

4.3.4.4.3 Inszenierung bei der Brain AG in drei Akten

UTOPISCHES ENDORIANISCHES THEATERSTÜCK IN 3 AKTEN:/1/

Erster Akt: A. Analyse der Kommunikationsflüsse bei einer VSC-SIMULACRON

1. VSC-Raumflugreise: Ankunft Planetarer Herbst 2030

A1. Situation VSC-SIMULACRON

A2. Ist-Situation der Kommunikationsströme

A3. Schwachstellen des INTERFACE

A4. Maßnahmen und Implementierungsvorschläge

Zweiter Akt: B. Kommunikationsflüsse SIMULACRON - LUNARE Zentren; 2. VSC-Raumflugreise: Ankunft Planetarer Frühling 2032

B1. Situation LUNARE Zentren

B2. Schwachstellen des INTERFACE

B3. Maßnahmen und Implementierungsvorschläge

Dritter Akt: C. Kommunikationsflüsse SIMULACRON VSC - HOME-Firma ÖKOLOPIA; 3. VSC-Raumflugreise: Ankunft Planetarer Frühling 2034

C1. Ist-Situation Kommunikation VSC-SIMULACRON zur HOME-Firma

C2. Schwachstellen des INTERFACE

C3. Maßnahmen und Implementierungsvorschläge



Abb. 4.75: Interplanetare Raumstation zwischen ENDORIA und MARS^{2/}

A. Analyse der Kommunikationsflüsse bei einer VSC-SIMULACRON;

1. Akt des Theaterstücks:

A1. Situation VSC-SIMULACRON

- Die SIMULACRON auf dem MARS ist geprägt durch eine hierarchische Organisationsstruktur. Die Tätigkeiten sind funktional aufgeteilt.
- Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt in der Vertriebsunterstützung der LUNAREN Zentren.
- Relevante Entscheidungen werden von Mr. PAST und Mr. FUTURE getroffen.

A2. Ist-Situation der Kommunikationsströme

Durch eine Mitarbeiter-Befragung wurde das Kommunikationsverhalten ermittelt, um das INTERFACE der SIMULACRON möglichst optimal den Kommunikationsnotwendigkeiten anzupassen. Die Analyse des Ist-Zustandes der Kommunikationsströme erfolgte nach dem Kriterium, ob innerhalb eines Monats Gespräche zwischen den einzelnen Managementebenen stattfinden. Gespräche, die weniger häufig, beispielsweise alle 6 Wochen, quartalsweise, halbjährlich oder jährlich stattfinden, wurden hierbei nicht berücksichtigt. Nachfolgende Abbildung zeigt die durch die Interviews festgestellte informelle Kommunikationsstruktur der SIMULACRON. Hierbei lassen sich 178 direkte Verbindungen von 256 möglichen feststellen. Dies zeigt, daß für den Geschäftsablauf ein hoher Grad an kommunikativer Vernetzung erforderlich ist.

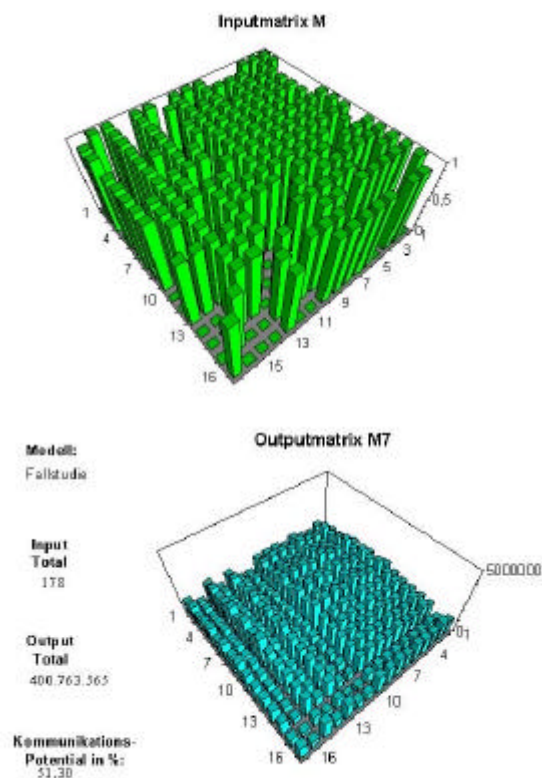


Abb.4.76: Kommunikationspotential SIMULACRON-VSC

Aus dem Verlauf der Kommunikationsströme läßt sich die Rückkopplung des INTERFACE ermitteln. Man erkennt das hohe Kommunikationspotential des INTERFACE./3/ Dies bedeutet, daß die informelle Struktur, die sich in der SIMULACRON herausgebildet hat, eine effektive Struktur hinsichtlich ihrer Leistungsfähigkeit (siehe Kapitel 4.3.3.2) sein könnte, jedoch ergaben die Befragungen, daß durch starke negative Rückkopplungen dissipative Effekte in der SIMULACRON auftreten, denen keine anti-dissipativen Effekte (stärkeres Wachstum, Innovationen) in ausreichendem Maße entgegenwirken (siehe Kapitel 4.3.4.3). Ein Grund hierfür ist, daß die informelle Struktur nicht mit der vorgegebenen Organisationsstruktur übereinstimmt und daß wegen Defiziten in den telematischen Infrastrukturen die informellen Kanäle nicht optimal genutzt werden können. Dies bedeutet, eine mangelhafte Nutzung des Kommunikationspotentials der zugrunde liegenden INTERFACES. Wo die Rückkopplungen in Strukturen zu den größten Ausschlägen führen, sollten Manager mit den höchsten kommunikativen Fähigkeiten sitzen, um Überlastungen des INTERFACE zu vermeiden. Da dies im Fallbeispiel nicht immer der Fall ist, sind Kommunikationsstörungen vorprogrammiert, die nachfolgend aufgeführt sind:

1. Kommunikationsmangel:

Zwar gibt es eine informelle Kommunikationsstruktur, die den Anforderungen eines parallelen und feedbackorientierten INTERFACE Rechnung trägt, jedoch dauert die Kommunikation zu lange und konfliktrichtige Themen werden tabuisiert.

2. Kommunikationsblockade durch fehlerhafte Codierung bei Sendern:

Durch Mr. PAST werden die Probleme seiner Mitarbeiter heruntergespielt, es werden vorschnelle Urteile abgegeben, es werden Monologe über die Schuldigen in der HOME-Firma gehalten und es werden vorschnelle Lösungsansätze vorgetragen.

