

# 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 "Reiseabwicklung"</b> .....          | 135 |
| 8.1 Der Modellaufbau.....  | 136 |
| 8.2 Die Modellvalidierung.....   | 146 |
| <b>9. Manuelle und elektronische 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 |