

Inhalt

■ Vorwort	5
■ Einleitung	12
■ 1. Kapitel	
Im globalen Dorf	16
■ Alltag im „smart home“	16
■ Kein Weg zurück	19
■ 2. Kapitel	
Ein Buch macht Furore	22
■ Die „Drei-Sektoren-Theorie“	22
■ Die „tertiäre Zivilisation“	24
■ Die Hoffnung des 20. Jahrhunderts	26
■ 3. Kapitel	
Deutsche Defizite	29
■ Dienstleistungs-Entwicklungsland?	29
■ Keine Lust auf Reformen?	33
■ Die Berliner Rede	36
■ 4. Kapitel	
„Amerika, du hast es besser“	38
■ Das Mutterland der Dienstleister	38
■ Ein „Beschäftigungswunder“	40
■ Zukunftsorientierte Wirtschaft	43
■ 5. Kapitel	
Definitionen	45
■ „Produktiv“ und „unproduktiv“	45

■ „Individuell“ und „kundenorientiert“	46
■ „Gebunden“ und „flüchtig“	47
■ „Intelligente“ Dienstleistungen	49
■ Deindustrialisierung?	50
■ Neue Produkte für den Export	53
■ 6. Kapitel	
Diesseits von Gutenberg	55
■ Vom Buch zum PC	55
■ Information jederzeit und überall	57
■ Die „neue Dampfmaschine“	58
■ Strategische Ressource Information	59
■ 7. Kapitel	
„Megatrends“	60
■ Globalisierung und Übergang in die Informationsgesellschaft	60
■ Die digitale Revolution	64
■ Chance Liberalisierung	68
■ 8. Kapitel	
Industrienah, integriert, innovativ	69
■ „Tertiärisierung der Sachgüterproduktion“	69
■ Unternehmensinterne Dienstleistungen	73
■ „Outsourcing“ – selbst produzieren oder kaufen?	73
■ Beispiel „debis AG“	74
■ 9. Kapitel	
Denken und denken lassen	76
■ Informations- und Wissensmanagement	76
■ Notwendige Informationsspezialisten	78
■ Unterstützung durch „Think Tanks“	80

■ 10. Kapitel	
Abschied von Taylor	81
■ Arbeiten im Takt ist passé	81
■ Modulare Unternehmensstrukturen	84
■ Motivierte Mitarbeiter	85
■ 11. Kapitel	
Unternehmen, die es eigentlich nicht gibt	88
■ Stufen der Virtualisierung	88
■ Virtuelle Unternehmensstrukturen im Test	91
■ Bedeutung für „KMU“	93
■ 12. Kapitel	
Arbeiten, wo man ist	94
■ Formen der Telearbeit	94
■ Vor- und mögliche Nachteile	95
■ Mündige Arbeitgeber und -nehmer	98
■ Beispiel „Interpolis“	99
■ Das Büro der Zukunft	101
■ 13. Kapitel	
Lächeln am Telefon	102
■ Telefonservice – wichtig fürs Geschäft	102
■ Call-Center – „Electronic Front Door“	104
■ Im Zentrum der Aktivitäten	107
■ Hohe Anforderungen an Mitarbeiter	108
■ 14. Kapitel	
Klein und innovativ	110
■ „KMU“ und neue Technologien	110
■ Chance Internationalisierung	111
■ Dienstleister für Dienstleister	113
■ Modernisierung im Handwerk	115

■ 15. Kapitel	
Neue „Gründerjahre“?	119
■ Defizit an Selbständigen	119
■ Potentiale der Dienstleistungsgesellschaft nutzen	122
■ Silicon Valley – eine andere Geisteshaltung	123
■ Unternehmensfeld Multimedia	124
■ Initiative Existenzgründung	125
■ 16. Kapitel	
Einkaufen – auch von zu Hause	127
■ Elektronische Marktplätze	127
■ Konsumgüter rund um die Uhr	130
■ Kommunikation „one-to-one“	133
■ Ein tiefer Eingriff ins Gewohnte	134
■ 17. Kapitel	
Klassische Branchen	136
■ Technisierung des Zahlungsverkehrs	137
■ Versicherung auf Tastendruck	141
■ Kundenorientiertes Transport- und Verkehrswesen	143
■ 18. Kapitel	
Freizeit, Medien, Multimedia	146
■ Mitten in der Erlebnisgesellschaft	146
■ Welt der unbegrenzten Möglichkeiten	148
■ „Content Provider“ und „Media Factory“	149
■ Kulturelle Herausforderungen	152
■ 19. Kapitel	
Lernen lernen	155
■ Bildungssystem in der Krise	155
■ Halbwertszeit des Wissens	156
■ Lebenslanges Lernen	158
■ Der „Zukunftsschock“	162

■ 20. Kapitel	
Einfach, aber wichtig	164
■ Good Jobs – Bad Jobs	164
■ Atypische Arbeitsverhältnisse	166
■ „Arbeit statt Sozialhilfe“	168
■ Angebote zur Qualifizierung	171
■ 21. Kapitel	
Krankes Gesundheitswesen	174
■ Der größte Wirtschaftszweig	174
■ Mehr Selbstverantwortung	176
■ „Managed Care“	178
■ Interaktion plus Technik	180
■ Dienstleistung Prävention	181
■ Notwendige Schlankheitskur	183
■ 22. Kapitel	
Im Dienst der Umwelt	184
■ Nachhaltigkeit durch ökointelligente Leistungen	184
■ Umweltschutz als Managementaufgabe	186
■ Nutzen wichtiger als Besitzen?	188
■ Der Prosument	190
■ Zusätzliches Unternehmensleitbild	191
■ 23. Kapitel	
Der verwaltete Bürger	192
■ Übermut der Ämter	192
■ Ziel „schlanker Staat“	195
■ Elektronische Demokratie	200

■ 24. Kapitel	
Der andere „Dritte Sektor“	202
■ Gemeinnützige Tätigkeiten	202
■ Stiftungswesen mit Tradition	204
■ Hin zur Bürgergesellschaft	207
■ 25. Kapitel	
Keine Zukunft für „no future“	210
■ Das Ende der Arbeit?	211
■ Mobilität gefragt	213
■ Selbst aktiv werden	215
■ 26. Kapitel	
Ein „Bündnis für Dynamik“	217
■ Zurückhaltung des Staates	217
■ Deregulierung vor Regulierung	219
■ Ein Bündnis für Arbeit?	222
■ 27. Kapitel	
„Die große Hoffnung des 21. Jahrhunderts“	225
■ Fachkräfte gesucht	225
■ Dynamik im tertiären Sektor	228
■ Wichtig: die richtigen Rahmenbedingungen	232
■ Literatur	233