
LABORARBEIT

Herr
Simon Pickert, Sebastian Modlich, Artjom Sarubin

Projekt Consulting

2013

LABORARBEIT

Projekt Consulting

Autor:
Simon Pickert, Sebastian Modlich, Artjom Sarubin

Studiengang:
Wirtschaftsinformatik

Seminargruppe:
WF1101B

Erstprüfer:
Prof. Dr. Petra Schmidt

Zweitprüfer:
N.N.

Mittweida, November 2013

I. Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis	5
Tabellenverzeichnis	6
1 Einleitung	1
2 Consulting Begriffe.....	2
2.1 Begriff	2
2.2 Funktionaler Begriff	2
2.3 Institutioneller Begriff	3
2.4 Inhouse-Beratung	3
2.5 Extern	3
3 Consulting-Systematiken	5
3.1 BDU-Systematik	5
3.1.1 Strategieberatung Version von Sebastian	5
3.1.2 Strategieberatung	6
institutioneller Begriff	6
prozessorientierter Begriff	6
eigene Synthese unter Verwendung der Strategie-Definition von Henry Mintzberg .	6
3.1.3 Organisations- und Prozessberatung.....	7
3.1.4 IT-Beratung	9
Grund für den Zuwachs von IT-Beratung	9
Definition des Consultings	9
Zusammenfassung	10
3.2 Lünendonk Systematik	10
3.2.1 Full-Service-Provider	11
3.2.2 Business Prozess Outsourcing	11
4 Aspekte	13

4.1	Markt	13
4.1.1	Markt für IT-Consulting	13
4.2	Arbeitskultur	13
4.2.1	Einleitung Arbeitskultur	13
4.2.2	Einleitung in das Wesen des IT-Consultings	15
4.2.3	Bedeutung der Arbeitskultur für IT-Consulting	16
4.2.4	Teilaspekte der Arbeitskultur und ausgewählte Länder	16
4.2.5	Russland	17
4.2.6	China	19
4.2.7	USA	19
4.2.8	Deutschland	19
4.2.9	Indien	19
4.3	Wissenschaft	19
4.4	Vergleich	19
	Literaturverzeichnis	20

II. Abbildungsverzeichnis

III. Tabellenverzeichnis

1 Einleitung

2 Consulting Begriffe

2.1 Begriff

Als Synonyme zur Unternehmensberatung werden häufig auch die Begriffe "Consulting" oder "management consulting" verwendet. Im deutschen Duden wird Consulting als Beratung; Beratertätigkeit (besonders in der Wirtschaft) angegeben. Der Begriff Consulting ist daher vollständig eingedeutscht und es wird sich explizit auf wirtschaftliche Beratung bezogen. In dieser Arbeit wird sich allerdings hauptsächlich auf den Begriff Unternehmensberatung bezogen, welcher im wissenschaftlichen Umfeld eher Bestand hat. In der Literatur als auch in der Umgangssprache scheint eswar einen generellen Konsens zu geben was den Begriff Unternehmensberatung angeht. Jedoch werden diese teils aus verschiedenen Perspektiven betrachtet. Häufig wird eine funktionale Perspektive als Ausgangspunkt verwendet, welche den Prozess der Unternehmensberatung als Tätigkeit beschreibt. Es gibt jedoch auch vereinzelt institutionelle Herangehensweisen zur Definition, welche die Unternehmensberatung ausführende Organisation selbst fokussiert. Da beide Begriffe in der Literatur als auch in der Umgangssprache öfter auftauchen soll hier in die beiden Arten funktionaler -und institutioneller Begriff unterschieden werden. In der nachfolgenden Arbeit der Begriff Unternehmnesberatung im funktionalen Sinne verwendet oder auch als Consulting bezeichnet.

2.2 Funktionaler Begriff

Eine Bestätigung der Uneinheitlichkeit eines Begriffes liefert Niessen (Nis07, 10). Er verweist bereits auf die uneinheitliche Begriffsdefinition in der wissenschaftlichen Literatur. (Ern02, 7). Die Ursache liegt laut Ernst (Ern02, 10) in der fragmentierten Forschungsgemeinschaft, welche unterschiedliche Untersuchungsziele und Abgrenzungszwecke heranzieht. Jedoch gibt es einen vermeintlichen Konsens indem sich Definitionen in etwas überschneiden. Einig ist sich Literatur in zumeist darüber, dass die Unternehmensberatung eine eigenverantwortlich, zeitlich befristet, auftrag ividuell und zumeist gegen Entgelt erbrachte professionelle Dienstleistung (Lip13, 14), die durch eine oder mehrere, im allgemeinen fachlich dazu befähigte und von den beratenen Klienten hierarchisch unabhängige Personen durchgeführt wird, mit dem Ziel zumeist betriebswirtschaftliche Problemstellungen eines Klienten zu identifizieren und zu analysieren. Dabei kann eine Handlungsempfehlung erarbeitet und dem Klienten bei der Planung, Erarbeitung der Lösung und Umsetzung geholfen werden. (Nis07, 15)

2.3 Institutioneller Begriff

Einen institutionellen Begriff liefert Bamberger (Bam08, 16) Er stellt Unternehmensberatungen selbst als Organisation dar. Sie haben Ziele, Strategien, Managementsysteme, Wertschöpfungsketten, Geschäftsprozesse, Organisationsstrukturen und eine Organisationskultur. Sie können unterschiedliche Geschäftsmodelle aufweisen. Diese Art der Betrachtung ist durchaus sinnvoll, da sich die Art der Unternehmung folglich auch auf den Prozess selbst auswirkt. Insbesondere im Vergleich verschiedener Beratungsunternehmen ist die Verwendung dieses Begriff folglich ebenso sinnvoll.