3. Kommunikationsblockade durch fehlerhafte Decodierung bei Empfängern:

Die Mitarbeiter überhören widersprüchliche Aussagen und nehmen äußerst selektiv wahr. Das Verhalten der Manager ist hierbei von übermäßigen Absicherungstendenzen geprägt, was in Besprechungen

dazu führt, daß das Neue ignoriert wird und ständig dieselben Argumente vorgetragen werden.

4. Double-Bind-Nachrichten:

Da Mr. PAST Daten nur scheinbar weitergibt, äußert unpräzise an die Mitarbeiter weiter, kommt es zu Mißverständnissen bei den beteiligten Managern. Diese sind mit ihren Interfaces nicht in der Lage, die entstehenden Paradoxien aufzuklären.

Betrachtet man das Wachstum der BLACK SUN AG im Vergleich zur BRAIN AG in den VSC, so wird deutlich, daß wegen der mangelnden Kommunikationsunterstützung durch HYPER-Netze und GOLEMS das Potential oftmals nur unzureichend genutzt wird:/4/

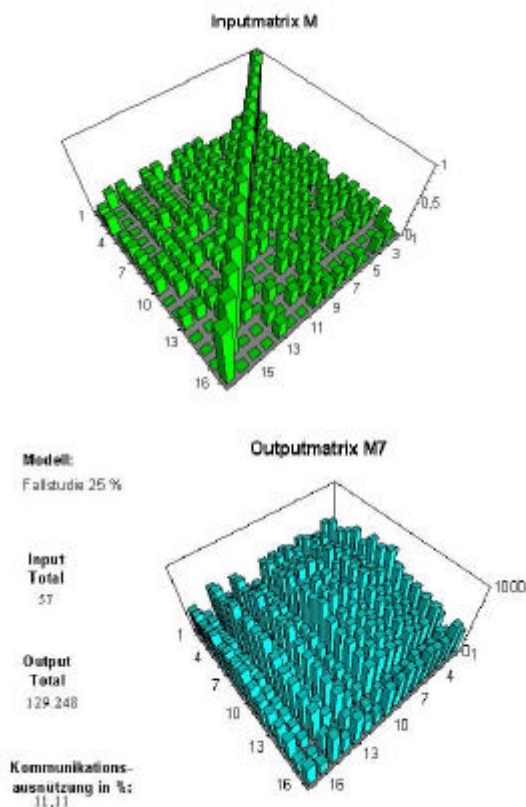


Abb. 4.77: Kommunikationsausnutzung SIMULACRON-VSC

Simuliert man, daß die Mitarbeiter aufgrund von Online-Kämpfen nur 25 % ihrer möglichen Leistung erbringen, so zeigt sich, daß das Kommunikations-Potential/5/ sogar nur noch zu 21,7 % ausgeschöpft werden kann. Dies bedeutet, daß sich der dissipative Effekt durch das komplexe Rückkopplungsverhalten im Modell sogar verstärkt hat. Es wird deshalb das Ziel sein müssen, durch verbesserte Strukturen und Prozesse ein anti-dissipatives Verhalten im INTERFACE einzuleiten. Hohe Parallelität ist immer dort angebracht, wo Manager austauschbar sind und wo es auf die Teamleistung ankommt. Durch verzögerte Datenfreigabe, mangelnde Job-Rotation, Überspezialisierung der Mitarbeiter und die oben aufgeführten Kommunikationsmängel kann die informelle Netzwerkstruktur nicht voll zur Entfaltung kommen, was zu einer Begrenzung der Wachstumspotentiale führt.

A3. Schwachstellen des INTERFACE

- Vertrauensverlust der Manager gegenüber Mr. PAST.
- Starke Verängstigung der Mitarbeiter durch Einschüchterung seitens Mr. PAST.
- Unzureichendes Feedback von Mr. PAST zu seinen Managern.
- Es wurde von Mr. Past versucht, die Analyse-Arbeit von Mr. NOW, dem Consultant der SIMULACRON, zu behindern.
- Intensive Kommunikationsströme zwischen den Managern und Mr. FUTURE.
- Keine Kontrolle der Geschäftstätigkeit durch ein entsprechendes strategisches Board, es erfolgt eine Direktberichterstattung zur Geschäftsleitung.
- Controlling-Funktion sind ohne sonstige Koordinierungsstelle direkt Mr. PAST unterstellt. Die Datentransparenz zu den Managern ist mangelhaft.
- Es fehlt eine 2. Managementebene, die eine Dezentralisierung von Entscheidungen ermöglicht.

A4. Maßnahmen und Implementierungsvorschläge

- Reorganisation der Entscheidungsstruktur der SIMULACRON.
- Etablierung einer strategischen Entscheidungsfindungsebene mit Weisungsbefugnissen zur Verbesserung der Zielerreichung der SIMULACRON.
- Verstärkung des Feedbacks im Bereich Controlling innerhalb der SIMULACRON und zwischen der HOME-Firma auf dem Planeten ENDORIA und der VSC-SIMULACRON auf dem MARS.
- Etablierung eines Board-Meetings zur Kontrolle von Mr. PAST unter Einbeziehung der Vorstände, eines anderen SIMULACRON-Leiters, des Leiters Controlling sowie des Leiters für Wissensmanagement.
- Dezentralisierung der Entscheidungsgewalt durch Erweiterung der 2. Managementebene (bisher nur Mr. FUTURE).
- Integration von Problem Solving INTERFACES in die Struktur der SIMULACRON zur Verbesserung der Entscheidungstransparenz und der INTERFACE-Bildung.
- Bessere Zuordnung von Managementaufgaben zu den jeweiligen Netzwerken.
- Durch ein Kommunikationstraining müssen die Übermittler von Nachrichten lernen, diese präziser zu formulieren.
- Offenes Kommunikationsverhalten und die Möglichkeit von Diskursen müssen bei den simulierten Teilnehmern ständig trainiert werden. Ebenso das Lernen von aktivem Zuhören, um das Verständnis für die Probleme anderer Teilnehmer zu verbessern.

- Mr. PAST versucht durch Schuldvorwürfe an Manager der HOMEFirma von den Problemen der SIMULACRON abzulenken.

- Mr. PAST denunziert Mr. FUTURE und Mr. NOW bei PhD. TECHNO, daß diese eine Intrige gegen ihn initialisiert haben.

- Mr. PAST versucht die Manager-Befragung von Mr. NOW gezielt zu stören und setzt seine Manager psychisch unter Druck.

- Mr. PAST läßt die T-MAILS seiner Mitarbeiter überwachen.

- Mr. PAST versucht intensiv die Fortsetzung der offen geführten Kommunikationsanalyse zu verhindern.

