

Inhalt

Vorwort der ISDN-Forschungskommission des Landes Nordrhein-Westfalen.....	11
Abbildungsverzeichnis	15
Einführung.....	17
1. Problemhintergrund: Aufgabenspektrum des Innovations- und Technologiemanagements beim Einsatz von ISDN	17
2. Zur Theorie und Praxis der Anwendung von ISDN-Techniken in Unternehmen - Hypothesen und offene Fragen	20
2.1 Informationstechnische Vernetzung mit ISDN: Technikdominanz und fehlende Anwendungskonzepte	20
2.2 Flexibilität in der Organisation: ISDN-Techniken und die Ge- staltung kommunikativer und informativer Abläufe in Unternehmen	21
2.3 "Zwischen Unternehmen" - Eine fehlende Perspektive.....	23
3. Konzeption der Untersuchung	23
Teil A.	
Informatisierung im Einzelhandel.....	31
1. Stand und Perspektiven des Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechniken im Einzelhandel.....	32
1.1 Neue Unternehmenskonzepte und Technikeinsatz	32
1.2 Integrierte Informationssysteme - Die schwierige Umsetzung der EDV-Unterstützung in der warenwirtschaftlichen Steuerung	37
1.3 ISDN im Einzelhandel: Erwartungen an eine neue Technik ?.....	40

2.	ISDN als Informations- und Kommunikationssystem in einem filialisierten Handelsunternehmen	41
2.1	Zwischen organisatorischer Flexibilität und betriebswirtschaftlicher Steuerung: ISDN-Erwartungen in dem untersuchten Handelsunternehmen.....	42
2.2	Die Anwendung in der Praxis: Integrierte Filialkommunikation mit ISDN.....	47
2.3	Zur Hersteller-Anwender-Problematik: Offene Systeme und ihre Schnittstellen.....	58
 Teil B.		
	Unternehmenssteuerung durch Organisation und Technik	61
1.	Konzeptionelle Grundlagen: Leitbilder der Unternehmenssteuerung	62
1.1	"Ökonomische Konzeptlücke" - Eine Standortbestimmung zur informationstechnischen Restrukturierung in Unternehmen	62
1.2	Informationstechnik und Routine-Aufgaben: Vom Technikdeterminismus zum organisatorischen Konservatismus	65
1.3	Die Unternehmenssteuerung als neues Anwendungsfeld informationstechnischer Systeme	70
1.3.1	Zum Verständnis der Funktion betrieblicher Steuerung.....	70
1.3.2	Wandel in der betrieblichen Steuerungsstruktur: Koordination auf der Ebene der Aufgabe.....	75
1.3.3	Koordination und ihre Infrastruktur: Integration von Aufgabenprozessen und Prozeßkompetenz	77
2.	"Vor den ISDN-Techniken" - Organisations- und Kommunikationsstrukturen in der betrieblichen Steuerung des untersuchten Handelsunternehmens	80
2.1	Zur Ausgangssituation: Defizite in der Aufbau- und Ablauforganisation der warenwirtschaftlichen Steuerung.....	80

2.2	ISDN als Antwort? - Erwartungen an eine technische Bewältigung der Schwachstellen in den betrieblichen Abläufen.....	85
2.2.1	Informations-Brüche an der Schnittstelle zwischen der Waren-disposition und -administration	86
2.2.2	Die Verfügbarkeit warenwirtschaftlicher Daten für die Einkaufs-entscheidung	91
3.	Prozeßintegration als Rahmenkonzept der ISDN-Anwendung im Handelsunternehmen: Koordination und Qualifikation im organisatorischen Wandel.....	95
3.1	Die Integration von Leistungsprozessen als Ausgangspunkt der Unternehmensentwicklung	95
3.2	Organisation von Koordination und Kommunikation im waren-wirtschaftlichen Leistungsprozeß	96
3.2.1	Teamorganisation im Einkauf als organisatorisches Konzept	96
3.2.2	Teamorientierte Anwendung von ISDN- Techniken statt multifunk-tionalem Arbeitsplatz	108
3.2.3	Filialvernetzung als Bedingung für die betriebswirtschaftliche Integrationsfunktion des Controlling	113
3.3	Anwendungsunterstützung im Spannungsfeld neuer technischer und fachlicher Aufgabenstrukturen.....	117
3.3.1	Prozeßkompetenz als Leitidee der Entwicklung des Moderatoren-konzeptes.....	117
3.3.2	ISDN-Testfiliale und die Moderation der Filialvernetzung.....	121
3.3.3	Die Moderation der Einführung des neuen Warenwirtschafts-systems in der Einkaufsadministration	123
4.	Prinzipien des Managements der Informationsorganisation.....	127
4.1.	Kosten-Nutzen-Rechnung: ISDN und Wirtschaftlichkeit	128
4.2	Prozeßintegration und Prozeßkompetenz als Gestaltungsprinzipien der ISDN-Anwendung	131

