

ZUSAMMENFASSUNG DER INAUGURAL- DISSERTATION

„Internetbasierte Abwicklung von Consulting-Projekten und -Analysen im Umfeld betriebswirtschaftlicher Softwarebibliotheken“

von Volker Bätz

Kaum ein Berufsstand hat einen so schlechten Ruf wie der des professionellen Beraters. Die fachbezogenen Medien im Bereich integrierter Informationssysteme sind voll von Berichten über mangelhafte Beratungsleistungen. Die einschlägige Literatur veröffentlicht zahllose Ratgeber in Buchform, welche ihre Existenz mit dem Umstand missglückter Projekte begründen. Dabei war im Bereich der Informationstechnologie der Bedarf an kompetentem Consulting noch nie so hoch wie heute und die Tendenz steigt weiterhin. Diese Situation wurzelt in der stetigen Verringerung der Innovationszyklen und der exponentiell wachsenden Zahl an technischen und wissenschaftlichen Erkenntnissen.

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Entwicklung eines Verfahrens zur Unterstützung der Beratungsdienstleistungen im Umfeld der Einführung und Pflege betriebswirtschaftlicher Softwarebibliotheken. Hierbei werden bestehende Ansätze aus dem Blickwinkel der Beratung evaluiert und in die Entwicklung einbezogen. Das zu erstellende Konzept muss den Anforderungen der Beratung gerecht werden und flexibel wie zielgerichtet einsetzbar sein. Hierbei müssen die folgenden Aspekte berücksichtigt werden:

- Organisation der Beratung
Die Unterstützung der Beratung muss sich immer an der vorherrschenden Beratungsorganisation in Form von vorhandenen Kapazitäten, verfügbarem Know-how, etablierten Vorgehensweisen und verwendeten Werkzeugen orientieren.
- Interaktion zwischen den Beteiligten
Der konfliktreiche Abstimmungsprozess von Berater und Klient schwankt zwischen Kooperation und Opportunismus. Beide Seiten besitzen unterschiedliche Informationen und haben individuelle Ziele, die sie verfolgen. Entsprechend muss dieser Umstand ebenfalls in Betracht gezogen werden.
- Methodische Vorgehensweise
Die Unterstützung einer Vorgehensweise muss einer effizienten und konsequenten Methodik folgen. Das Ergebnis der Beratung muss den Anforderungen des Klienten ent-

sprechen und letztendlich umsetzbar sein. Die methodischen Richtlinien müssen sowohl projektbezogen als auch auf übergreifender Ebene Nutzen bringen.

- Technische Abwicklung via Internet

Die technische Basis dieser Betrachtung ist die Nutzung des Internet als Medium. Dabei sind die Möglichkeiten und Potentiale voll auszuschöpfen und konsequenterweise in die Konzeption eines internet-basierten Hilfsmittels einzubeziehen.

- Integrationsfunktion

Entscheidend für die Umsetzung eines unterstützenden Verfahrens für die Beratung ist die Nutzung bestehender Ansätze, welche auf methodischer Seite richtig und auf Abwicklungsseite handhabbar sind. Aus dieser Perspektive muss eine neue Lösung als integrierendes Element wirken.

Die Ausgangslage dieser Arbeit ist die aktuelle Situation des Beratungsmarktes im Umfeld betriebswirtschaftlicher Softwarebibliotheken, insbesondere von SAP R/3 bzw. mySAP.com. Eine Analyse der vorherrschenden Bedingungen und der zur Unterstützung der Beratung eingesetzten Hilfsmittel zeigt, dass Consulting systematisch unbefriedigend geleistet wird. Beratung ist eine wissensorientierte Dienstleistung, die aufgrund ihrer hohen Spezifität immer individuellen Charakter besitzt. Bestehende Unterstützungsansätze können gute Hilfe leisten bei der Erfüllung von Teilaufgaben, sie sind jedoch nicht imstande, die aus dem Consulting-Prozess resultierenden Anforderungen aus globaler Sicht zufriedenstellend zu erfüllen. Insbesondere bestehen aus Sicht der Kollaborationsunterstützung für die Teilnehmer Mängel. Darüber hinaus müssen die Vollständigkeit bzw. Integrationsfähigkeit der verschiedenen Hilfsmittel, die Flexibilität der genutzten Werkzeuge, die Reproduzierbarkeit der Ergebnisse und die Anwendung einer strategisch ausgerichteten, zyklischen Vorgehensweise als ungenügend bewertet werden.

Das IANUS-Verfahren wurde konzipiert um diese Lücken zu füllen. Es greift dabei auf verschiedene konzeptionelle Grundsätze zurück, welche die Orientierung an den Bedürfnissen der Beratung gewährleisten sollen. Insbesondere wird die Implementierung eines Informationskreislaufes zur Gewinnung und Aufbereitung von Informationen und Erfahrungen gefordert. Dieser wird ergänzt durch die Standardisierung von Wissen in Form von Kennzahlen und die Gewährleistung der inhaltlichen Konsistenz durch regelbasierte Verknüpfungen. Darüber hinaus ist die Integration von Wissen und Anwendungsprozess entscheidend für den Nutzensgewinn durch den Einsatz des Verfahrens. Aufgrund der verschiedenen Teilnehmer und ihrer unterschiedlichen Kompetenzen ist es notwendig, die verschiedenen Perspektiven und Kenntnisse zu berücksichtigen. Nur durch die gezielte Unterstützung der Kollaboration, die Handhabbarkeit der letztendlichen

Anwendungen und die inhaltliche Flexibilität des Ansatzes kann dies erreicht werden. Die Wahl des Internet als Medium bringt den Vorteil der dezentralen Nutzbarkeit bei zentraler Speicherung, wobei die für diese technische Basis typischen Gefahren berücksichtigt und beseitigt werden müssen. Das Ergebnis der Konzeption ist eine modulare internet-basierte Komponentenbibliothek, welche im vorgegebenen Rahmen flexibel ist. Für spezifische Aufgabenstellungen können vorab gewidmete Anwendungsinstanzen ausgeprägt und in Beratungsprojekten eingesetzt werden. Die kontinuierliche Weiterentwicklung gilt dabei der iterativen Verbesserung der Anwendungsinstanzen und der Komponentenbibliothek. Letztendlich beweist das IANUS-Verfahren, dass eine werkzeuggestützte Verbesserung von Beratungsdienstleistungen notwendig und machbar sind.