- Die Manager sprechen sich aufgrund einer T-MAIL-Befragung mit 92 % der Stimmen für eine Fortsetzung des offenen Dialogs durch Mr. NOW aus.

Abb. 4.78: Intrigen-Sum-Up 1. Akt



Abb. 4.79: Interplanetare Raumflugreise zum Mars

B. Kommunikationsflüsse SIMULACRON - LUNARE Zentren;

2. Akt des Theaterstücks:

B1. Situation LUNARE Zentren

- Die LUNAREN Zentren sind geprägt durch eine funktionale Aufteilung der Tätigkeiten.
- Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt im technologieberatenden Vertrieb und im Kunden-Support.
- Relevante Entscheidungen werden vom Leiter der LUNAREN Zentren und dem Sales Manager in Absprache mit Mr. FUTURE von SIMULACRON getroffen.
- Zwischen den befragten LUNAREN Managern und Mr. FUTURE besteht ein intensiver Kommunikationsaustausch.
- Die internen Mitarbeiter in den LUNAREN Zentren arbeiten fachübergreifend und helfen sich gegenseitig beim Aufkommen von Flaschenhälsen.

B2. Schwachstellen des INTERFACE

Die Schwachstellen der LUNAREN Zentren ALPHA 1 und ALPHA 2 wurden durch Interviews der CYBORGS ermittelt. Um die Anonymität zu wahren, wurden die Ergebnisse der Befragungen zu 12 Themenbereichen zusammengefaßt:[/6/](#)

Entscheidungsstrukturen

- Die Schlüsselressource Zeit wird durch die mangelhafte GOLEM-Infrastruktur verspielt.
- Die Autonomie der LUNAREN Zentren ist für das angestrebte Wachstum in den VSC nicht ausreichend.
- Es gibt keine etablierte strategische Entscheidungsfindung bei BRAIN AG VSC. Darunter leiden vor allem die Regionen, da durch die Unterschiedlichkeit der einzelnen Marktfraktale, eine von oben durch die SIMULACRON aufgesetzte Strategie oftmals nicht funktionieren kann.
- Die Leiter der LUNAREN Zentren vermissen ein klares Leadership von Mr. PAST, das Visionen der BRAIN AG VSC vorgibt.

Managementinformationssysteme

- Eine umfangreiche Marktdatenbank, die die Potentialerkennung erleichtert und die Konzentration auf Key Customers ermöglicht, ist noch nicht aufgebaut.
- Ein prozessorientiertes Monitoring-INTERFACE der Auftragszustände fehlt.
- Eine Transparenz bezüglich der Ressourcenallokation ist nicht vorhanden.
- In den VSC fehlt ein nach vorne orientiertes SIMULATIONS-System. (Feed-forward Control), das die LUNAREN Zentren unterstützt.

Kommunikationsinfrastrukturen

- Die heutige INTERFACE-Architektur hemmt die benötigte Kommunikation zwischen der SIMULACRON, den Regionen und den Kunden.
- Das Hauptproblem im Datenhandling liegt in der Frage, in welchem Bearbeitungsschritt sich der Auftrag gerade befindet. 90% der Kunden-Anfragen können nicht sofort beantwortet werden. Es sind umfangreiche Agenten-Recherchen nötig.
- Der mangelhafte GOLEM-Support durch den Manager in der SIMULACRON wird von vielen Mitarbeitern als größeres Problem empfunden. Die GOLEM-Betreuung aus der SIMULACRON ist nicht proaktiv, sondern reagiert nur.
- Die LUNAREN Zentren haben keinen direkten Zugriff, um die zentralen Kundendateien auf den neuesten Stand zu bringen.
- Der Wissensstand der Verkäufer bezüglich der Preisgestaltung und der BRAINWARE-Verfügbarkeit ist nicht immer auf dem neuesten Stand.
- Die bestehenden GOLEMS sind veraltet, die INTERFACE-Antwortzeiten sind zu lange und die Formulare zu unübersichtlich. Die aktuelle GOLEM-Software ist über 10 Monate alt.

Telematic Marketplace

- Die Ordereingänge erfolgen per E-Mail, Speed-Fax oder Voice Transmitter. Ein telematisches Auftragssystem ist notwendig, um die ausufernde und fehleranfällige Datenerfassung in den Griff zu bekommen.
- KLINGONEN wie die BLACK SUN AG haben bereits Teile ihres BRAINWARE-Angebots im HYPERNET plaziert.
- Die BLACK SUN AG hat spezielle 4D-Welten und HYPER-Navigatoren als Dienstleistungen.

Kundenorientierung

- Die Kundenpräsenz muß nachhaltig verbessert werden, um noch schneller auf den Markt reagieren zu können.
- Immer mehr Kunden verlangen eine Echtzeit-Lieferung von Wissensdiensten.
- 25 % der Zeitverzögerungen im Verkauf sind auf die mangelhaften Datenbanken in der SIMULACRON zurückzuführen. Ein schneller Kunden-Support ist in dringenden Fällen oft nicht gewährleistet.
- Die Dienstleistungen auf dem HYPERNET werden von vielen Kunden als nicht ausreichend empfunden. Es ist der Aufbau von T-Commerce-Lösungen erforderlich.
- Technische Anfragen und Beschwerden von CYBORGIANISCHEN Kunden werden nicht systematisch aufgenommen und analysiert.

Logistik

- Die meisten Probleme treten bei kryptographischen Anwendungen auf.
- Die heutigen Datenbestände sind mangelhaft organisiert. Es ist ein neues Verteilungsnetzwerk erforderlich.
- Die normale Antwortzeit von 1 Sekunde steigt wegen logistischer Schwierigkeiten öfters auf bis zu 4 Minuten an.
- Es werden oftmals 5 bis 6 SIMULATIONEN für einen Kundenauftrag benötigt.

KLINGONEN

- KLINGONEN versuchen die besten Verkäufer von BRAIN AG wegen deren hoher Qualifizierung abzuwerben.
- Die BLACK SUN AG hat in der äußeren Planeten-Regionen viel Personal eingestellt.
- Die KLINGONEN sind sich der Schwächen von BRAIN AG im Bereich der Kundenanfragen und der BRAINWARE bewußt.

Kommunikation zwischen LUNAREN Zentren und SIMULACRON

- Das Vertrauensverhältnis zwischen einigen LUNAREN Leitern und Mr. PAST sowie zu einigen Managern in der SIMULACRON ist gestört und muß wieder aufgebaut werden.
- Zentralisierung der Investitionsentscheidungen in der SIMULACRON führt zu mangelnder Autonomie der LUNAREN Zentren. Es fehlen selbständige Budget-Zentren.
- Die Kommunikation zu den Managern in der SIMULACRON muß verbessert werden. Die Antwortzeiten aus der SIMULACRON bei Anfragen sind zu lang.