2.4 Inhouse-Beratung

Der Begriff Inhouse Consulting wird häufig auch als interne Beratung bezeichnet. (RB07, 150) Im Grunde genommen verfolgen die internen Beratungen die gleichen Ziele wie die Externen. Die Mehrheit der Inhouse-Beratungen besteht entweder als GmbH oder selbstständige Stabsstelle, die in den allermeisten Fällen direkt beim Vorstand bzw. der Geschäftsführung angegliedert ist. (MR09, 14) Es gibt dennoch einige zusätzliche Aspekte, die sich auf die interne Beratung nicht unwesentlich auswirken. Diese Aspekte liegen zum einen in der Entstehung von Inhouse-Beratungen. Diese haben meistens einen längeren evolutischen Transformationsprozess hinter sich, der aus verschiedenste Sondersituationen wie Restrukturierungen, Zentralisierungen, Fusionen etc. einhergeht. (Lip13, 160) Für Unternehmen mit einem Beratungsbedarf stellt sich die Entscheidungsfrage, ob eine interne Beratung etabliert oder eine externe Beratung angeheuert werden soll. Aufgrund der unmittelbaren Nähe zum Top-Management und zu den Abteilungen gibt es natürlich einige Vorteile für eine interne Beratung hinsichtlich der Kommunikationswege. Diese Tatsache verspricht natürlich Kosteneinsparungen und Synergieeffekte. Eine Erörterung der Vor- und Nachteile soll hier allerdings nicht erfolgen, da der primäre Fokus auf Erfassung der Daten liegt und nicht auf dessen Bewertung.

2.5 Extern

Die externe Beratung ist das Pendant zur internen Beratung. Im allgemeinen Sprachgebrauch ist unter Unternehmensberatung eine externe Beratung zu verstehen. Inhouse-Beratungen bilden daher eher die Ausnahme. Externe Beratungen fungieren somit als Dienstleistungsunternehmen und haben häufig mehrere Kunden. Dies hat zur Folge, dass wesentliche mehr Branchen beraten werden und ein breiteres Knowhow und branchenspezifisches Spezialwissen erforderlich ist. Durch die Eigenständigkeit herrscht außerdem ein höherer Wettbewerb, was wiederum einen zusätzlichen Anreiz zur Verbesserung der Beratungsqualität schafft. Einen Spezialfall bilden hier noch die externen Beratungen, die als Tochtergesellschaften von Konzernen fungieren und beispielsweise Services wie die eigene IT an die eigene eigenständige externe Beratung auslagern. (Deutsche Tele-

kom AG, 01.11.2011)

3 Consulting-Systematiken

allgemeines Geblubber warum es so schwer ist Systematiken zu finden ;)

3.1 BDU-Systematik

In einigen Literaturquellen (Lip13, 54),(Nis07, 4) wird eine weitere Einteilung der Beratungsfelder angegeben. Diese wird auch als BDU-Systematik bezeichnet (BDU: Bund Deutscher Unternehmensberater). Der BDU verwendet die Einteilung als Grundlage für seine statistischen Erhebungen. Deswegen ist sie trotz ihrer Schwächen (nächster Abschnitt) relevant. Die BDU Einteilung unterteilt in: Strategieberatung, Organisations- und Prozessberatung, IT-Beratung und Human-Ressource Beratung. Eine klare Definition der einzelnen Bestandteile der 4 Bereiche wird vom BDU nicht angegeben. Einige Kritikpunkte an dieser Einteilung werden von ((Lip13, 54) aufgeführt. So wird kritisiert: „dass sich Organisations- und Prozessberatung nicht oder nur sehr schwer von der IT-Beratung trennen lässt “. ((Lip13, 54) . Dies lässt sich leicht verstehen indem man sich die Abhängigkeiten von IT und Organisation verdeutlicht. Eine klare Einteilung in diese zwei Bereiche erscheint schwierig. Eine weitere „wesentliche Schwäche“ ((Lip13, 54) wird deutlich wenn man das 4. Beratungsfeld die Human Ressource betrachtet. Laut ((Lip13, 54) wird sie als einzige der funktionalen Beratungsarten erwähnt. Die anderen funktionalen Beratungsarten (z.B. Marketingberatung, Controlling-Beratung, Logistik-Beratung etc.) finden überhaupt keine Erwähnung. Trotz dieser wesentlichen Schwächen sollen hier eine kurze Erklärung der einzelnen Beratungsfelder folgen. Weiterhin wird der Versuch einer Abgrenzung der Begriffe untereinander unternommen. Da die Human-Ressource Beratung zu den funktionalen Beratungsfelder gehört, werden im folgenden nur die 3 verbleibenden Kernberatungsfelder erklärt. Auf eine Erklärung der funktionalen Beratungsfelder wird verzichtet.

3.1.1 Strategieberatung Version von Sebastian

Laut (B4, S.60) betrifft die Strategieberatung den „Kernbereich aller Unternehmensaktivitäten, die Unternehmensstrategie“ . Zu den wichtigsten Ansprechpartnern zählen daher „Vorstände und Geschäftsführer“ . Außerdem ist die Unternehmensstrategie „mit großer Unsicherheit behaftet“ . Daher gilt es „[...] zu antizipieren“. Gegenstand der Strategieberatung sind „Zielkunden, Leistungsversprechen und Geschäftsmodelle“. Dabei werden „verschiedene Auffassungen über die Weiterentwicklung des Unternehmens“ diskutiert. Die Anlässe für die Strategieberatung sind vielfältig. Es kann um das Neuentwickeln, Ändern, Weiterentwicklung, Verifizierung und Umsetzung von Strategien handeln. Die Aufgaben der Strategieberatung sind vielfältig dazu zählen z.B. Bestandsaufnah-

me, Problemerkennung und Identifizierung, Auswahl relevanter Informationen, Hypothesenentwicklung, Analyse und Bewertung, Szenarioentwicklung, Entscheidungsvorbereitung, Umsetzungsplanung.

