oden*

- 14** GISS – das Gerling Informations-  
und Schulungssystem 247

*Klaus-Joachim Walter, Gerhard Sahl*

- 15** Kundenservice als strategische  
Wettbewerbskomponente  
bei der Hamburg-Mannheimer  
Versicherungs-AG 257

*Dr. Stefan Böttinger*

**16** Informations- und  
Kommunikationstechniken  
in der Landwirtschaft 279

Biographien 291