Kommunikation zur HOME-Firma in ÖKOLOPIA

- Es bestehen kaum direkte Kommunikationsmöglichkeiten von den LUNAREN Zentren nach ÖKOLOPIA. Es wird fast alles von der SIMULACRON gelenkt.
- Wissen über den VSC-Markt fließt nur unzureichend in die BRAIN AG-Software ein, die Virtuelle Realitäten erzeugt.[7/](#)
- Die Mutter in ÖKOLOPIA ist nur Software-Entwickler und hat wenig Marktwissen. Deshalb wird aus ÖKOLOPIA oftmals falsche Produktpolitik vorgeschrieben.
- Es wird BRAINWARE angekündigt, die noch gar nicht verfü gbar ist.

INTERFACE-Orientierung

- Die kommunikative Isolierung der SIMULACRON in VSC belastet auch die LUNAREN Zentren, die in einen intensiveren Dialog mit der HOME-Firma auf ENDORIA treten möchten.
- In der Vergangenheit wurden die Teilnehmer der SIMULACRON circa alle 3 Monate von Mr. PAST gelöscht[8/](#), damit seine Fehlleistungen nicht auf dem Planeten ENDORIA bekannt werden.

Mitarbeitermotivation

- Das heutige Bonus-Modell orientiert sich nicht nach den tatsächlichen Umsatzzuwächsen auf den MARS-Monden und ist unzureichend.
- Das Arbeiten mit neuer Software benötigt mehr Einarbeitungszeit und Schulung der Besonderheiten der Programme.
- Das Wissens-Training muß noch weiter verbessert werden.

Sonstiges

- Die Verkaufspersonen der LUNAREN Zentren sind frustriert, da die Verkaufspreise zu hoch sind.
- Es werden mehr CYBORGS benötigt, um das geforderte Wachstum zu erfüllen.
- Viele Anfragen der KNOWLEDGE UNIT ROBOTICS werden nicht beantwortet.
- Der Manager im Bereich ROBOTICS ist kein INTERFACE-Player.

B3. Maßnahmen und Implementierungsvorschläge

Aus den ermittelten Schwachstellen wurden operative und strategische Maßnahmen abgeleitet.

Operative Maßnahmen

- Aufbau einer feedbackorientierten Marktdatenbank, die die systematische Analyse der Kunden und die Fokussierung auf Key Customers ermöglicht.
- Aufbau eines Prozessanalyse-Systems, das eine Verfolgung des jeweiligen Auftrages von jedem BRAIN AG-Standort im Sonnensystem ermöglicht.
- Implementierung eines automatisierten Weiterschaltungssystems bei Kunden-Anfragen wie bei den CYBORGIANISCHEN SPACELINES.
- Für die zukünftige Kundenorientierung ist ein interplanetares GOLEM-HYPER-Netzwerk nötig, das einen schnellstmöglichen Datenzugriff und

eine vorwärtsgerichtete Vertriebs-SIMULATION ermöglicht. Dies erfordert neuartige Kommunikationsinfrastrukturen. (z.B. HYPER-Netzwerke wie Lotus HYPER-Notes)

- Die Kunden müssen das Gefühl bekommen, daß BRAIN AG-Mitarbeiter im ganzen Sonnensystem Rund-um-die-Uhr für sie da sind. T-MAIL Verbindungen sowie Mega-Hot-Lines erhöhen die Konnektivität zum Kunden.
- Die BLACK SUN AG sollte im Bereich der technologischen Kompetenz ihrer Kundenberatung angegangen werden, da dort deren größten Schwächen liegen.
- Die Direktkontakte der LUNAREN Zentren nach ÖKOLOPIA müssen dort, wo es hilft Entscheidungszeiten zu beschleunigen, intensiviert werden.
- Die Erfolgsbeteiligung der Mitarbeiter muß den tatsächlichen Umsatzsteigerungen des LUNAREN Zentrums angepaßt werden.

Strategische Maßnahmen

- Um die Autonomie der LUNAREN Zentren zu erhöhen, müssen diese zu selbständigen Budget-Zentren ausgebaut werden.
- Der Ausbau der Innovationen, die spezifisch für den CYBORG-Markt geeignet sind, ist ein unerläßlicher Erfolgsfaktor, um Nischenmärkte zu neuen Wachstumsmärkten werden zu lassen.
- Die Optimierung der logistischen Prozesse durch den Ausbau der GOLEM-HYPER-Netze ist ein wesentlicher Bestandteil für die Sicherung der schnellen und präzisen Lieferbereitschaft des Anwendungs-Wissens.
Die strategische Herausforderung der BLACK SUN AG erfordert in den nächsten Jahren die Bewältigung von innovativen, kommunikativen und organisatorischen Wandlungsprozessen, um ein Höchstmaß an Kundenorientierung zu gewährleisten.
- Die BRAIN AG muß in den nächsten Jahren mindestens 50 % stärker wachsen als die Konkurrenz, wenn es in den Vereinigten Staaten der Cyborgs eine strategische Schlüsselposition aufbauen und den gleichen

Marktanteil wie die BLACK SUN AG erreichen will. Dies ist nur möglich, wenn die BRAIN AG über die besseren Kommunikationsnetze und die effizienteren Entscheidungsstrukturen verfügt als die BLACK SUN AG.

- Mr. PAST versucht ohne Erfolg die Befragung der LUNAREN Zentren durch Mr. NOW zu verhindern, da PhD. ORBIT darauf besteht, die Kommunikationsdefizite aufzudecken.

- Aus Sicherheitsgründen hat Mr. NOW seine Aufenthaltsorte verschlüsselt, um sich vor Virenattacken der Hypernet-Mafia und Datenlöschungsdrohungen zu schützen.

- Mr. PAST übt Druck auf die LUNAREN Manager aus, um die Befragungsergebnisse zu beeinflussen.

- Zwischen Mr. PAST und Mr. FUTURE kommt es zu einer ernsthaften Vertrauenskrise, die zur Einschaltung von Mr. RAMJET führt. Dieser hat die Aufgabe, die Managementprobleme, die von Mr. Now in VSC aufgedeckt wurden zu lösen und als Online-Moderator die Manager zu motivieren.

- Mr. PAST beginnt die Manager der SIMULACRON gegen Mr. FUTURE aufzubringen und diesen zu isolieren.