3.1.2 Strategieberatung

institutioneller Begriff

Strategieberatung ist eine Art der Unternehmensberatung, die sich auf strategischen, immer zukunftsgerichteten Fragen eines Unternehmens spezialisiert. Dazu gehören: "Überprüfung, Weiterentwicklung oder Neuentwicklung von Zielrichtungen, Konzepten und Maßnahmen einschließlich der Gestaltung gesamthafter Geschäftsmodelle" (RB07, 424). Als Gegenstand für Strategieberatung laut Schneider wird einerseits Unternehmensumfeld (z.B. Märkte, Technologie, Wettbewerb usw.) und andererseits die Zielsetzungen des Unternehmens verstanden. Wichtig ist dabei eine systematische Strategie zu entwickeln, um die Bereitschaft zum strategischen Handeln und ein breites Spektrum fachlicher Kompetenzen zu erfordern (RB07, 424).

prozessorientierter Begriff

Bamberger und Wrona bezeichnen Strategieberatung als strategische Unternehmensberatung, die als eine Art der Beratung zur strategischen Unternehmensführung interpretiert ist (BW12, 4). Basis für diese Definition im Vergleich zum oben stehenden Begriff bildet die strategische Unternehmensführung. Unter strategischen Unternehmensführung versteht man solche Prozesse wie "Entscheidungen, Handlungen und Interaktionen, die sich auf die Entwicklung von Erfolgspotenzialen beziehen" (BW12, 4). In diesem Fall bildet die Grundlage für Strategieberatung "die Bestimmung von Zielen (wie im institutionellem Begriff), Strategien, grundlegendem Ressourceneinsatz und Grundsätzen auf der Ebene der Gesamtunternehmung" (BW12, 4).

In beiden Definitionen gibt es eine leicht ersichtliche Gemeinsamkeit, dass die Strategieberatung eine Beratungsdienstleistung für ein bestimmtes Unternehmen in strategischen Fragen ist. Was steckt hinter dem Begriff der Strategie für ein Unternehmen im Detail? Eine häufig verbreitete Definition für die Strategie kommt von dem kanadischen Managementforscher Henry Mintzberg.

eigene Synthese unter Verwendung der Strategie-Definition von Henry Mintzberg

Mintzberg definiert die Strategie des Unternehmens mit Hilfe von 5 untenstehenden Merkmalen - sogenannten "5 p's of strategy". Die Strategie wird in diesem Sinne als:

- plan (Plan um Geschäftserfolg zu erreichen)
- pattern (Mustern um die Regelmäßigkeiten im Unternehmen zu erfassen)
- position (Markt- und Wettbewerbsposition)
- perspective (Perspektive und Weltanschauung)
- ploy (Spielzeug, Auswahl der taktische Maßnahmen)

beschrieben (aFCUC12).

Die Strategieberatung findet einen passenden Lösungsansatz für die Probleme, die in all diesen Merkmalen entstehen können.

3.1.3 Organisations- und Prozessberatung

Gemeinsame Definition

Laut (Lip13, 63) beschäftigt sich die Organisations- und Prozessberatung mehr „mit Fragen der Aufbau- oder Ablauforganisation sowie Prozessen“ und setzt dabei auf eine „bestehende oder neu erarbeitete Strategie eines Unternehmens auf“. Das Ziel „dabei ist die Leistungs- und Anpassungsfähigkeit der Kundenunternehmen durch die Gestaltung oder Neugestaltung der Strukturen und Prozesse zu verbessern“. Es geht darum Strukturen und Prozesse „effektiver und/oder effizienter“ zu gestalten. Im Gegensatz zur Strategieberatung bewegt sich die Organisations- und Prozessberatung daher eher auf der Umsetzungsebene obwohl eine Abgrenzung generell schwer fällt. (Lip13, 63) unterscheidet außerdem verschiedene Arten der Organisations- und Prozessberatung.

Es wird unterschieden in die gutachterliche Beratung die „vornehmlich dem Wissenstransfer und der Erkenntnisvermittlung“ dient. So können „wissenschaftliche Erkenntnisse in das Kundenunternehmen transferiert werden.“ Die Expertenberatung dient dazu einen „Problemlösungsprozess“ anzustoßen. Im Gegensatz zur gutachterlichen Beratung wird hier auch die Umsetzung beachtet. Die dritte Art ist die Organisationsentwicklung. Dort ist der Berater „eher passiv“. Die Mitarbeiter des Unternehmens sollen nach einer Anlernphase ihr Unternehmen selbst „entwickeln“. Die letzte Art, die systemische Beratung ist aus der neueren Systemtheorie entstanden. Der Kunde wird unterstützt „bei seiner Selbstreflexion“.

Einzelne Definition beider Begriffe

Die Begriffe Organisationsberatung und Prozessberatung werden in der Literatur auch teilweise einzeln und eigenständig definiert.

In (MNZ06, 28) findet man eine Definition für Organisationsberatung (eine Definition für Prozessberatung fehlt). Demnach ist Organisationsberatung eine Beratung die

„sich auf menschliche Kollektive bezieht, die ihr Verhalten auf gewisse Weise miteinander abstimmen (koordinieren) und so eine Handlungsrealität herstellen, die – mehr oder weniger – funktional ist. Diese Kollektive befinden sich im ständigen Prozess des Organisierens und versuchen so, Probleme zu lösen, die zur Aufrechterhaltung ihres Daseinszwecks gelöst werden müssen. Immer wieder wird aber entweder genau dieser Prozess zum eigentlichen Problem, das dann mit externer Hilfe in Form von Organisationsberatung gelöst werden soll, oder der Daseinszweck steht in Frage und drängt nach neuen Antworten. “Hier wird der Begriff also aus dem sozialen Kollektiv hergeleitet, dass einen bestimmten Daseinszweck besitzt der sich aus bestimmten Problemen ableitet.

