

Inhaltsübersicht

I Teil Arbeitsplatzgestaltung und Wertschöpfung.....	1
1 Arbeit und Information	3
2 Der Arbeitsplatz	11
II Teil Methodenzklus zur Optimierung der Arbeits-(platz)gestaltung ...	39
1 Visionsentwicklung einer unternehmensspezifischen Kommunikation der Zukunft	41
2 Qualitätsbeurteilung der Arbeits(platz)-gestaltung.....	49
3 Strategiefestlegung und operative Maßnahmenableitung/- planung zur Optimierung der Arbeits(platz)gestaltung.....	111
4 Wirtschaftlichkeitsprognose durch eng angelegte Wirtschaftlichkeitsbewertung	135
5 Wirtschaftlichkeitsprognose durch erweiterte Wirtschaftlichkeitsbewertung	153
6 Vorgehensmodellgestützte Projektumsetzung.....	163
7 Fortlaufendes Controlling – besonders für Maßnahmen der Arbeitsplatzgestaltung.....	177
III Teil Optionale Konzepte und Fallstudien zur Optimierung der Arbeits(platz)gestaltung	195
1 Virtuelles Unternehmen – Organisieren Sie sich doch wie Sie wollen	197
2 Teleworking – Schicken Sie Ihre besten Mitarbeiter doch nach Hause	203
3 Home Office – My home is my castle	231
4 Mobile Office - Arbeit in Bewegung.....	249
5 Flexible Office, Desk Sharing und Hoteling – Hotelservice auch im Büro	265
6 Wireless Office – Lassen Sie Ihre Mitarbeiter von der Leine	285
7 Unified Messaging/Communications – Kommunikation aus allen Rohren	307
8 Computer Telephony Integration - Eine glückliche Hochzeit.....	333
9 IP Kommunikation - Weil jeder gern ein Päckchen bekommt	349
10 Videokommunikation – Wenn die Tonspur alleine nicht genügt.....	375
11 E-Learning – Alles Hype oder Was?	399
12 Business TV & Streaming Media - Mitarbeiter in der ersten Reihe.....	415
IV Teil Das Pflichtprogramm zur Arbeits(platz)gestaltung.....	439
1 Wissensmanagement - Wissen in der Gemeinschaft teilen und nutzen.....	441
2 Geschäftsprozessorientierung – Der Wertschöpfung auf der Spur.....	459
3 Arbeitsplatzgestaltung aus der Sicht der Betriebsräte - Weil sie gefragt werden wollen	485
4 Betrieb von Arbeitsplatzsystemen - Hoffentlich immer was los	495
5 IT-Infrastruktur Library (ITIL) – ein Regelwerk auch für den Betrieb von Arbeitsplatzsystemen	505
6 Virtuelle Teams – So fern und doch so nahe.....	523

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsübersicht	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XVI
Tabellenverzeichnis	XXI
I Teil	Arbeitsplatzgestaltung und Wertschöpfung..... 1
1 Arbeit und Information	3
1.1 Information & Informationsverarbeitung.....	3
1.2 Information & Kommunikation.....	4
1.3 Informations- und Kommunikations-Technik.....	5
1.4 Informationsberufe	8
2 Der Arbeitsplatz	11
2.1 Der Büroarbeitsplatz.....	12
2.2 Das „Arbeitssystem“ Büroarbeitsplatz und seine Elemente	12
2.3 Organisation und Prozessgestaltung.....	14
2.4 Der Mitarbeiter – Nutzer des Büroarbeitsplatzes und damit der „Kunde“ des Arbeitsplatzgestalters	17
2.5 Arbeitsumgebung und Betriebsmittel des Büroarbeitsplatzes	22
2.5.1 Der Ort des Büroarbeitsplatzes	23
2.5.2 Verschiedene Büroraumkonzepte	25
2.5.3 Physische Arbeitsumgebung.....	27
2.5.4 Möblierung.....	29
2.5.5 Informations- und Kommunikationstechnik.....	30
2.6 Wertschöpfung im „Arbeitssystem Arbeitsplatz“	31
2.7 Literatur / Quellen	34

