

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	XIII
Abbildungsverzeichnis	XIV
Tabellenverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
I. Der Weg von der Produktions- zur Dienstleistungsorientierung der Logistik	1
1. Ausgangssituation: Der Wandel von der Produktions- zur Dienstleistungsgesellschaft	1
2. Logistik als dienstleistungsorientiertes Managementkonzept	3
3. Bereitstellung von Informationen, Daten, Dokumenten und Kommunikationsinstrumenten als strategische Aufgabe der Unternehmenslenkung	6
II. Grundlagen der Dienstleistungslogistik	9
1. Begriff der Dienstleistungslogistik	9
1.1 Begriffliche Entwicklung	9
1.2 Definition der Dienstleistungslogistik	12
2. Funktionen der Dienstleistungslogistik	17
2.1 Managementfunktionen	17
2.2 Steuerungsfunktionen	20
3. Das strategische Erfolgspotential der Dienstleistungslogistik	22
4. Zukunftsperspektive: Die Bedeutung der Dienstleistungslogistik in virtuellen Unternehmen und Organisationen	25

III. Aufgabenfelder der Dienstleistungslogistik	27
1. Managementlogistik / Informationslogistik	27
1.1 Business Intelligence	27
1.2 Information Warehouse	30
1.2.1 Konzeption des Information Warehouse	30
1.2.2 Strategische Bedeutung und Erfolgsfaktoren des Information Warehouse	31
1.2.3 Elemente und Funktionen im Information Warehouse	32
1.2.4 Integration des Information Warehouse in das Unternehmensinformationssystem	34
1.3 Intranet	36
1.3.1 Einsatzpotentiale des Intranet	36
1.3.2 Koordination und Kooperation durch Daten und Informationen	37
1.3.3 Knowledge Management Funktion	38
1.4 Internet	40
1.4.1 Definition und Zweckbestimmung des Internet	40
1.4.2 Funktionsweise des Internet	41
1.4.3 Risikopotentiale und Sicherheit im Internet	44
1.4.4 Bedeutung der Providerauswahl	44
1.5 Speicherung von Daten und Informationen	47
1.5.1 Speicherung in Netzwerk-Backup-Systemen	47
1.5.2 Optische Speichermedien	49
1.6 Sicherheit von Daten und Informationen	50

2. Kommunikationslogistik	53
2.1 Mobile Datenkommunikation	53
2.1.1 Einsatzbereiche	53
2.1.2 Datenfunk	54
2.1.3 Mobile Arbeitsplätze	56
2.1.4 Fuhrparksteuerung	57
2.2 Elektronischer Datenaustausch	58
2.2.1 Electronic Data Interchange	58
2.2.2 Technische Aspekte des Datenaustausches	59
2.3 Elektronische Konferenzen	60
2.3.1 Funktionen elektronischer Konferenzen	60
2.3.2 Einsatzmöglichkeiten elektronischer Konferenzen	61
2.4 Videokonferenzen	62
2.4.1 Übertragungs- und Teilungsfunktionen	62
2.4.2 Mehrpunktkonferenzen	63
2.5 Telekommunikation	64
2.5.1 Konzepte für Telekommunikationssysteme	64
2.5.2 Verteilte Telekommunikation	66
2.5.3 Intelligentes Anrufmanagement	69
2.5.4 Sicherheitsaspekte der Telekommunikation	70
2.5.5 Rechtliche Aspekte der Telekommunikation	73

2.6 Kommunikation in Unternehmensnetzen	74
2.6.1 Aufgaben und Grundmodell von lokalen Unternehmensnetzwerken	74
2.6.2 Corporate Networks	77
2.6.3 Breitbandkommunikation	78
2.7 Integrierte Bürokommunikation	80
2.7.1 Aufgaben und Inhalte	80
2.7.2 Ziele und Konzeptionen	82
3. Dokumentationslogistik	86
3.1 Dokumentenmanagementsysteme	86
3.1.1 Definition und Einsatzmöglichkeiten	86
3.1.2 Dokumentarten und Behandlungsregeln	89
3.1.3 Erfassung und Indexierung	93
3.1.4 Archivierungs-, Recherche- und Bearbeitungsfunktionen ..	97
3.1.5 Technische Aspekte von Dokumentenmanagementsystemen ..	99
3.2 Elektronische Dokumentenarchivierung	101
3.2.1 Elektronische Abbildung von Dokumenten	101
3.2.2 Elektronische und optische Archivierungsmedien	105
3.2.3 Dauerhaftigkeit elektronischer Archivierung	108
3.3 Rechtliche Aspekte der Dokumentationslogistik	110
3.3.1 Handels- und abgabenrechtliche Aspekte	110
3.3.2 Datenschutzrechtliche Aspekte	116
3.3.3 Zivilrechtliche Aspekte	118