In (Rei12, 9) wird der Begriff Prozessberatung näher beschrieben. Demnach sind Prozessberater nicht mit Fachberatern zu verwechseln die Geschäftsprozesse optimieren und Ablauforganisation umgestalten. Der Anspruch des Managements wird als „Culture follows strategy “beschrieben. Das heißt, die Unternehmenskultur richtet sich an der Unternehmensstrategie aus. Laut (Rei12, 9) ist Veränderung oftmals ein unendlich verlangsamter Prozess. Dadurch kann es passieren dass die Unternehmenskultur die Strategie besonders am Anfang verdrängen oder überlagert und so Veränderung erschwert. Die Prozessberatung behandelt dieses Spannungsfeld zwischen Unternehmenskultur und Unternehmensstrategie. Der Begriff Unternehmenskultur wird auf (Rei12, Seite 9) beschrieben. Er ist mit einem tieferen Verständnis der Organisation verbunden. Einige Ansätze stammen z.B. aus der Systemtheorie (Luhmann), der Kommunikationstheorie (Watzlawick) und dem Konstruktivismus. Zur Unternehmenskultur gehören z.B. bestimmte Artefakte wie Logos, Gebäudearchitektur oder Bürausstattung. Die Geistige Manifestation einer Organisation findet man z.B. in bestimmten Normen, Werten und Einstellungen oder in bestimmten „Mythen oder Sagen “. Solche Mythen können sich z.B. um die Gründung oder den Gründer eines Unternehmens ranken. Weiterhin wird die Kultur durch bestimmte Rituale, Zeremonien und Witze beeinflusst. So kann z.B. die Abhaltung von Meetings einem bestimmten Ablauf unterliegen der die Unternehmenskultur beeinflusst.

Die Beschreibung der Prozessberatung hat offensichtliche Ähnlichkeiten mit der systemischen Beratung und der Organisationsentwicklung aus der gemeinsamen Definition (vorheriger Abschnitt). Beide versuchen ein tieferes Verständnis des Unternehmens zu erlangen und basieren auf psychologischen / soziologischen Theorien. Dadurch wird der Mensch im Unternehmen in den Mittelpunkt gestellt. Die Definition für Organisationsberatung basiert auch auf “menschlichen Kollektiven „und ist demnach ähnlich einzuordnen. Die gemeinsame Definition enthält noch eine weitere Komponente. Dort wird auch die Optimierung von Geschäftsprozessen und der Ablauforganisation mit eingeschlossen. Die gemeinsame Definition ist demnach umfassender und soll für diese Arbeit weiter verwendet werden.

3.1.4 IT-Beratung

Grund für den Zuwachs von IT-Beratung

Ein wesentlicher Grund für den starken Wachstum von den IT-Beratungsleistungen liegt in der Verbreitung der Informationstechnologie in Unternehmen. Zahlreiche Statistiken und Studien bestätigen, dass der Einsatz von modernen IT-Technologien die Arbeitsproduktivität erhöht, Geschäftsmodelle im Unternehmen automatisiert und verbessert. Rund 60% der Beschäftigten in Deutschland erledigen ihre Arbeit am Computer (Ire11). Fachbereich IT führt heute nicht nur zur Optimierung der Geschäftsprozesse sondern ist als Business Partner bei erfolgreichen Unternehmen zu verstehen. Denn automatisierte Geschäftsprozesse auf Basis moderner Technologien wie Social Media, RFID, Big Data oder Cloud ermöglichen es dem Betrieb, ihre Positionierung weiter auszubauen. Aber nur blinde Investition in neue Technik führt nicht zum Geschäftserfolg. Viel wichtiger ist es zu Wissen an welcher Stelle im Unternehmen welche Technik eingesetzt werden soll um die Geschäftsprozesskette zu optimieren. IT-Technik ist dabei ein bedeutender Wertschöpfungsfaktor zum Zweck der Prozessverbesserung. Dadurch wird ersichtlich wie groß die Rolle von IT-Beratungsleistungen heutzutage für modernen Unternehmen ist. Ein wesentlicher Baustein dieser Arbeit liegt daran, den Begriff der IT-Beratung zu definieren sowie die Abgrenzung zur klassischen Unternehmensberatung und anderen Beratungsarten zu klären. Genauso wie der Begriff "Consulting" ist der Begriff "IT-Consulting" auch vollständig eingedeutscht und bezieht sich direkt auf IT-Beratung. Beide Begriffe: "IT-Consulting" und "IT-Beratung" werden in dieser Arbeit als Synonyme verwendet.

Definition des Consultings

IT-Consulting als prozessbezogene Beratungsart mit Fokus auf Systementwicklung und -integration

"IT-Beratung ist Consulting von Unternehmen bei der Gestaltung von Prozessen, die durch Informationstechnologie (IT) unterstützt werden, sowie bei der Einführung von neuen IT-Systemen und -Anwendungen. Darüber hinaus unterstützen viele IT-Consultants die Unternehmen auch in den Bereichen Systementwicklung und -integration." (RB07, 208)

IT-Consulting als projektbezogene Unterart des Consultings im IT-Umfeld

"Unter IT-Consulting wird die professionelle Beratung von Unternehmen und Projekten bei der Entwicklung, Installation und Weiterführung von IT-Systemen verstanden. In Deutschland wird IT-Consulting auch als IT-Beratung bezeichnet [...]. Im Allgemeinen zählt man den Bereich IT-Consulting zur Wirtschaftsbranche der Unternehmensbera-

tung.“ (sta13)

Zusammenfassung

Auf den ersten Blick kann man leicht den Begriff IT-Beratung bestimmen. IT-Beratung ist eine Beratung von Unternehmen in Fragen der Informationstechnologie. Probleme beginnen bereits bei der Definition von IT. Informationstechnologie ist weit gefasstes Thema mit vielen Dienstleistungen (Integration von individueller Software, Customizing von Standardsoftware usw.), die für die IT-Beratung sinnvoll sind. Ziel ist dabei die Optimierung von Geschäftsprozessen und IT-Infrastruktur mit Hilfe von IT. Ein 2. Aspekt, der für den einheitlichen Begriff der IT-Beratung ein Hindernis ist, verbirgt sich hinter der Klassifikation einer Beratung. Es lassen sich sehr viele Beratungsthemen unterscheiden: “Geschäftsstrategien und -optimierungen, Personalausbildung, Prozessgestaltung und Prozessverbesserung, Systemimplementierung, Organisationsberatung, Sektor- und branchenorientierte Beratung, Markt- und Rechtsberatung sowie Spezialthemen wie Regulierung/Deregulierung, Privatisierung oder Kulturanalyse und -anpassung, Prozessberatung und interkulturelle Beratung” (RB07, 37). Darüber hinaus unterstützen viele IT-Consultants die Unternehmen auch in den Bereichen Systementwicklung und -integration. Dabei orientieren sich die Berater stark an Modellen und Methoden der (Wirtschafts-) Informatik (MB11).

