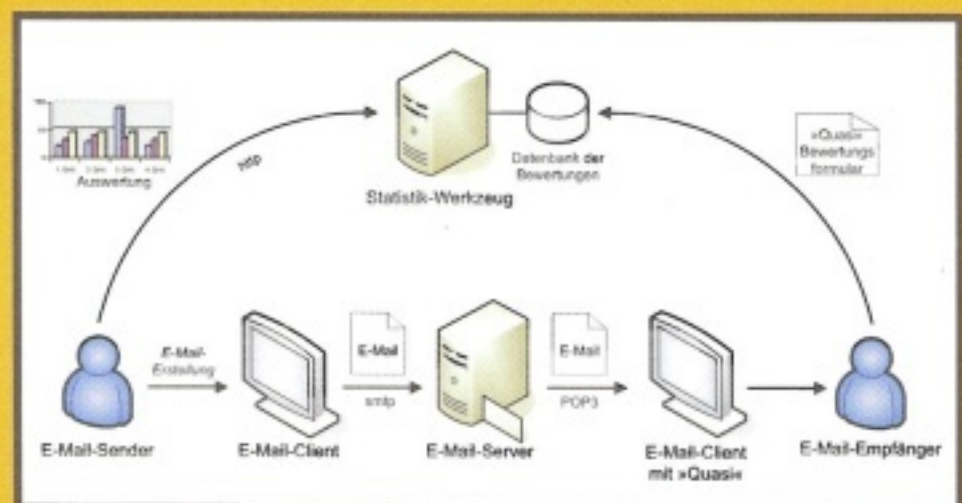


Guy Vollmer

Software-Lösungen zur Optimierung intraorganisationaler E-Mail-Kommunikation



Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	xix
Tabellenverzeichnis	xxi
1 Einleitung	1
1.1 Praxisbeispiel aus der Versicherungsbranche	10
1.2 Ziele der Arbeit	12
1.3 Lösungskonzept	13
1.4 Struktur der Arbeit	15
1.5 Konventionen	16
2 Grundlagen	17
2.1 Anforderungsanalyse	18
2.2 Geschäftsprozess-Management	24
2.3 Wissensmanagement	27
2.3.1 Kodifizierung versus Personalisierung	31
2.4 Organisationsentwicklung	32
2.4.1 Der Kraftfeld-Ansatz	33
2.5 Arbeitspsychologie	36
2.6 Zwischenfazit	37
2.7 Kommunikation	38
2.7.1 Nachrichtentechnische Perspektive	39
2.7.2 Neurobiologische Perspektive	40
2.7.3 Linguistische Perspektive	40
2.7.4 Sozialwissenschaftliche Perspektive	43
2.7.5 Psychologische Perspektive	47
2.7.6 Zwischenfazit	48
2.7.7 Begriffsdefinitionen für diese Arbeit	49
2.8 Theorien zur Wahl von Kommunikationsmedien	50
2.8.1 Aufgabenorientierte Medienwahl	50
2.8.2 Media Richness Theory	52
2.8.3 Media Featured Theory	53
2.8.4 Media Synchronicity Theory	54
2.8.5 Bewertung	54