4. Organisationslogistik / Infrastrukturlogistik	120
4.1 Groupware	120
4.1.1 Nutzen und Elemente von Groupwaresystemen	120
4.1.2 Organisatorische Funktionen von Groupwaresystemen	122
4.2 Workflow	123
4.2.1 Positionierung von Workflowsystemen	123
4.2.2 Konzeption von Workflowsystemen	126
4.2.3 Integration von Workflowsystemen	129
4.3 Virtuelle Organisationsformen	133
4.3.1 Merkmale virtueller Organisationen	133
4.3.2 Virtuelle Realität	136
4.3.3 Virtuelle Unternehmen	139
4.3.4 Rechtliche Aspekte virtueller Organisationen	143
4.4 Virtuelle Arbeitsorganisation	146
4.4.1 Virtuelle Arbeitsplätze	146
4.4.2 Telearbeit	148
4.4.3 Interkontinentale Telekooperation	154
4.4.4 Telecommuting	155
4.4.5 Telemanagement	157
4.5 Facility Management	159
4.5.1 Technik-, Immobilien- und Serviceinfrastruktur	159
4.5.2 Intelligente Infrastrukturen	163

4.5.3 Integrated Facility Management	165
4.5.4 Corporate Real Estate Management	167
4.6 Elektronische Märkte	169
4.6.1 Funktionsweise elektronischer Märkte	169
4.6.2 Elektronisches Marketing	173
4.6.3 Elektronischer Handel	176
4.6.4 Anwendungsformen elektronischer Märkte	178
IV. Einsatzformen der Dienstleistungslogistik: Anwendung in Dienstleistungsunternehmen am Beispiel Banken	181
1. Der technologische Wandel im Bankgeschäft	181
2. Elektronisches Geld	184
2.1 Kartensysteme	184
2.2 Lade- und Zahlungsvorgänge	188
3. Interbanking	191
3.1 EDIFACT als technischer Standard für den elektronischen Zahlungsverkehr	191
3.2 Elektronische Zahlungsverkehrsabwicklung	194
3.3 Elektronischer Wertpapier- und Devisenhandel	197
3.4 Überweisungs- und Scheckverkehr	205
4. Homebanking	206
4.1 Internetgestütztes Homebanking	206
4.2 Funktionalitäten des Homebanking	209
4.3 Technische Standards für das Homebanking	210

5. Telefonbanking	214
5.1 Formen des Telefonbanking	214
5.2 Abläufe im Outbound-Telephonbanking	216
6. Elektronischer Vertrieb von Finanzdienstleistungen	217
6.1 Bedeutung elektronischer Finanzvertriebswege im Multichannel-Mix	217
6.2 Kooperative Gestaltung elektronischer Finanzvertriebskanäle	220
6.3 Disintermediationsproblem elektronischer Finanzdienstleistungen	221
7. Data Warehousing in der Bank	223
7.1 Bedeutung des Data Warehousing für Banken	223
7.2 Integrierte Gesamtbanksteuerung	227
7.3 Möglichkeiten des Data Mining	233
V. Ökologische Aspekte der Dienstleistungslogistik	236
1. Umweltrelevanz der Dienstleistungslogistik	236
1.1 Technologische Unterstützung des betrieblichen Umweltinformationsmanagements	236
1.2 Dienstleistungsorientiertes Umweltmanagement	241
2. Besondere materielle ökologische Aspekte der Dienstleistungslogistik	246
2.1 Behandlungsproblematik von Elektronikabfällen	246
2.2 Recycling von Endgeräten der Bürokommunikation	250
2.3 Elektronisch unterstützte Abfallentsorgung	252

VI. Instrumentarien der Dienstleistungslogistik	254
1. Planungs- und Entwicklungsinstrumentarien	254
1.1 Systemarchitektur- und Gestaltungsinstrumentarien	254
1.2 Phasenorientierte Einführungsinstrumentarien	259
1.3 Instrumentarien zur Systemauswahl	263
1.4 Instrumentarien des Information Engineering	267
2. Einsatzinstrumentarien	271
2.1 Kiosksysteme	271
2.2 Integrationsinstrumentarien	274
2.3 Administrationsinstrumentarien	278
3. Migrationsinstrumentarien	283
Literaturhinweise	288
Stichwortverzeichnis	295