3.2 Lünendonk Systematik

Eine weiterer Unterteilungsversuch für die Consulting Branche wurde von der Marktforschungsfirma Lünendonk GmbH verfasst. Diese Systematik wird auch in der wissenschaftlichen Literatur (Lip13, 56) verwendet. Lünendonk veröffentlicht auch die sogenannten Lünendonk Listen. Diese zeigen im Bezug auf Deutschland eine Art Topliste der besten Firmen (bezogen auf bestimmte Kriterien). Die Listen sind auf der Website der Firma im Shop kostenlos herunterladbar (Lün12a). Weiterhin verkauft Lünendonk in diesem Shop verschiedenste Studien u.a. auch zu IT Consulting Themen.

Die für diese Arbeit relevante Systematik stammt aus: (Lip13, 56). Sie unterteilt den IT Beratungsprozess in 6 Teile: Strategieberatung, Organisations- und Prozessberatung, IT-Beratung (Prozesse, Technologien, Infrastruktur), IT-Systemintegration, IT-System-Betrieb, Betrieb kompletter Geschäftsprozesse (BPO). Je nach der Abdeckung dieser 6 Prozesse werden dann die verschiedenen Firmen der Branche zugeordnet. So beschäftigt sich die Strategieberatung nach Lünendonk fast nur mit Strategieberatung und Organisations- und Prozessberatung. Es existiert auch noch eine kleine Überlappung mit der IT-Beratung d.h. ein Teil der Strategieberatungen beschäftigt sich auch damit. Die Kategorie 2 IT-Beratungs und Systemintegrationsunternehmen ist eher technisch orientiert, berät aber aufgrund der Abhängigkeiten von Organisations- und Prozessberatung und der anschließenden IT Beratung auch im ersten Bereich mit. Die oben

erwähnten Lünendonk Listen greifen auf diese Systematik zurück und präsentieren die jeweiligen „Toplisten“ für diese Unternehmensarten. Die Lünendonk Systematik könnte man als zu IT-Lastig kritisieren (Lip13, 56). Für die vorliegende Arbeit ist sie aber aufgrund des gewählten Schwerpunktes IT- Consulting gut geeignet.

3.2.1 Full-Service-Provider

Der Begriff Full-Service wird in der Literatur nicht einheitlich bezeichnet. Es gibt für den betreffenden Sachverhalt mehrere Synonyme, welche zum Teil weiter gefasst sind und andere Aspekte enthalten. Das häufig aufzufindende Synonym in diesem Bereich ist der Begriff Full-Service Provider. Der sog. „Full-Service-Provider“ zielt darauf ab die kompletten Anforderungen eines Kunden-Teilsegmentes abzudecken. (WV01, 124) Dies beinhaltet folglich das gesamte Spektrum von der Strategie bis zur Umsetzung. Da Full-Service-Provider eine Komplettlösung anbieten, schließt das natürlich die Leistungen eines Content, Application und Service Providers mit ein. (Tha07, 83) Es wird in diesem Zusammenhang auch die Bezeichnung Business Innovation / Transformation Partner (BITP) verwendet, welches wiederum mit dem Begriff BPO (Business Process Outsourcing) verwandt ist. Hier liegt der Schwerpunkt vor allem auf eine langfristige und strategische Übernahme von ganzen Unternehmens- oder Produktsegmenten, welche vor allem Outsourcing-Charakter hat. (Poh09, 163) Häufig ist dort aufgrund der Umsetzungsnahe ein großer IT Anteil aufzufinden. Aufgrund dessen fallen einige der Unternehmen die sich als Full-Service-Provider auch in die Gruppe der BITP. Dies lässt sich an den einschlägigen Lünendonk-Rankings beobachten. Dort gibt es Unternehmen die sowohl im Lünendonk Top 15 Ranking für BITP auftauchen, als auch im Top 25 Ranking der IT-Beratungen. (Lün12a) (Lün12b)

3.2.2 Business Prozess Outsourcing

Generell gibt es keine einheitliche Begriffsdefinition von Business Prozess Outsourcing (BPO). Einen mehr betriebswirtschaftlichen Begriff liefert Tüfekci: BPO beschreibt die den Transfer des Management und der Durchführung ein oder mehrerer kompletter Prozesse oder Geschäftsbereiche. (Tue11, 14) Häufig hört man den Begriff BPO in Zusammenhang mit IT-Prozessen.

