

Beratungs- und Dienstleistungsgeschäft mittels eines elektronischen Marktes

Konzeption und Realisierung eines virtuellen Adaptionismarktplatzes für Beratungsunternehmen im SAP R/3-Markt

Vorgelegt von Diplom-Kaufmann Udo Siedler aus Würzburg, 2000

Zusammenfassung:

In dieser Arbeit soll aufgezeigt werden, wie das Beratungs- und Dienstleistungsgeschäft mit Hilfe eines elektronischen Marktes effektiver und effizienter gestaltet werden kann. Hierbei geht es nicht darum, neue Electronic Commerce-Ansätze zu verfolgen, sondern die Projektierung der Einführung von Softwarebibliotheken über einen Adaptionismarktplatz zu realisieren. D. h. die bei der Implementierung Beteiligten werden durch Informations- und Kommunikationstechnologie zusammengeführt und bei ihrer Arbeit unterstützt. Die Weiterführung geht hin zu einem Dienstleistungsmarktplatz, der ein erweitertes Angebot an Diensten und Services beinhaltet, die mit IuK-Technologie realisiert werden und über die Unterstützung bei der Einführung von Standardanwendungssoftware hinaus gehen.

Innerhalb des Beratungsmarktes im SAP R/3-Umfeld wird der Fokus auf die Anbieter gesetzt. Folgende Anforderungen an die Projektarbeit der Beratungsunternehmen sollen durch einen Adaptionismarktplatz basierend auf IuK-Technologie unterstützt werden:

- transparente Vorgehensweise durch jederzeit zugängliche Dokumentationen und Statusberichte im Projektteam,
- teamorientiertes Arbeiten (Gruppenarbeit) wird durch Informations- und Kommunikationstechnologie, z. B. durch Ressourcen- und Information-Sharing, unterstützt,
- Methodenkompetenz wird durch strukturierte, transparente Vorgehensweise mit Hilfe von Referenzmodellen und Tooleinsatz erzeugt,
- Themen-, Fach-, Produkt- und Branchenkompetenz wird durch Templates und entsprechendes Wissensmanagement gesichert,
- Standardisierung ermöglicht die Interoperabilität heterogener IuK-Infrastrukturen,
- eine schnelle und kostengünstige Abwicklung mit hoher Qualität der Beratung wird durch das Nutzenpotential der Informations- und Kommunikationstechnologie gewährleistet.

Der Methodeneinsatz wird durch die SAP mit ASAP vorgegeben und kann durch das Consultingunternehmen erweitert werden. Beim Tooleinsatz wird auf die LIVE-Tools der Siemens

Business Services GmbH & Co. OHG (SBS) eingegangen, die in Kombination mit der Informationstechnologie (Internet, Intranet, Videoconferencing, Shared Application usw.) die Anforderungen der Kunden berücksichtigen und komplementär zu ASAP agieren.

Die Hintergrundinformationen zur Einordnung der Arbeit werden im Kapitel 1 vorgestellt. Der Gedanke der kontinuierlichen Weiterentwicklung zieht sich hierbei durch die gesamte Abhandlung.

Das Dienstleistungs- und Beratungsgeschäft wird in Kapitel 2 sowohl theoretisch, als auch in der Praxis aufgearbeitet. Es wird die gängige Praxis der R/3-Implementierung durch Beratungshäuser ausgehend von üblichen Beratungsdienstleistungen dargestellt, sowie der gegenwärtige Einsatz von Internettechnologie.

Methoden und Tools, die in das Konzept des Adaptionmarktplatzes aufgenommen werden, sind Gegenstand des 3. Kapitels. Die vorgestellten Adaptionwerkzeuge und Vorgehensweisen gilt es an veränderte Anwendungen und Ablaufprozesse anzupassen. Ansätze der SAP AG und der SBS zur R/3-Einführung werden aufgezeigt.

Die technologischen Aspekte rund um die Internettechnologie sind Thema des 4. Kapitels. Es werden Anwendungsmöglichkeiten im Internet, Intranet und Extranet vorgeführt, um entsprechende Hinweise für einen Dienstleistungsmarktplatz zu geben.

In dem nachfolgenden Kapitel 5 werden neue Formen der Unternehmensorganisation dargestellt, die u. a. durch neue Technologien erleichtert werden. Die Erkenntnisse aus organisatorischen Weiterentwicklungen im Hinblick auf lernende Unternehmen, Telearbeit und vernetzte Unternehmen zeigen Möglichkeiten auf, die durch die Unterstützung des Beratungsprozesses mit Internettechnologie gefördert werden.

Die Konzeption eines Adaptionmarktplatzes unter Berücksichtigung der vorangegangenen Passagen, wird in Kapitel 6 vorgenommen. Hier gilt es vor allem die Gestaltung und Funktionen aufzuzeigen.

Die technische Umsetzung und Realisierung ist Inhalt des 7. Kapitels, welches durch Einsatzszenarien im 8. Kapitel mit Beispielen angereichert wird. Abschließend werden Ausblicke für die Weiterentwicklung gegeben.