II Teil	Methodenzyklus zur Optimierung der Arbeits-	
	(platz)gestaltung	39
1	Visionentwicklung einer unternehmensspezifischen Kommunikation der Zukunft	41
1.1	Die digitale Revolution.....	41
1.2	Die Vision organisatorischer Virtualisierung.....	42
1.3	Vom Begriff der Vision bis zur IuK Vision	43
1.4	Zusammenfassung	48
1.5	Literatur / Quellen	48
2	Qualitätsbeurteilung der Arbeits(platz)-gestaltung.....	49
2.1	Theoretische Bezugsbasis für eine Qualitätsaussage zur Arbeits(platz)gestaltung.....	50
2.1.1	Die Qualität des Arbeitsplatzes.....	50
2.1.2	Der Ansatz des Total Quality Managements	51
2.1.3	Das EFQM Modell.....	52
2.1.4	Arbeitsplätze als soziotechnische Systeme.....	54
2.1.5	Capability Maturity Model (CMM).....	55
2.1.6	Knowledge Management Maturity Model (KMMM)	56
2.2	Arbeitsplatzreifemodell APRM.....	58
2.2.1	Arbeitsplatzreife.....	58
2.2.2	Bereiche, Gestaltungsfelder und deren Teilbereiche	60
2.2.3	Maßstäbe zur Qualitätsbeurteilung von Büroarbeitsplätzen.....	70
2.2.4	Reifebestimmung als Soll-/Istwertabweichung	91
2.2.5	Sollzustände aus normativen Vorgaben und unternehmensspezifischen Anforderungen	94
2.2.6	Qualitative und quantitative Qualitätsaussage.....	96
2.2.7	Gesamtqualität als Summe aus Teilqualitäten	97
2.2.8	Dominanz der Schwachstellen.....	97
2.3	Zusammenfassung	98
2.4	Literatur / Quellen	104
3	Strategiefestlegung und operative Maßnahmenableitung/- planung zur Optimierung der Arbeits(platz)gestaltung.....	111
3.1	Identifikation möglicher Maßnahmen	112
3.2	Beschreibung und Grobplanung möglicher Maßnahmen.....	114
3.3	Wertschöpfungspotenzial der Maßnahmen	119
3.4	Notwendiges Budget für die einzelnen Maßnahmen	120
3.5	Effizienz der Maßnahmen	121
3.6	Priorisierung und Selektion von denkbaren Maßnahmen	121
3.7	Personaleinsatzplanung	128
3.8	Strategiefestlegung	132
3.9	Literatur / Quellen	134

4	Wirtschaftlichkeitsprognose durch eng angelegte Wirtschaftlichkeitsbewertung	135
4.1	Motivation für eine Wirtschaftlichkeitsprognose.....	135
4.2	Chronologie einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.....	138
4.3	Festlegung des Beurteilungsobjektes	140
4.4	Vision und Strategie des Unternehmens als Bezugspunkt für die Wirtschaftlichkeitsbewertung.....	141
4.5	Die Festlegung der anzuwendenden Bewertungsmethodik	142
4.5.1	Kostenvergleichsrechnung.....	144
4.5.2	Gewinnvergleichsrechnung.....	144
4.5.3	Rentabilitätsrechnung	145
4.5.4	Amortisationsrechnung	146
4.5.5	Kapitalwertmethode.....	146
4.5.6	Interne-Zinsfuß-Methode.....	147
4.5.7	Annuitätenmethode.....	147
4.6	Alternativenvergleich und Empfehlung	148
4.7	Beurteilung der eng angelegten Verfahren.....	148
4.8	Literatur / Quellen	149
5	Wirtschaftlichkeitsprognose durch erweiterte Wirtschaftlichkeitsbewertung	153
5.1	Notwendigkeit einer erweiterten Wirtschaftlichkeitsbewertung.....	153
5.2	Gesamtkonzept	154
5.3	Beurteilung eines EWB Ansatzes zur Bewertung von IuK Projekten	160
5.4	Literatur / Quellen	161
6	Vorgehensmodellgestützte Projektumsetzung.....	163
6.1	Theoretische Grundlagen.....	164
6.2	Das Vorgehensmodell PPMF	169
6.3	Literatur / Quellen	175
7	Fortlaufendes Controlling – besonders für Maßnahmen der Arbeitsplatzgestaltung.....	177
7.1	Controlling nur für den Selbstzweck? Welche Aufgaben und welche Wirkung hat Controlling?.....	177
7.2	Balanced Scorecard – eine Methode auch und gerade für das Controlling des APRM	180
7.3	Ermittlung der relevanten Steuerungsgrößen (Kennzahlen aus dem APRM).....	183
7.4	Ableitung von SMARTEN Maßnahmen.....	189
7.5	Controlling der SMARTEN Maßnahmen	191
7.6	Literatur / Quellen	194