Teil C.

Der Prozeß der Gestaltung	142
1. Konzeptionelle Grundlagen: Leitbilder der Prozeßgestaltung	144
1.1 Das technikorientierte Leitbild der Gestaltung.....	144
1.2 Das arbeitsorganisatorische Leitbild der Gestaltung	146
1.3 Organisationales Lernen: Ein neues Leitbild der Gestaltung von Innovationsprozessen.....	147
1.3.1 Bedingungen, Ziele, Potentiale und Modi von Innovationsprozessen	148
1.3.2 Innovationsprozesse als Lernprozesse	152
2. Zum Management von Gestaltungsprozessen vor der Einführung der ISDN-Techniken in dem untersuchten Handelsunternehmen.....	156
2.1. Zur Ausgangssituation: ISDN-Techniken als Vehikel einer neuen "theory in use"	156
2.2 Lernbarrieren: Beteiligungs- und Qualifizierungsdefizite bei früheren Veränderungsmaßnahmen.....	158
2.2.1 Rechtliche Aspekte der Mitarbeiterbeteiligung	159
2.2.2 Technische Aspekte der Mitarbeiterbeteiligung.....	162
2.2.3 (Arbeits-)Organisatorische Aspekte der Mitarbeiterbeteiligung.....	165
2.2.4 Soziale Aspekte der Mitarbeiterbeteiligung.....	166
3. Das Rahmenkonzept der ISDN-Einführung: Strukturen, Prozesse, Akteure und Gegenstände des Innovationshandelns.....	168
3.1 Leitbild der Unternehmensentwicklung: Aufbau- und Ablauforganisation des Innovationsverfahrens.....	168
3.2 Der Innovationsprozeß im Funktionsbereich Einkauf.....	172
3.2.1 Innovationsgespräch Einkauf: Vom Konflikt der "Theorien" zu den Rahmenentscheidungen der Einkaufsentwicklung	172
3.2.2 Innovationswerkstatt Einkauf: Innovation durch Mitarbeiterintegration	176

3.3	Beteiligung und Qualifizierung: Der Innovationsprozeß aus der Perspektive der Mitarbeiter.....	182
4.	Prinzipien des Managements von Kommunikationsverhältnissen und -prozessen der Gestaltung.....	188

Teil D.

Elektronischer Datenaustausch zwischen Unternehmen - Überbetriebliche Perspektiven des ISDN-Einsatzes	193
--	------------

1.	Elektronischer Datenaustausch als ISDN-Option: Erwartungen des Handelsunternehmens.....	194
2.	ISDN-Datenverbund: Strategien und Managementaufgaben beim elektronischen Datenaustausch mit der Einkaufskooperation	196
2.1	Die Konzeption des überbetrieblichen ISDN-Datenverbundes.....	196
2.2	Rahmenbedingung der Unternehmensvernetzung: Die Einkaufskooperation als "Spinne" im Datennetz	197
2.3	Ansatzpunkte der technischen Realisierung	199
2.4	Die offene Frage: Organisation des Interessenausgleichs.....	201

Teil E.

Betriebswirtschaftliche Rahmenkonzeption - Zum betrieblichen Management der Unternehmensvernetzung mit ISDN	203
--	------------

1.	Die Gestaltung infrastruktureller Prozeßinnovationen als betriebswirtschaftliche Aufgabe	203
2.	Organisation vor Technik: Rahmenorganisatorische Grundsätze der Gestaltung von Informations- und Kommunikationsprozessen mit ISDN.....	209

Literaturverzeichnis.....	217
----------------------------------	------------