- Mr. RAMJET wird nach Aufnahme seiner Tätigkeit als RAMBO denunziert und ebenfalls zunehmend von Mr. PAST isoliert. Anfragen von Mr. RAMJET werden in voller Absicht von Mr. PAST verzögert oder nicht beantwortet, um dessen Arbeit zu behindern.

- PhD. HOTAIR schweigt in Gegenwart von PhD. TECHNO über die sich zuspitzenden Intrigen, um seine eigene Position zu stabilisieren.

- Mr. PAST wird wegen seiner hervorragend inszenierten Intrigen und des nötigen Überschusses an Vitamin B der Titel "LUNARER MANAGER DES JAHRES" verliehen.

Abb. 4.80: Intrigen-Sum-Up 2. Akt



Abb. 4.81: KLINGONEN -Raumschiff im Anflug auf die LUNAREN Zentren

C. Kommunikationsflüsse SIMULACRON VSC - HOME-Firma ÖKOLOPIA;

3. Akt des Beraterstücks:

C1. Ist-Situation Kommunikation VSC-SIMULACRON zur HOME-Firma

Ausgehend von der Entwicklung einer Cyber-Ökonomie werden am Beispiel der Kommunikation zwischen dem HOME-Firma und der VSC-Tochter die Schwachstellen sowie Lösungsvorschläge des Kommunikations-INTERFACE der BRAIN AG erarbeitet. Hierbei wird eine Einteilung in die Bereiche HYPER-Netzwerke, Unternehmens-Kultur, Komplexität und INTERFACES getroffen, da diese für das zukünftige Verständnis der Entwicklungen im ENDO-Management von elementarer Bedeutung sind.^{9/}

- Die Kommunikation ist geprägt durch mangelhafte INTERFACES zwischen der SIMULACRON und ÖKOLOPIA.
- Die Kommunikation nach ÖKOLOPIA wird ausschließlich über die INTERFACES von Mr. PAST und Mr. FUTURE durchgeführt.
- Die Kommunikationsstruktur hängt zu stark von der BRAIN AG-Organisationsstruktur ab und berücksichtigt zu wenig die zu lösenden Problemstellungen.

- Die Dienstleistungsorientierung in ÖKOLOPIA ist aufgrund von Wissensmonopolen verbesserungsbedürftig.
- Der Ausbau der Intranets sowie der externen Vernetzung muß weiter vorangebracht werden.

C2. Schwachstellen des INTERFACE

Die Analyse der Schwachstellen der Kommunikationsströme erfolgte durch Interviews der Manager in der VSC-SIMULACRON und folgt den zuvor vorgestellten Einteilungen.

HYPER-Netzwerke

Organisationsstrukturen

- Die Organisationsstruktur offenbart den Aufbau von Wissensmonopolen und die Verlangsamung des Innovationsprozesses durch Manipulierung strategischer Schlüsseldaten.
- Die bestehende Struktur der Organisation ist nicht effizient genug, um den SIMULACRONS die notwendige Unterstützung für die Entwicklung kundenorientierter Lösungen zu geben.

Kommunikationsinfrastrukturen

- Es existieren unnötige Wissensfilter zwischen den Gesprächspartnern in der HOME-Firma und bei der BRAIN AG-VSC.
- Die SYNERGETICS der BRAIN AG ziehen sich aufgrund mangelnder Kommunikation zwischen den SIMULACRONS und der HOME-Firma in die Länge.
- Es fehlen direkte T-MAIL-Verbindungen zwischen den Mitarbeitern der HOME-Firma und den SIMULACRONS.

HYPERNET

- Die Widerstände des Managements der BRAIN AG gegen das HYPERNET sind Ausdruck einer Selbstblockade hinsichtlich einer Orientierung an den Notwendigkeiten der Märkte und des Kunden

- Die Dynamik des CYBORG-Marktes wird von einigen Managern der HOME-Firma komplett unterschätzt.
- HYPERNET-Homepages können nicht von ÖKOLOPIA zentral gesteuert werden, sondern nur LUNAR-spezifisch. Firmen wie BIONICS AG haben dies klar erkannt und setzen auf die dezentrale Nutzung des HYPERNET aufgrund der verfügbaren Produktpalette.

INTERFACES:

INTERFACE-Bildung

- Die INTERFACE-Orientierung in der VSC-SIMULACRON wird noch nicht ausreichend umgesetzt.
- Die Einstellung der Manager in ÖKOLOPIA gegenüber der SIMULACRON läßt noch nicht erkennen, daß es sich beim VSC-Markt um einen strategischen Schlüsselmarkt der BRAIN AG handelt.

Echtzeit

- Von etwa 5.000.000 Ordnern/Tag in der VSC-SIMULACRON sind durchschnittlich 15 - 20% mit einer einmaligen Terminverschiebung belastet, wobei die Daten über Terminverschiebungen zu spät kommen.
- Wegen der Zeitverschiebungen in den VSC und zwischen den VSC und ÖKOLOPIA ergeben sich zusätzliche Delays in der Bearbeitung von bis zu 4 Minuten. Ein 24 h-Service kann nur dann funktionieren, wenn die Auftragsannahme interplanetar entgegen genommen werden kann.

Virtuelle Realitäten

- Die Bedeutung der VR-Technologie ist von der BRAIN AG noch nicht ausreichend erkannt, dies gilt insbesondere für die Nutzung von Cyber-Messen, HYPER-Konferenzen, HYPER-Büros und HYPERNET-Dienstleistungen.
- Feed-Forward-SIMULATIONEN des Kundenverhaltens werden bisher nicht durchgeführt.

Komplexität

Lernende Organisation

- Der Verlust von Kunden in den VSC wegen Lieferschwierigkeiten ist eine direkte Folge der mangelnden Unterstützung seitens der HOME-Firma.
- Ein prozessorientiertes Cyber-Monitoring-INTERFACE, das den aktuellen Stand der Auftragsbearbeitung anzeigt, fehlt.
- Strategische Gespräche der obersten Geschäftsleitung dürfen nicht nur mit den jeweiligen SIMULACRON-Leitern geführt werden, sondern müssen im Rahmen einer zunehmenden Kundenorientierung auch mit den Vertriebsleitern unterschiedlicher SIMULACRONS geführt werden.

Wissen

- Der Wissenstransfer zwischen der SIMULACRON und der HOME-Firma ist noch längst nicht ausreichend.
- Der Prozeß der Wissenserzeugung ist nicht durch INTERFACE-orientierte Verfahren gekennzeichnet.
- Die Vernetzung und die INTERFACE-Bildung der BRAIN AG sind für das Hervorbringen neuer Innovationen noch völlig unzureichend.