III Teil	Optionale Konzepte und Fallstudien zur Optimierung der Arbeits(platz)gestaltung	195
1	Virtuelles Unternehmen – Organisieren Sie sich doch wie Sie wollen	197
1.1	Einleitung.....	197
1.2	Erscheinungsformen	198
1.3	Stellenwert und Bedeutung.....	199
1.4	Themenspezifische Besonderheiten	200
1.5	Zusammenfassung und Managementempfehlung	201
1.6	Literatur / Quellen	202
2	Teleworking – Schicken Sie Ihre besten Mitarbeiter doch nach Hause	203
2.1	Einleitung.....	203
2.2	Erscheinungsformen	204
2.3	Stellenwert und Bedeutung.....	207
2.4	Themenspezifische Besonderheiten	210
2.5	Fallstudie	219
2.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	227
2.7	Literatur / Quellen	228
3	Home Office – My home is my castle	231
3.1	Einleitung.....	231
3.2	Erscheinungsformen	232
3.3	Stellenwert und Bedeutung.....	233
3.4	Themenspezifische Besonderheiten	236
3.5	Fallstudie	240
3.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	245
3.7	Literatur / Quellen	247
4	Mobile Office - Arbeit in Bewegung	249
4.1	Einleitung.....	249
4.2	Erscheinungsformen	250
4.3	Stellenwert und Bedeutung.....	251
4.4	Themenspezifische Besonderheiten	254
4.5	Fallstudie	258
4.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	261
4.7	Literatur / Quellen	262
5	Flexible Office, Desk Sharing und Hotelling – Hotelservice auch im Büro	265
5.1	Einleitung.....	265
5.2	Erscheinungsformen	267
5.3	Stellenwert und Bedeutung.....	270
5.4	Themenspezifische Besonderheiten	272
5.5	Fallstudie	274
5.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	283
5.7	Literatur / Quellen	284

6	Wireless Office – Lassen Sie Ihre Mitarbeiter von der Leine	285
6.1	Einleitung.....	285
6.2	Erscheinungsformen	286
6.3	Stellenwert und Bedeutung.....	293
6.4	Themenspezifische Besonderheiten	295
6.5	Fallstudie	297
6.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	304
6.7	Literatur / Quellen	305
7	Unified Messaging/Communications – Kommunikation aus allen Rohren	307
7.1	Einleitung.....	307
7.2	Erscheinungsformen	309
7.3	Stellenwert und Bedeutung.....	316
7.4	Themenspezifische Besonderheiten	319
7.5	Fallstudie	322
7.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	331
7.7	Literatur / Quellen	332
8	Computer Telephony Integration - Eine glückliche Hochzeit	333
8.1	Einleitung.....	333
8.2	Erscheinungsformen	335
8.3	Stellenwert und Bedeutung.....	338
8.4	Themenspezifische Besonderheiten	339
8.5	Fallstudie	340
8.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	345
8.7	Literatur / Quellen	346
9	IP Kommunikation - Weil jeder gern ein Päckchen bekommt	349
9.1	Einleitung.....	349
9.2	Erscheinungsformen	351
9.3	Stellenwert und Bedeutung.....	355
9.4	Themenspezifische Besonderheiten	357
9.5	Fallstudie	362
9.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	371
9.7	Literatur / Quellen	372
10	Videokommunikation – Wenn die Tonspur alleine nicht genügt	375
10.1	Einleitung.....	375
10.2	Erscheinungsformen	376
10.3	Stellenwert und Bedeutung.....	382
10.4	Themenspezifische Besonderheiten	386
10.5	Fallstudie	387
10.6	Zusammenfassung und Managementempfehlung	397
10.7	Literatur / Quellen	397
11	E-Learning – Alles Hype oder Was?	399
11.1	Einleitung - E-Learning und die didaktischen Naturgesetze.....	399
11.2	Erscheinungsformen - All das ist Lernen – im Netz und am Platz	400