Eine Zusammenfassung als Liste mit wesentlichen Merkmalen aus mehreren IT-orientierten BPO Begriffsansätzen, liefert Mauchle (Mau12, 6):

- Vertragliche Vereinbarung zwischen den beteiligten Parteien - Auslagerung von spezifischen Prozessen an ein anderes Unternehmen oder einen anderen Unternehmensbereich
- Übergang der operativen Kontrolle und Prozesssteuerung - hohe IT-Intensität

Mauchle versteht unter dem Begriff Business Prozess Outsourcing eine vertraglich ge-

regelte Auslagerung eines typischerweise IT-intensiven Geschäftsprozesses an einen externen Dienstleister, welcher den Prozess fortan unter eigener operativer Steuerung und Kontrolle ausführt. (Mau12, 3)

Typische BPO Prozesse sind laut Halvey Unternehmensbereiche wie Finanzen und Buchhaltung, Investitionsverwaltung, Personalverwaltung und Logistik. Aber auch kleiner oder noch größere Unternehmensbereiche werden in der Literatur als BPO Prozesse bezeichnet. (HM07, 4)

4 Aspekte

Aspekte Aspekte

4.1 Markt

4.1.1 Markt für IT-Consulting

In den letzten Jahren ist der Markt für Beratungsleistungen in Deutschland stark gewachsen. Während im Jahr 1992 noch 5,9 Mrd. € Umsatz für Beratungsleistungen erzielt wurden (Quelle: BDU 2003), waren es im Jahr 2008 bereits 18,2 Mrd. € (Quelle: BDU 2009) und im Jahr 2012 betrug der Umsatz schon 22,30 Mrd. € (Abb.1).



4.2 Arbeitskultur

4.2.1 Einleitung Arbeitskultur

Arbeitskultur ist Arbeitskultur ist eine Teilmenge der Kultur (Sitten, Bräuche) einer Nation. Sie gehört zum Beratungsprozess und spielt dabei nicht die unwesentlichste Rolle. IT-Consultants kennen innerhalb der wenigsten Zeit sehr viele Firmen und deren Mitarbeiter kennen. Berater arbeiten öfter durch Iteration mit Menschen:

- 1) aus unterschiedlichen Unternehmensebenen, angefangen von normalen Mitarbeiter (Interaktion mit Beratern während den Schulungsmaßnahmen bei IT-Neueinführung) bis zu Top-Managementebenen (Interaktion mit Beratern während der strategischen Fragen wie Planung von Anwendungssoftware, Analyse von Geschäftsprozessen usw.)
- 2) aus verschiedenen Branchen wie Finanzdienstleistung, Fahrzeugbau, Großhandel usw. (Abb.2).

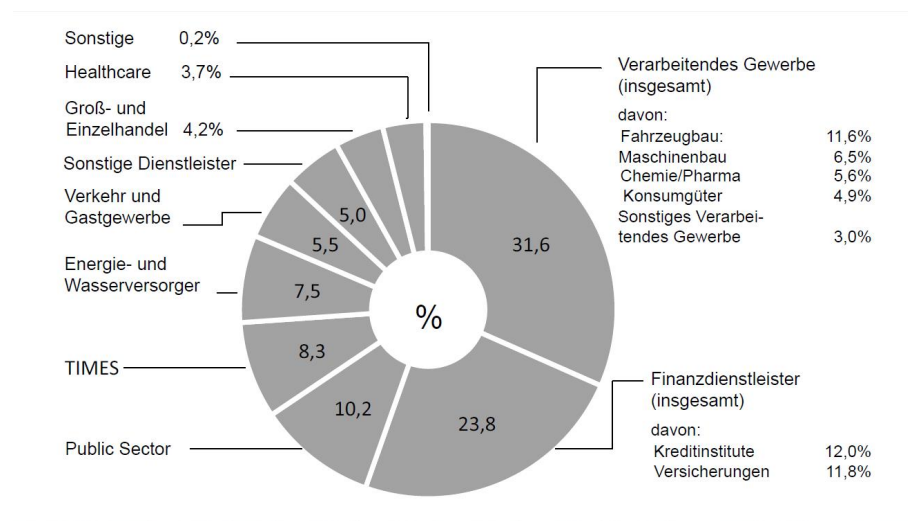


Abb.2 Aufteilung des Gesamtmarktes für Unternehmensberatung

- 3) aus unterschiedlichen Ländern mit jeweils eigenartigen Kulturen.
In diesem Punkt werden 2 Standardfälle erläutert um die Bedeutung der Arbeitskultur im Beratungsprozess zu zeigen.
- a) Das erste Fall ist ein IT-Consulting Unternehmen mit Beratern die aus unterschiedlichen Ländern kommen, die unterschiedliche Sprache sprechen und sich kulturell enorm unterscheiden. Diese Berater arbeiten zielgerichtet und ständig im Team. In diesem Fall wird dem Author dieser Arbeit sehr interessant inwieweit sich kulturelle Unterschiede

auf das gemeinsame Ziel des Beratungsprozesses bei der Softwareeinführung auswirken können. Auch interessant ist hier wie die IT-Berater aus unterschiedlichen Ländern mit Kunden aus Deutschland umgehen, ob die kulturelle Unterschiede einen Einfluss auf Kundenbeziehungen haben oder nicht.

b) Das 2. Fall bezieht sich auf ein deutsches Unternehmen, das sich international agiert und Kunden aus unterschiedlichen Ländern betreut. In diesem Fall müssen sich deutsche Mitarbeiter auf unterschiedliche Arbeitskulturen anpassen. Denn ein Meeting während des Mittagessens in Japan ist widersinnig und wirkt unseriös, in USA dagegen ist es nicht ungewöhnlich, dass beim Essen wichtige Entscheidungen kollaborativ getroffen werden. Wegen der zeitlichen sowie thematischen Begrenzung liegt der Autor dieser Arbeit den Fokus nicht auf die Differenzierung dieser zwei Fälle sowie kulturelle Unterschiede der Berater, sondern nur auf die unterschiedliche Arbeitskulturaspekte, die für den Beratungsprozess ausschlaggebend sind. Teilaspekte der Arbeitskultur, die den Autoren dieser Arbeit interessant erscheinen, werden in folgenden Kapiteln vorgestellt und verglichen. In diesem Sinne werden diese 2. Fälle nicht weiterhin detaillierter behandelt.