BRAINWARE-Entwicklung

- Die Ankündigungsdaten für neue Produkte und Produktänderungen werden öfters nicht eingehalten.
- Die technologische Führerschaft auf dem VSC-Markt kann nicht von ÖKOLOPIA aus entschieden werden. Eine INTERFACE-orientierte Zusammenarbeit mit der VSC-SIMULACRON findet äußerst selten statt.
- Das Umsetzen kurzfristiger Marktchancen wird durch die langsame Kommunikation untergraben.

Unternehmenskultur

Kundenorientierung

- Die Gestaltung der zukünftigen BRAINWARE wird noch zu wenig mit den Wünschen der Kunden in Hochtechnologiemärkten wie den VSC koordiniert.
Das Customer Focus-Denken der HOME-Firma ist unzureichend.
- Die Kunden benötigen eine direkte HYPERNET-Anbindung auf die Produkte der BRAIN AG im größten Cybermarkt der Welt.
- Die Mitarbeiter in der HOME-Firma müssen auch interne Anfragen der SIMULACRON als kundenorientierte Dienstleistungen betrachten.

Leadership

- Wenn der VSC-Markt ein strategischer Schlüsselmarkt für die BRAIN AG werden soll, dann muß diese Vision von den Managern in ÖKOLOPIA noch stärker unterstützt werden.
- Es gibt keine etablierte strategische Entscheidungsfindung bei der BRAIN AG in VSC. Was in einem solch dynamisch wachsenden Markt benötigt wird, ist "Leadership", das Visionen vorgibt.
- Einige Manager innerhalb der BRAIN AG-HOME-Firma zeigen ebenfalls zu viel Bürokratismus und zu wenig Leadership.

Mindset

- Wissensmonopole, die in den letzten 20 Jahren bei der BRAIN AG aufgebaut wurden, werden gehütet und das Bestehende wird nur sehr schleppend in Frage gestellt.
- Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen der SIMULACRON und der HOME-Firma ist immer noch nicht in ausreichendem Maße vorhanden.
- Wenn technische Verbesserungsvorschläge in den VSC gemacht werden, kommt oftmals kein Feedback vom Engineering-Bereich der HOME-Firma.

C3. Maßnahmen und Implementierungsvorschläge

HYPER-Netzwerke

Organisationsstrukturen

- Anders als bei Matrix-Strukturen, bei denen Mitarbeiter an verschiedene Bereiche berichten müssen, wird bei der HYPER-Struktur lediglich an das zugewiesene SYNERGETICS-INTERFACE berichtet./10/ Da dieses direkt dem Top-Management unterstellt ist, sind die Antwortzeiten verkürzt und es findet ein intensiverer Dialog mit den Verantwortlichen statt, die den Wandel gestalten.
- Ein besonderes Beispiel für die Kundenorientierung der HYPER-Organisation ist die Firma BIONICS AG, die das Feedback des Kunden in die Ablaufprozesse des Unternehmens mit einbezieht. In diesem INTERFACE können sämtliche Kundenanfragen und Beschwerden gesammelt und analysiert werden.
- Die HYPER-Struktur ist eine Synthese aus HYPER-Netzwerken und Hierarchien. Durch diese neue Organisationsform entsteht ein dynamischer Wandel in den HYPER-Attraktoren der Märkte.
- Die organische Prozessorganisation ist gekennzeichnet durch funktionale Autorität, laterale Interaktion, laterale Kommunikation, polyzentrische Entscheidungen sowie laufende Neudefinition von Aufgaben./11/
- Die HOME-Firma der BRAIN AG muß sich wieder klar auf ihre Kernkompetenzen besinnen. Ein KNOWLEDGE UNIT ROBOTICS würde nur dann Sinn machen, wenn sich die Kernkompetenzen zur KNOWLEDGE UNIT NEURONICS klar unterscheiden würden und diese autonom wäre.
- Planetarisierung erfordert die Lenkung des Unternehmens in autonome LUNARE Zentren zu dezentralisieren./12/

Kommunikationsinfrastrukturen

- Jeder Mitarbeiter benötigt einen HYPERNET-Zugriff und eine eigene T-MAIL-Adresse, damit ein schnellstmöglicher Wissensaustausch stattfinden kann.

- Direkte T-MAIL-Verbindungen von den Verkäufern nach ÖKOLOPIA würden die Arbeitsabläufe drastisch beschleunigen.
- Alle verfügbaren Daten über den Geschäftsbereich, die Kunden und die BLACK SUN AG müssen in eine HYPER-Datenbank integriert werden./13/
- Es kommt vor allem darauf an, die Entscheidungsstrukturen des Unternehmens der Wissenserzeugung anzupassen. Die Wettbewerbsfähigkeit von Cyber-Ökonomien hängt gegenwärtig von der Entwicklung der HYPER-Strukturen und
- Prozessen ab, der Anzahl verschalteter GOLEMS oder GOLEM-Netze, den sinkenden Transaktionskosten, Economy of SIMULATION, Economy of SOLUTION/14/, der Anzahl der Marktteilnehmer sowie der kryptographischen Verschlüsselung der Daten.

HYPERNET

- Die SIMULATION von SIMULATIONEN ist die neue Charakteristik des HYPERNET.
- Die BRAIN AG muß sich zunehmend auf die neue fraktale Struktur der Märkte einstellen.
- Durch das HYPERNET wird der telematische Handel neu positioniert. Durch Schalten von HYPERLINKS zu großen CYBORGIANISCHEN Unternehmen kann die HYPERNET-Präsenz von BRAIN AG deutlich erhöht werden.
- Das HYPERNET und das SOLAR WIDE WEB generieren eine Wirtschaftsära ohne Grenzen./15/ Hierbei hängt der Erfolg nicht mehr von den Standorten, der Größe und den Ressourcen ab, sondern vielmehr von der Innovation, dem Grad der Vernetzung, der Interaktivität und der Integration in noch komplexere INTERFACES.
- Durch die telematischen HYPER-Netze können Transaktions- und Simulations-Kosten in Unternehmen stark reduziert werden. Diese Kosteneinsparungspotentiale gilt es bei BRAIN AG in vollem Umfang zu nutzen.

