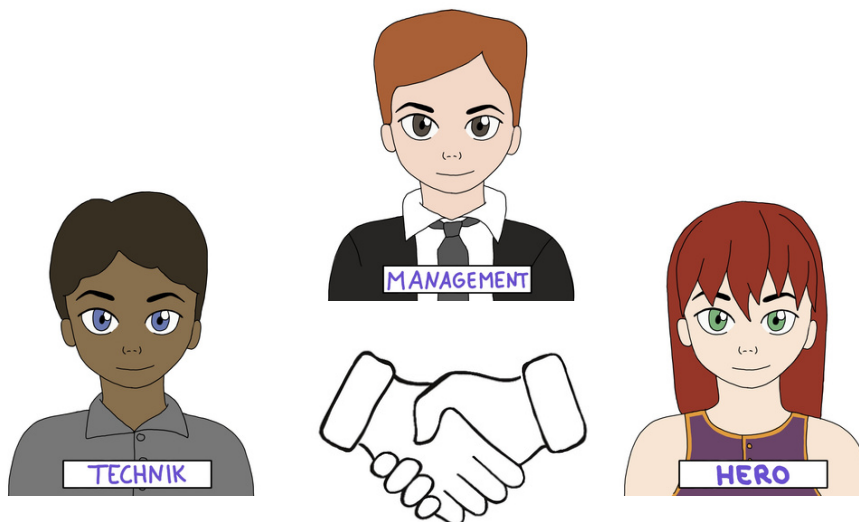




Kapitel 3

AKTEURE DES HERO-KONZEPTS

Im dritten Kapitel beschäftigen wir uns mit den Akteuren des HERO-Konzepts. Um das Potenzial der HERO-Angestellten auszuschöpfen, ist eine enge Zusammenarbeit zwischen Akteuren Management, Technologie und HERO-Mitarbeiter notwendig, auch HERO-Pakt genannt.



Vorteile des HERO-Pakts sind zum einen die optimale Ausschöpfung des Mitarbeiterpotenziale und eine Risikominimierung. Die einzelnen Akteure innerhalb des HERO-Pakts haben verschiedene Aufgaben.

Das Management fördert die Kommunikationsformen der Angestellten und Kunden und schafft dadurch entsprechende Führungsstrukturen. Die IT-Abteilung unterstützt die HERO-Angestellten, stellt ihnen notwendige Technologien vor und etabliert diese. Der HERO-Angestellte hat direkten Kundenkontakt und kann dadurch bestens auf Kundenbedürfnisse eingehen, dies tut er zum einen auch durch technologische Experimente.