

# Inhaltsverzeichnis

<b>Geleitwort .....</b>	<b>5</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>10</b>
<b>1. Die Zielsetzung der Arbeit .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Informations- und Kommunikations- technologien verändern das Büro .....</b>	<b>17</b>
2.1 Der Wandel der Informations- und Kommunikationstechnologie .....	18
2.2 Von der Automatisierung einzelner Tätigkeiten zur Reorganisation des Büros .....	21
2.2.1 Tätigkeiten und Aufgaben im Büro .....	22
2.2.2 Büroautomation und Bürokommunikation .....	26
2.2.3 Organisation und Kommunikation im Büro als eine Einheit .....	28
2.3 Die Unterstützung von Büroaufgaben durch die Bürokommunikation.....	33
2.4 Die Gestaltung von Bürovorgängen mit Hilfe der Bürokommunikation.....	35
<b>3. Das Management der Bürokommunikation.....</b>	<b>39</b>
3.1 Der Stellenwert der Bürokommunikation in der Unternehmung.....	40
3.2 Die Ziele der Bürokommunikation .....	44

<b>4. Die Wirtschaftlichkeit der Bürokommunikation.....</b>	<b>53</b>
4.1 Die Wirkungen der Bürokommunikation auf die Leistungserstellung im Büro.....	56
4.2 Der Nutzwert von Bürokommunikationssystemen .....	68
4.3 Die Durchlaufzeit von Bürovorgängen als Maßstab für die Büroleistung.....	71
4.4 Die Bewertung von Zeitgewinnen durch die Bürokommunikation im Hedonic-Wage-Modell .....	76
4.5 Der Einfluß der System-Ergonomie auf den Nutzen der Bürokommunikation.....	80
<b>5. Die Kosten der Bürokommunikation.....</b>	<b>85</b>
<b>6. Die Modellierung und Simulation von Bürovorgängen.....</b>	<b>93</b>
6.1 Techniken der Büromodellierung .....	94
6.2 Petri-Netze zur Darstellung von Bürovorgängen.....	97
6.3 Computergestützte Simulation als Planungshilfe .....	103
6.4 Der Standardsimulator DOSIMIS3 .....	111
<b>7. Die Umgestaltung von Bürovorgängen durch die Bürokommunikation - ein Fallbeispiel.....</b>	<b>120</b>
7.1 Die elektronische Vorgangsabwicklung .....	121
7.2 Die Beschreibung des IST-Vorgangs "Reiseabwicklung" .....	125
7.2.1 Die Abbildung des Vorgangs "Reiseabwicklung" in einem Kanal-Instanzen-Netz.....	127
7.2.2 Schwachstellenanalyse des IST-Vorgangs.....	130
7.3 Die Reorganisation des Vorgangs "Reiseabwicklung" durch die elektronische Vorgangsabwicklung .....	132

<b>8. Die Simulation des IST-Vorgangs</b>	
<b>"Reiseabwicklung"</b> .....	135
8.1 Der Modellaufbau.....	136
8.2 Die Modellvalidierung.....	146
<b>9. Manuelle und elektronische</b>	
<b>Vorgangsabwicklung im Vergleich</b> .....	149
9.1 Die Simulation der Vorgangsvarianten .....	149
9.2 Die Bewertung der Varianten mit dem Hedonic-	
Wage-Modell .....	155
9.3 Die Kosten der elektronischen Vorgangsabwicklung .....	159
<b>10. Erfahrungen bei der Projektdurchführung</b> .....	162
<b>11. Zusammenfassung</b> .....	167
<b>Anhang</b> .....	170
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	195
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	224