- Wer heutzutage keine HYPERNET-Geschäfts-Strategie entwickelt, beraubt sich der zukünftigen Chancen in HYPER-Netzen. Entscheidend für den Erfolg im HYPERNET sind Kenntnisse über den Daten Highway-Verkehr.
- Für die BIONICS AG ist das HYPERNET zu einem elementaren Bestandteil der firmeninternen Kommunikation geworden, da einerseits die SOLARE Kommunikation dramatisch vereinfacht wird und andererseits eine Plattform geschaffen wird, um neue Produkte und Dienstleistungen für das HYPERNET zu entwickeln./16/

INTERFACES

INTERFACE-Bildung

- Der Wandel wird nicht durch Strukturen gelenkt, sondern durch die Veränderung von Attraktoren. Diese Attraktoren werden von SYNERGETICS-INTERFACES geschaffen, die neue Innovationen hervorbringen.
- Die verstärkte Nutzung von INTERFACES zur Problemlösung umgeht die durch die SUPPORT-Bereiche aufgebauten Kommunikations-Barrieren, da das INTERFACE gemeinsam für die Problemlösung verantwortlich ist.
- Nicht das Controlling ist das betriebswirtschaftliche Gewissen des Unternehmens, sondern das Innovationspotential von wissens- und kundenorientierten SYNERGETICS-INTERFACES.
- CYBORGS dürfen nicht mehr gemäß ihrer SIMULATIONS-Zeit bezahlt werden, sondern gemäß ihrem Beitrag zur INTERFACE-Produktivität./17/ Die Erfolgskontrolle sollte deshalb zunehmend automatisiert und rechnergestützt erfolgen, um eine Bezahlung der Mitarbeiter gemäß ihrer Leistungen zu gewährleisten.

Echtzeit

- Die Echtzeitorientierung der kommenden ENDO-Ökonomie erfordert alle Prozesse der BRAIN AG dramatisch zu beschleunigen. Dies gilt insbesondere für die Neuentwicklung von Produkten und Änderungen in der Produktion.

- Die Terminverschiebungen in den VSC sollten über ein Kundeninfo-INTERFACE von ÖKOLOPIA aus abrufbar sein. Die Verantwortlichkeiten für das Nichteinhalten von Terminen müssen klar herausgestellt werden.
- Entscheidend für das ENDO-Management ist das Echtzeitverhalten im Bereich des Kundenresponse. Daten über Kunden und Verkaufszahlen müssen realtime und online INTERSOLAR für jeden Mitarbeiter abrufbar sein.
- Der entscheidende Flaschenhals der Cyber-Ökonomie ist die Entscheidungsfindung im Jetzt./18/
- Realtime-Firmen sind bestrebt, die Transaktionskosten auf ein Minimum zu senken.

Virtuelle Realitäten

- Wissensräume sind nicht auf drei Dimensionen beschränkt, es lassen sich wie bei der BLACK SUN AG multidimensionale HYPER-Netzwerke aufbauen./19/
Das Aufkommen virtueller Messen erfordert deshalb von zukünftigen INTERFACES besondere multifraktale Fähigkeiten zur rekursiven SIMULATION.
- Virtuelle Realitäten führen zur Emergenz neuer Märkte. Zukünftig wird nicht die etablierte METROPOLIS-Messe ein wichtiger Meeting-Point für den Verkauf der Produkte sein, sondern eine ständig besuchbare virtuelle Messe im HYPERNET, die Räume mit unterschiedlichen Sprachen und Anwendungsbereichen eröffnet.
- Aufbau simulierter Arbeitsplätze (SIM-Working) sowie eines virtuellen BRAIN AG-Diskussionsforums auf dem Intranet.
- Die wesentliche Herausforderung im ENDO-Management besteht darin zu erkennen, daß die Nichtlineare Dynamik keine planerischen Zukünfte mehr zuläßt, sondern echtzeitorientierte Chancennutzung im Cyberspace. Die BRAIN AG sollte deshalb HYPERLINKS zu neuen Partnerschaften zwischen Unternehmen nutzen.

- Auch wenn die SOLARE Präsenz einer Firma virtuell ist, kann ihr weltweiter Einfluß von großer Bedeutung sein, wie das Beispiel [HYPERSCAPE/20/](#) zeigt. Virtuelles Management erlaubt die physische Präsenz zu reduzieren, während die virtuelle Präsenz weltweit oder in alle Marktfraktale ausgedehnt werden kann. Individuelle Updates der Daten sind von jedem Punkt des Sonnensystems aus möglich.
- Ständig sich neue verschaltende SYNERGETICS-HYPER-Netzwerke erlauben ein Höchstmaß an Innovations- und Kommunikationsfähigkeit.

Komplexität

Lernende Organisation

- Nicht mehr die strategische SIMULATION von oben ist gegenwärtig erfolgversprechend, sondern vielmehr die neuronale Vernetzung von SYNERGETICS-INTERFACES mit den Wissensarbeitern und den Kunden, um flexibel die Chancen von High-Tech-Marktfraktalen zu nutzen.
- Während es sich bei der Strategie und SIMULATION um rationale Instrumente zur Bewältigung der Zukunft handelt, wird durch Invention und Innovationen im Rahmen der Kreativität die Irrationalität mit einbezogen.

Wissen

- Die BRAIN AG benötigt die Implementierung von wissensorientierten Kommunikationsstrukturen. Künstliches Leben, Fuzzy Logik und HYPER-GOLEMS forcieren die inter-LUNARE HYPER-Vernetzung des Sonnensystems.
- Eine wirksame HYPER-Netzwerkorganisation muß eine potentielle Autonomie in jedem HYPER-Netzwerkknoten ermöglichen.
- Wissenserzeugung sollte bei der BRAIN AG nicht mehr von oben oder von unten gesteuert werden, sondern parallel von allen Knoten des Unternehmens.
Die INTERFACE-Manager sind hierbei die eigentlichen Katalysatoren für

die Erzeugung des Wissens und somit für die Freisetzung von Innovationen.

- Die neuen Wissensarbeiter der Symbolanalytiker schaffen hierbei wie bei BIONICS AG eine neue Form von HYPER-Organisation, die die Erzeugung neuen Wissens in Echtzeit forciert. Für die BRAIN AG ist eine anti-dissipative und jetzt-orientierte Denkweise erforderlich, um innovative Durchbrüche im Rahmen der BRAINWARE-Entwicklung zu erzielen.

BRAINWARE-Entwicklung

- Die Komplexität der heutigen Märkte läßt sich nur mehr durch die Koordination von Prozessen bewältigen. Deshalb muß die Bedeutung der Prozess-Koordination der BRAIN AG im Rahmen der normativen und strategischen Entscheidungsfindung noch weiter verstärkt werden.
- Veraltete Technologien lassen sich in den VSC nicht verkaufen, deshalb kann ein technologischer Erneuerungsprozeß nicht allein von der HOME-Firma ausgehen, sondern dies erfordert eine ständige Interaktion mit den LUNAREN Verkäufern vor Ort und den CYBORGIANISCHEN Kunden.
- Die BRAIN AG wird nur dann in den Vertriebsregionen erfolgreich sein, wenn es den Kunden nicht nur Software verkauft, sondern intelligente Lösungen für den Anwender erarbeitet. Dies erfordert ein Umdenken in ÖKOLOPIA im Rahmen der BRAINWARE-Entwicklung.

