

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
1. Einführung	13
2. Groupware – Konzepte und Perspektiven	16
2.1. GRUNDLAGEN	16
2.1.1. Entwicklungslinien	16
2.1.2. Begriffsbestimmung und Abgrenzung	22
2.2. GROUPWARE-DIMENSIONEN	33
2.2.1. Die Aufhebung von Raum und Zeit	33
2.2.2. Groupware-Kategorien und typische Produkte	35
2.3. DER GROUPWARE-MARKT	46
2.3.1. Groupware heute – Marktvolumen und Anwenderprofile	46
2.3.2. Groupware morgen – Prognosen und Perspektiven ..	51
3. Veränderung der Organisation durch Groupware	55
3.1. ORGANISATIONSTHEORETISCHE VORBEMERKUNG	58
3.2. TEAMS – NEUE ORGANISATIONSFORMEN FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT	60
3.2.1. Teamentwicklung und Teamdynamik	63
3.2.2. Groupware als neue Dimension für eine Team-Infrastruktur	65
3.3. VERÄNDERUNGSPROZESSE IN ORGANISATIONEN	69
3.3.1. Der status-quo-orientierte Wandel	70
3.3.2. Der radikale Wandel	71
3.3.3. Der fähigkeitsbasierte Wandel	72

3.4. WIRKUNGSBEREICHE VON GROUPWARE IN ORGANISATIONEN	74
3.4.1. Die Lernfähigkeit von Organisationen und Groupware	77
3.4.2. Organisationsstruktur und Groupware.....	92
4. Groupware und aktuelle Managementkonzepte	97
4.1. TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)	98
4.1.1. Kernaussagen von TQM	98
4.1.2. Der Einfluß von Groupware auf TQM.....	101
4.2. BUSINESS REENGINEERING	103
4.2.1. Reengineering als „Starting over“	103
4.2.2. Merkmale des Reengineering	104
4.2.3. Die Rolle der Informationstechnologie.....	105
4.2.4. Reengineering und Groupware oder: „Everyone knows what anyone knows“.....	107
4.3. BUSINESS PARTNERING / STRATEGISCHE UNTERNEHMENSNETZWERKE	109
4.3.1. Strategische Unternehmensnetzwerke als Organisationsform mit Zukunft.....	110
4.3.2. Groupware als Infrastruktur für Unternehmensnetzwerke	112
5. Realisierung von Groupware-Konzepten	115
5.1. EINTRITTSBARRIEREN FÜR GROUPWARE	116
5.1.1. Information overload.....	117
5.1.2. Technophobie	118
5.1.3. Information als Machtinstrument.....	121
5.1.4. Sicherheit.....	123
5.1.5. Überwachung	124
5.1.6. Vom Sprechen zum Schreiben	126
5.1.7. Kooperationsbereitschaft und teamorientierte Arbeitsorganisation	126
5.1.8. Anreizsysteme	128

5.2. DIE ZIELFORMULIERUNG - „PROMOTING THE VISION“130
5.3. DIE ANALYSEPHASE - DAS GROUPWARE AUDIT133
5.4. DIE PHASEN DER GROUPWARE-IMPLEMENTIERUNG136
5.4.1. Die Phasen im Überblick136
5.4.2. Die Pilotphase en detail138
6. Überlegungen zu Kosten und Nutzen von Groupware141
6.1. KOSTENKOMPONENTEN EINER GROUPWARE-EINFÜHRUNG	..143
6.2. NUTZENKOMPONENTEN VON GROUPWARE147
6.3. „BASELINING“ ALS METHODE DES NUTZENNACHWEISES	149
6.4. HARTE ZAHLEN AUS DER LOTUS NOTES-PRAXIS151
7. Fallstudien155
7.1. COME TOGETHER:	
Gemeinsame Termin- und Aktivitäten-	
planung im Innendienst einer Versicherung.157
7.2. SPEED SELLING:	
Ein Computerhersteller verbessert, koordiniert und	
steuert sein Händlernetz: Lotus Notes als Plattform	
und What's up als Service-Anbieter.162
7.3. WELCHEN WAGEN HÄTTEN SIE GERN?:	
Gemeinsame Verwaltung des Gebrauchtwagenpools	
einer Händlerkette auf Basis von Lotus Notes.167
7.4. NEWS DIREKT:	
Agenturnachrichten beim Redakteur –	
wie Groupware Hörfunk noch aktueller macht.171

7.5. PROJEKTORGANISATION ALS OBJEKT DER BEGIERDE:	
Wie Lotus Notes die Projektperformance eines Dienstleistungsunternehmens erhöht.	178
7.6. EXPRESS CUSTOMER SERVICE:	
Wie Lotus Notes den Workflow eines Gebäudewartungsunternehmens unterstützt.	188
7.7. BUSINESS DEVELOPMENT - AUF DEM WEG ZUR „NETZWERKORGANISATION“:	
Projektunternehmen und intelligente Koordination. Lotus Notes als kollektives Gedächtnis und virtuelles Büro.	195
7.8. „CREDIT ANALYST“:	
Groupware als Organisationstechnologie für ein neues Informationsmanagement von Banken.	202
7.9. PERFECT OFFICE:	
Integration heterogener Groupware-Welten: WordPerfect Office und Lotus Notes im Einsatz bei Price Waterhouse. ...	209
7.10. ES KOMMT DARAUF AN, WAS MAN DARAUS MACHT!:	
Erfahrungen mit Workgroup Computing im Personalwesen der BASF AG.	216
7.11. AUSBLICKE:	
Aktivitäten der Forschungsgruppe „Beratungs- und Planungssysteme“ bei Daimler Benz.	223

Literaturverzeichnis	233
-----------------------------------	-----

Institutionen, Veranstaltungen	237
---	-----

Das Autorenteam	239
------------------------------	-----

Stichwortverzeichnis	240
-----------------------------------	-----