

# 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

|  |           |
|--|-----------|
| <b>III. Aufgabenfelder der Dienstleistungslogistik .....</b>                               | <b>27</b> |
| 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<br>Information Warehouse .....        | 31        |
| 1.2.3 Elemente und Funktionen im Information Warehouse .....                               | 32        |
| 1.2.4 Integration des Information Warehouse in das<br>Unternehmensinformationssystem ..... | 34        |
| 1.3 Intranet .....   | 36        |
| 1.3.1 Einsatzpotentiale des Intranet .....   | 36        |
| 1.3.2 Koordination und Kooperation durch Daten<br>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<br>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 Dokumentenarten und Handlungsregeln .....                            | 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        |
| <b>IV.</b> | <b>Einsatzformen der Dienstleistungslogistik: Anwendung in<br/>Dienstleistungsunternehmen am Beispiel Banken .....</b> | <b>181</b> |
| 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<br>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-Telefonbanking .....  | 216        |
| 6. Elektronischer Vertrieb von Finanzdienstleistungen .....                               | 217        |
| 6.1 Bedeutung elektronischer Finanzvertriebswege im<br>Multichannel-Mix .....             | 217        |
| 6.2 Kooperative Gestaltung elektronischer Finanzvertriebskanäle ....                      | 220        |
| 6.3 Disintermediationsproblem elektronischer<br>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        |
| <b>V. Ökologische Aspekte der Dienstleistungslogistik .....</b>                           | <b>236</b> |
| 1. Umweltrelevanz der Dienstleistungslogistik .....                                       | 236        |
| 1.1 Technologische Unterstützung des betrieblichen<br>Umweltinformationsmanagements ..... | 236        |
| 1.2 Dienstleistungsorientiertes Umweltmanagement .....                                    | 241        |
| 2. Besondere materielle ökologische Aspekte der<br>Dienstleistungslogistik .....          | 246        |
| 2.1 Behandlungsproblematik von Elektronikabfällen .....                                   | 246        |
| 2.2 Recycling von Endgeräten der Bürokommunikation .....                                  | 250        |
| 2.3 Elektronisch unterstützte Abfallentsorgung .....                                      | 252        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>VI. Instrumentarien der Dienstleistungslogistik .....</b> | <b>254</b> |
| 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        |
| <br>Literaturhinweise .....                                  | <br>288    |
| Stichwortverzeichnis .....                                   | 295        |