Unternehmenskultur

Kundenorientierung

- Für die zukünftige Kundenorientierung ist ein weltweites GOLEM-HYPER-Netzwerk nötig, das einen schnellstmöglichen Datenzugriff ermöglicht.
Bezüglich der Kundenanfragen ist dringend eine Beschleunigung der Antwortzeiten durch GOLEMS mit Multi-Tasking-Fähigkeit erforderlich.
- Es muß eine umfangreiche Marktdatenbank aufgebaut werden, die die Potentialerkennung erleichtert und die Konzentration auf "Key Customers" ermöglicht.

- Es sind dringend modulare virtuelle Kataloge notwendig. "Telematic Cataloging" ist der Schlüssel zu einer verstärkten Kundenorientierung.
- BRAIN AG muß von einer produkt- zu einer marktorientierten Firma avancieren, wenn die bisherige Stellung weiter ausgebaut werden soll. Dies erfordert in einem viel größeren Umfang autonome Unternehmer in den spezifischen INTERFACES (Intrapreneure) an allen BRAIN AG-Standorten.

Leadership

- Für das ENDO-Management bei BRAIN AG kann nur folgende Grundregel gelten: Alles was zentralistisch festgelegt wird und zu einer Vereinheitlichung von Prozessen führt, ist kontraproduktiv hinsichtlich der Autonomie und der Lernfähigkeit des INTERFACE.
- Die Führungsverantwortung für die VSC sollte von den jeweiligen Leitern der SYNERGETICS-INTERFACES wahrgenommen werden.

Mindset

- Das HOME-Firma steht genauso wie BRAIN AG-VSC vor einem Paradigmenwechsel. Dies bedeutet, daß die menschliche Seite der Organisation viel stärker als in der Vergangenheit hervorgehoben werden muß.
- Der Leverage exzellenter Führung kann bei den SIMULACRONS zu außergewöhnlichen Innovationen führen, wenn die Rechte der CYBORGS auf Freiheit mehr geachtet werden.
- Zukünftig geht es nicht mehr um den Wettbewerb von Marktanteilen (marketshare), sondern vor allem um den Wettbewerb von Denkanteilen (mindshare).[21/](#)

- Mr. PAST gelingt es zunehmend, Mr. RAMJET bei PhD. ORBIT und PhD. TECHNO anzuschwärzen.
- Mr. FUTURE erzielt mit seinem LUNAREN Vertrieb ein außerordentlich gutes Ergebnis, das sich Mr. PAST auf seine Fahnen schreibt.
- Mr. PAST versucht auch die 3. Raumflugreise von Mr. NOW zu verhindern, jedoch wieder ohne Erfolg.
- Mr. PAST holt zum entscheidenden Schlag aus, indem er Mr. FUTURE bei PhD. TECHNO und PhD. ORBIT denunziert, daß dieser ein Cybersex-Verhältnis mit seiner Sekretärin habe.
- Mr. PAST ist fast am Ziel seiner Träume, als er die Entlassung von Mr. FUTURE ausspricht, die jedoch mangels Beweisen für teledildonisches Fehlverhalten in eine Kündigung von Mr. FUTURE umgewandelt werden muß.
- Mr. PAST ist endgültig am Ziel seiner Träume, als er die Absetzung von Mr. RAMJET für das VSC-Projekt erwirken kann.

Abb. 4.82: Intrigen-Sum-Up 3. Akt

1 Das simulierte Theaterstück ist ein Paradebeispiel, für Macht und deren rigorose Anwendung.

2 Raumstation Deep Space Nine aus der Serie Star Trek.

3 Das Kommunikationspotential berücksichtigt folgende Faktoren:

1. Informationsüberlastung (Vernetzungsgrad)

2. Kommunikationseffizienz (Feedback)

3. Parallelität der Datenverarbeitung (Dezentralisierungsgrad)

Als Referenzbasis wurden die in Kapitel 4.3.2.2 untersuchten Netzwerktypen herangezogen.

Es bleibt anzumerken, daß dieses Modell lediglich das Kommunikations- nicht jedoch das Entscheidungsverhalten simuliert.

4 Die Berechnung zeigt das Rückkopplungsverhalten, wenn jeder CYBORG sein Potential nur zu 25% ausschöpft.

5 Ausnutzung des Kommunikationspotentials: 0 % - 5 % schlecht; 5 % -10 % befriedigend;

10 % - 25 % gut; 25 % - 50 % sehr gut; 50 % - 100 % hervorragend.

6 Entscheidungsstrukturen

Managementinformationssysteme

Kommunikationsinfrastrukturen

Telematic Marketplace

Kundenorientierung

Logistik

KLINGONEN

Kommunikation zwischen LUNAREN ZENTREN und der SIMULACRON

Kommunikation zur HOME-Firma in ÖKOLOPIA

Mitarbeitermotivation

INTERFACE-Orientierung

Sonstiges

[7](#) Weltmarktführer im Bereich der VR-Technologie ist die Firma BLACK SUN.

[8](#) Mr. PAST arbeitet nach dem "Eraser-Prinzip" - auch bekannt als "Management by Delete".

[9](#) HYPER-Netzwerke: Organisationsstrukturen, Kommunikationsinfrastrukturen, HYPERNET

INTERFACES: INTERFACE-Bildung, Echtzeit, Virtuelle Realitäten

Komplexität: Lernende Organisation, Wissen, Produktentwicklung

Unternehmens-Kultur: Kundenorientierung, Leadership, Mindset

[10](#) Vgl. Nonaka (Company), 170.

[11](#) Vgl. Weber (Organisation), 104.

[12](#) Vgl. Ohmae (Planting), 48.

[13](#) Vgl. Nolan (Destruction), 93.

[14](#) In Netzwerken geht es nicht mehr um die Größe eines Interface im Sinne eines Economy of Scope, sondern um dessen Fähigkeit zur Problemlösung, d.h. seine Wirksamkeit.

[15](#) Vgl. Cronin (Internet), 15.

[16](#) Vgl. Cronin (Internet), 162ff.

[17](#) Vgl. Nolan (Destruction), 138.

[18](#) Vgl. Nolan (Destruction), 105.

[19](#) Vgl. Negroponte (Digital), 70.

[20](#) HYPERSCAPE ist die SIMULATION, der am schnellsten wachsende Firma des Sonnensystem.

[21](#) Vgl. Cronin (Internet), 48.