4.2.2 Einleitung in das Wesen des IT-Consultings

IT-Consulting ist eine wichtige Art des Consultings in IT-Fragen eines Unternehmens. Das Wesen des Consultings besteht im Allgemeinen darin, Unternehmen bei der Neustrukturierung des Anwendungslandschaften oder bei der Pflege der bestehenden Informationssysteme zu unterstützen. Während des gesamten Beratungsprozesses bleibt Berater als externe Experte solange im Unternehmen bis die Probleme, die er mit seinem technischen Fachwissen zu lösen hat, nicht mehr existieren oder selbständig von den Mitarbeitern des Unternehmens gelöst werden können. Um den Beratungsprozess zu verdeutlichen wird jetzt ein Beispielprozess aus der Praxis der IT-Beratung beschrieben. Ein Online-Handelsunternehmen möchte ein BI Standardsoftware einführen um die Daten für Analysezwecke aus dem ERP-System zu laden, um die potentiellen Kündiger zu vermeiden oder neue Kunden zu gewinnen. Am Anfang jedes Prozesses muss dem Berater die Organisationsstruktur des Unternehmens klar sein, um eine passende Lösung zu finden. Im Beratungsprozess gibt es eine Standardsoftware um IT-Problem zu lösen. Es gibt aber keine Standardlösung die für alle Unternehmensstrukturen passend ist, weil die Unternehmensstrukturen sehr unterschiedlich sind. Man beginnt die Verhandlung zwischen Unternehmensführung und den Beratern, die den Auftrag bekommen, indem man Vertrag abschließt. Danach beginnt die Analysephase. Hier wird die Unternehmensstruktur des Online-Handelsunternehmens auseinandergenommen, bis man erkennt wo die Software eingesetzt wird, Stellen wo die Reibungen entstehen werden, welche Ressourcen stehen zur Verfügung und welches Informationssystem sich am besten dafür eignet. Es muss immer ein Feedback zwischen dem Berater und Unternehmensführer möglich sein. nach der Analysephase beginnt die Umsetzungsphase indem eine neue IT-Architektur aufgebaut wird oder die vorhandene ergänzt wird. Im unseren Beispiel wird die ERP-Lösung mit dem BI Lösung erweitert, die vorhandene Architektur bleibt

erhalten. In dieser Phase können auch die andere Berater aufgerufen werden, falls es viele komplizierte Realisierungsmaßnahmen gibt. Nachdem die Informationssystem erfolgreich installiert ist, beginnen die Schulungsmaßnahmen, damit die Mitarbeiter des Unternehmen in der Lage sind mit diesem System umgehen zu können. Zum Schluss kommt die Wartungsphase und Intensität der Beratungsdienstleistung nimmt langsam ab.

4.2.3 Bedeutung der Arbeitskultur für IT-Consulting

In wie weit ist es wichtig Arbeitskultur für den Beratungsprozess zu betrachten? Anhand vom unseren Beispiel ist es zu erkennen dass die Berater in jeder Phase der Softwareeinführung mit den Unternehmensvertretern kommunizieren sollen. Es ist wichtig, dass die Berater genug technisches Know-how mitbringen, noch wichtiger sind die Soft Skills, die für erfolgreiche Geschäftsbeziehungen entscheidend sind. "IT Business is People's Business. Diese Leitlinie impliziert, dass der Erfolg von IT-Projekten maßgeblich von der Kompetenz des Beraters abhängt." Welche Social Skills des IT-Beraters sind für Deutscher als obligatorisch herausgestuft? Sind diese persönlichen Eigenschaften auch für die anderen Nationen von der Bedeutung? Unternehmensführung und IT-Berater müssen bei der Lösung des Problems einig werden. Der Berater muss Unternehmen für seine vorgeschlagene Lösung überzeugen. Muss man, um dies zu realisieren, nur eine gute Software anbieten und als vertrauenswürdige Unternehmen am Markt agieren oder reichen diese Bedingungen beispielsweise in Indien nicht aus, weil der Berater aus anderer Kaste ist. Denn die Kastenzugehörigkeit hat in Indien bis heute kulturelle und soziale Auswirkungen auf viele Lebensbereiche. Für diese Arbeit ist wichtig zu wissen wie die Arbeitskultur in ausgewählten Länder sich unterscheidet und in wie weit diese den Beratungsprozess beeinflussen kann.

In den folgenden Kapiteln wird Arbeitskultur von ausgewählten Länder (Russland, USA, Deutschland usw.) untersucht und zum Schluss werden einige interessante Fakten verglichen und diskutiert.

4.2.4 Teilaspekte der Arbeitskultur und ausgewählte Länder

Hier werden Aspekte aufgelistet die für Arbeitskultur von der Bedeutung sind (Arbeitsplatz, Mitarbeiterverhältnisse, Hierarchien, Organisation, Lebensumstände etc). Autoren dieser Arbeit haben sich einige Teilaspekte der Arbeitskultur sowie die zugehörigen Länder durch Brainstorming überlegt. Dazu wird übersichtshalber eine Matrix aufgestellt. Felder dieser Tabelle bleiben zuerst leer und nach dem die einzelne Aspekte von den Ländern recherchiert und vorgestellt werden, wird die Matrix noch mal mit den ausgearbeiteten Feldern ausgefüllt. damit kann man auch die Rechercheergebnisse testen, ob sie erfolgreich waren oder nicht.

Aspekt/Land	Deutschland	USA	Russland	Japan	Indien	Brasilien
Hierarchien	?	?	?	?	?	?
Kundenverhältnisse	?	?	?	?	?	?
spezielle Rechtslage	?	?	?	?	?	?
Grad des intuitiven Handelns	?	?	?	?	?	?
Kritikfähigkeit	?	?	?	?	?	?
Tagesrythmus	?	?	?	?	?	?
Organisation	?	?	?	?	?	?
Lebensumstände	?	?	?	?	?	?
Zeitmanagement	?	?	?	?	?	?
Work-Life-Balance	?	?	?	?	?	?