2.9	Vorgehensmodelle	55
2.9.1	Phasenorientierte Vorgehensmodelle	55
2.9.2	Iterative Vorgehensmodelle	56
2.9.3	Agile Vorgehensmodelle	57
3	Verwandte Arbeiten	59
3.1	Remail	62
3.2	SNARF	65
3.3	Grand Central	67
3.4	ContactMap	69
3.5	Inner Circle	70
3.6	Bifrost	71
3.7	Taskmaster	72
3.8	Weitere Software-Lösungen	73
3.9	Fazit	77
4	Systematische Vorgehensweise zur Erhebung und Modellierung kommunikationsintensiver Prozesse sowie Projekterfahrungen	79
4.1	Erhebung	80
4.1.1	Ziele und Anforderungen	80
4.1.2	Vorgehen zur Erhebung	81
4.1.3	Erhebungsmethoden	82
4.1.4	Abschließende Bemerkungen	92
4.2	Modellierung kommunikationsintensiver Arbeits- und Geschäftsprozesse	93
4.2.1	Ziele und Anforderungen	94
4.2.2	Praxisbeispiel	96
4.2.3	Ereignis-gesteuerte Prozessketten	98
4.2.4	Unified Modeling Language	103
4.2.5	Rollen-Funktions-Aktions-Netze	106
4.2.6	Funsoft-Netze	109
4.2.7	Soziotechnische semistrukturierte Modellierungsmethode	111
4.2.8	Action-Workflow-Ansatz	116
4.2.9	Methodik zur Modellierung kommunikationsintensiver Arbeits- und Geschäftsprozesse	120
4.2.10	Zusammenfassung	123
4.3	Optimierung interner Kommunikationsprozesse bei T-Systems	124
4.3.1	Problemlage	124

4.3.2	Methodik	125
4.3.3	Ergebnisse	127
4.4	Optimierung interner Kommunikation beim Unternehmen A	128
4.4.1	Problemlage	128
4.4.2	Methodik und Vorgehen im Projekt	129
4.4.3	Ergebnisse	136
4.5	Optimierung kommunikationsintensiver medizinischer Arbeitsprozesse	140
4.5.1	Projektziele	140
4.5.2	Methodik und Vorgehen im Projekt	141
4.5.3	Erhebungsergebnisse	143
4.5.4	Software-Lösungen für medizinspezifische Arbeitsprozesse	144
5	Software-Lösungen zur Optimierung von E-Mail-Kommunikation	145
5.1	Mail-Check	145
5.1.1	Probleme	146
5.1.2	Lösungskonzept	146
5.1.3	Realisierung	147
5.1.4	Praktische Erfahrungen	150
5.2	Quasi	150
5.2.1	Identifizierte Probleme	151
5.2.2	Lösungskonzept	151
5.2.3	Bewertungskriterien für die Qualität von E-Mails	154
5.2.4	Realisierung	157
5.2.5	Praktische Erfahrungen	159
5.3	aptusCircular	160
5.3.1	Identifizierte Probleme	160
5.3.2	Lösungskonzept	160
5.3.3	Realisierung	161
5.3.4	Erfahrungen mit »aptusCircular« bei der <i>BKK futur</i>	164
5.4	Mail-Broker	167
5.4.1	Identifizierte Probleme	167
5.4.2	Lösungskonzept	167
5.4.3	Realisierung	168
5.4.4	Praktische Erfahrungen	168
5.5	Zusammenfassung und Ausblick	172
5.5.1	Vorteile der Software-Lösungen	172

5.5.2	Design-Philosophie	173
5.5.3	Ausblick	174
6	Reflexion	175
6.1	Anforderungen und Ziele	177
6.2	Rollen	179
6.3	Projektinitialisierung	181
6.3.1	Verbesserungsmöglichkeiten intraorganisationaler Kommunikation	183
6.3.2	Analyse kommunikationsbezogener interner Dokumente (Schritt 1)	184
6.4	Erhebung	185
6.4.1	Analyse kommunikationsbezogener interner Dokumente (Schritt 2)	187
6.4.2	Analyse der Ergebnisse des Kickoff-Workshops	187
6.4.3	Entwicklung eines semistrukturierten Fragebogens	187
6.4.4	Pretest des Fragebogens	188
6.4.5	Freigabe des Fragebogens	189
6.4.6	Entwicklung eines webbasierten Online-Fragebogens	189
6.4.7	Durchführung der schriftlichen Befragung	189
6.4.8	Zusammenfassung der schriftlichen Befragungsergebnisse	189
6.4.9	Benennung relevanter Interview-Partner	192
6.4.10	Entwicklung eines semistrukturierten Interview-Leitfadens	192
6.4.11	Durchführung eines Interviews	193
6.5	Modellierung	193
6.5.1	Modellierung kommunikationsintensiver Arbeits- und Geschäftsprozesse	195
6.5.2	Erstellung elektronischer Karteikarten	195
6.5.3	Zusammenfassung der Erhebungs- und Modellierungsergebnisse	197
6.5.4	Präsentation der Erhebungs- und Modellierungsergebnisse	197
6.6	Zusammenfassung und Fazit	198
6.6.1	Ausblick	198
7	Zusammenfassung und Ausblick	199
7.1	Zentrale Ergebnisse der Arbeit	200
7.2	Innovationsgehalt der Arbeit	202
7.3	Weiterer Forschungs- und Entwicklungsbedarf	204
	Literaturverzeichnis	207
	Anhang	221