11.3 Stellenwert und Bedeutung - E-Learning ist cool!.....	404
11.4 Themenspezifische Besonderheiten – die Praxis, wie sieht’s denn wirklich aus.....	406
11.5 Fallstudie - aussergewöhnliche E-Learn-Experiences	408
11.6 Zusammenfassung und Managementempfehlung	413
11.7 Literatur / Quellen	414
12 Business TV & Streaming Media - Mitarbeiter in der ersten Reihe.....	415
12.1 Einleitung.....	415
12.2 Erscheinungsformen	417
12.3 Stellenwert und Bedeutung.....	423
12.4 Themenspezifische Besonderheiten	427
12.5 Fallstudie	430
12.6 Zusammenfassung und Managementempfehlung	437
12.7 Literatur / Quellen	437
IV Teil Das Pflichtprogramm zur Arbeits(platz)gestaltung	439
1 Wissensmanagement - Wissen in der Gemeinschaft teilen und nutzen.....	441
1.1 Einleitung.....	441
1.2 Von Wissensmanagement zu Wissensgemeinschaften	442
1.2.1 Motivation für Wissensgemeinschaften.....	442
1.2.2 Probleme realer Wissensgemeinschaften.....	445
1.2.3 Idealtypische Wissensgemeinschaften.....	450
1.3 Gestaltungsdimensionen von Wissensgemeinschaften	452
1.3.1 Gestaltungsdimension "Personen"	453
1.3.2 Gestaltungsdimension "Interaktion"	454
1.3.3 Gestaltungsdimension „Wissenstransformation"	455
1.3.4 Gestaltungsdimension "Organisatorische Verankerung".....	456
1.4 Fazit	457
1.5 Literatur / Quellen	457
2 Geschäftsprozessorientierung – Der Wertschöpfung auf der Spur.....	459
2.1 Einleitung.....	459
2.2 Erscheinungsformen	462
2.3 Stellenwert und Bedeutung.....	465
2.4 Themenspezifische Besonderheiten	466
2.5 Fallstudie	473
2.6 Zusammenfassung und Managementempfehlung	482
2.7 Literatur / Quellen	483
3 Arbeitsplatzgestaltung aus der Sicht der Betriebsräte - Weil sie gefragt werden wollen	485
3.1 Die Aufgaben der Betriebsräte bei der betrieblichen Arbeitsgestaltung	486
3.2 Die rechtlichen Grundlagen der Mitbestimmung bei Arbeitsgestaltung	489
3.3 Auswirkungen der Beteiligung oder Nicht-Beteiligung.....	491
3.4 Technologiebeschaffung und Beteiligung.....	493
3.5 Literatur / Quellen	494

4 Betrieb von Arbeitsplatzsystemen - Hoffentlich immer was los	495
4.1 Was es bedeutet, Arbeitsplätze zu betreiben	495
4.2 Unternehmensprozesse und Arbeitsplatzverfügbarkeit	497
4.3 Service – eine grundsätzliche Begriffsbestimmung	497
4.4 Das Service Level Agreement (SLA)	499
4.5 Literatur / Quellen	503
5 IT-Infrastructure Library (ITIL) – ein Regelwerk auch für den Betrieb von Arbeitsplatzsystemen	505
5.1 ITIL – der Weg zum Standard	505
5.2 Die Architektur des ITIL-Modells:	507
5.3 Der Service Desk als zentrale Funktion	508
5.4 Incident-Management	508
5.5 Problem-Management	511
5.6 Configuration- Management	512
5.7 Change- Management	514
5.8 Release-Management	515
5.9 Service- Level- Management (SLM)	516
5.10 Finance-Management	517
5.11 Capacity- Management	518
5.12 Continuity- Management	518
5.13 Availability- Management	519
5.14 Literatur / Quellen	522
6 Virtuelle Teams – So fern und doch so nahe	523
6.1 Einleitung	523
6.2 Erscheinungsformen und typische Probleme	524
6.3 Kooperationsunterstützung für verteilte Teams: von Groupware zu virtuelle Teamarbeitsräumen	531
6.4 Virtuelle Teamräume unterstützen Teamarbeit	534
6.5 Beschreibung einer virtuellen Teamumgebung anhand von groove	534
6.6 Wirtschaftlichkeitsbemerkungen	537
6.7 Zusammenfassung und Managementempfehlung	538
6.8 Literatur / Quellen	538
Autorenverzeichnis	541
Abkürzungen und Glossar	551
Stichwortverzeichnis	563