A.1	Checklisten zur Projektinitialisierung	223
A.2	Checklisten zur Erhebung	230
A.3	Checklisten zur Modellierung	241

JOSEF EUL VERLAG

Schriften zu Kooperations- und Mediensystemen

E-Mail hat sich weltweit in Organisationen als populärstes Medium computervermittelter Kommunikation etabliert. Neben den zahlreichen Vorteilen existieren jedoch einige qualitative Probleme: So gibt es eine Vielzahl voreilig versandter E-Mails, zu denen vervollständigende E-Mails folgen. Es gibt E-Mails, bei denen das Ziel des Senders, die erwartete Reaktion des Empfängers bzw. die Dringlichkeit der Bearbeitung unklar ist oder E-Mails, die irrelevante Informationen beinhalten. In der Folge entstehen vielfältige Kommunikationsprobleme, sodass Rückfragen erforderlich bzw. die Kommunikationsziele nicht erreicht werden.

Erschwerend kommt hinzu, dass aufgrund der einfachen Erstellung, der geringen Kosten sowie fehlender adäquater Rückkopplungsmechanismen viele unwichtige E-Mails in Organisationen kursieren. Die große Anzahl von E-Mails führt außerdem dazu, dass für die Empfänger ein hoher Arbeitsaufwand zur Selektion und Rezeption relevanter Informationen entsteht. Somit ist im Kontext von E-Mail einerseits eine quantitative Zunahme, andererseits eine qualitative Minderung intraorganisationaler Kommunikation zu konstatieren, wobei die qualitativen Probleme von den Empfängern zu bewältigen sind.

Vor diesem Hintergrund werden in der vorliegenden Dissertation vier innovative Software-Lösungen vorgestellt: Zwei Lösungen implementieren auf Basis subjektiver bzw. objektiver organisationsspezifischer Qualitätskriterien einen adäquaten Rückkopplungsmechanismus an den E-Mail-Sender. Mithilfe der rückgekoppelten Hinweise zur E-Mail-Qualität kann der Sender sein Kommunikationsverhalten reflektieren und optimieren. Zwei weitere Lösungen dienen der rollen- bzw. benutzerspezifischen Selektion und Verteilung intraorganisationaler E-Mails. Außerdem wird in dieser Arbeit ein praxisorientiertes und interdisziplinäres Vorgehensmodell zur kommunikationsspezifischen Anforderungsanalyse vorgestellt. Hierbei werden ein umfangreiches Erhebungsinstrument und eine neue UML-basierte Modellierungsmethodik eingesetzt.



Guy Vollmer wurde 1967 in Frankfurt/Main geboren. Tätigkeit als Software-Entwickler am Fraunhofer IML und der SDZ GmbH ab 1991. Informatik-Studium an der Universität Dortmund ab 1994; Diplom in 2001. Anschließend wissenschaftlicher Mitarbeiter und Projektleiter am Fraunhofer ISST. Seit 2006 IT-Consultant und Projektleiter bei der adesso AG in Dortmund. Juni 2007 Promotion zum Dr.-Ing. bei Prof. Dr.-Ing. Thomas Herrmann und Prof. Dr.-Ing. Helmut Balzert an der Ruhr-Universität Bochum.