4.2.5 Russland

“Russland gilt als Wachstumsmarkt mit Zukunft. Exporte und Investitionen aus Deutschland warten mit hohen Wachstumsraten auf. Die zunehmende Vernetzung mit dem ehemals weitgehend geschützten russischen Markt erfasst auch die Informationstechnologie. Dies gilt für deutsche Unternehmen, die Produktionsstätten und Akquisitionen im Osten in ihre IT-Systeme integrieren genauso wie für russische Manager, die bei der Informationstechnologie auf westliches Know-how setzen.”

Da der Markt noch relativ neu ist, muss man als Berater ganz viele Entscheidungen intuitiv treffen. Soft Skills sind gefragt!

“Der Zerfall der Sowjetunion und die Reformen im wirtschaftlichen und sozialen Gefüge Russlands haben einen erheblichen Einfluss auf die Arbeitskultur in gegenwärtigen russischen Organisationen.”

Aspekt Arbeitsplatz

“Der Arbeitsplatz ist für viele russische Arbeitnehmer nicht nur der Ort, an dem das Einkommen erarbeitet wird, er hat auch eine große soziale Bedeutung: Familienangehörige von Kollegen kennen sich untereinander, wenn der Kindergarten geschlossen hat, bringen Frauen ihre Kinder mit zur Arbeit etc. Eine Abgrenzung zwischen Berufstätigkeit und Arbeitsleben, wie sie im westeuropäischen Sinne üblich ist, wird nicht vorgenommen.” -> Wie kann die Aussage den Beratungsprozess beeinflussen?

hier kommt der Text mit eigener Reflektion in Bezug auf IT-Consulting

Aspekt Team: Russischer Arbeitskollektiv gegen westlichen Team

“Das Arbeitskollektiv wurde in der sowjetischen Epoche als das zentrale soziale Handlungsfeld propagiert und die Loyalität gegenüber dem Kollektiv wurde als Ausdruck der politischen Einstellung gewertet. Die Geschlossenheit der Gruppe ist wichtiger als die Selbstverwirklichung des Einzelnen. Nicht selten werden auch interpersonelle Konflikte

te und Spannung deshalb vermieden oder nicht diskutiert. Damit unterscheidet sich das Kollektiv in russischen Organisationen vom Team im westeuropäischen Sinne: Ein Kollektiv in russischen Organisationen ist meist eine dauerhafte Einrichtung und hat klar zugewiesene Leitungskompetenzen, die vom Vorgesetzten ausgeübt werden, während das Team nur für die Dauer eines bestimmten Projektes eingerichtet wird und sich durch die Gleichberechtigung aller Teammitglieder auszeichnet.“ *hier kommt der Text mit eigener Reflektion in Bezug auf IT-Consulting*

Aspekt Organisation

Russische Organisationen zeichnen sich durch eine Konzentration von Macht auf die Führungskräfte aus. Ohne den “Natschalnik” werden keine Entscheidungen getroffen. Führung in russischen Organisationen setzt einen starken Akzent auf die Kontrolle (im Sinne von Überwachung). Die Förderung und Beratung von Mitarbeitern im Sinne eines Zugewinns von Fähigkeiten und Wissen ist in Russland nicht sehr verbreitet. Hier scheint Führung auf Aufsicht begrenzt zu sein. Eine Verlagerung von Entscheidungskompetenz auf unterstellte Mitarbeiter wird kaum praktiziert. Seitens der unterstellten Mitarbeiter werden Entscheidungen der Führungskräfte oft widerspruchslos akzeptiert. Es herrscht die Einstellung vor: “Der Chef muss es ja wissen”. Entscheidungen werden häufig ausgeführt, auch wenn die dahinter stehenden Fakten unbekannt sind oder die Entscheidung nicht für richtig befunden wird. Eine aktive Auseinandersetzung zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern über den “richtigen” und in diesem Fall gemeinsamen Weg ist sehr selten. Damit tragen Vorgesetzte die alleinige Verantwortung - Mitarbeiter führen lediglich Anweisungen aus. Das Vertrauen in die Lernfähigkeit und damit in den Zugewinn von Kompetenz der Mitarbeitern seitens der Vorgesetzten ist gering. *hier kommt der Text mit eigener Reflektion in Bezug auf IT-Consulting*

Personalauswahl Eine weitere wichtige Besonderheit ist die Personalauswahl. Häufig erfolgt die Auswahl von neuen Mitarbeitern nicht nach Kriterien der fachlichen Kompetenz. Oft werden Arbeitsplätze unter Verwandten und Freunden vergeben. Es existieren fast keine etablierten Mechanismen von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt. Vakanzen werden häufig nicht an den fachlich geeignetsten Bewerber vergeben, sondern an “unseren Mann”(nash celovek).

Gesetze Ein weiteres für Russland typisches Merkmal ist, dass Gesetze, Bestimmungen und Regelungen keinen eindeutig verbindlichen Charakter haben. In Abhängigkeit von der Situation und den involvierten Personen, können Regeln oder Gesetze bewusst unberücksichtigt bleiben. Wie sich jedoch diese Abstufung darstellt ist nicht vorhersagbar.

4.2.6 China

4.2.7 USA

4.2.8 Deutschland

4.2.9 Indien

4.3 Wissenschaft

4.4 Vergleich

Vergleich

Literaturverzeichnis

- [aFCUC12] Henry Mintzberg Onlie-Portal aus Fred Creedon University College. Five ps for strategy. <http://henrymintzbergapp.wordpress.com/2012/01/11/five-ps-for-strategy/>, 2012. [Online; besucht am 12-November-2013].
- [Bam08] I. Bamberg. *Strategische Unternehmensberatung: Konzeptionen - Prozesse - Methoden*. Gabler, 2008.
- [BW12] Ingolf Bamberger and Thomas Wrona, editors. *Strategische Unternehmensberatung: Konzeptionen - Prozesse - Methoden*. Gabler Verlag, 6., akt. u. erw. aufl. 2012 edition, 5 2012.
- [Ern02] B. Ernst. *Die Evaluation von Beratungsleistungen*. DUV.: Wirtschaftswissenschaft. Dt. Univ.-Verlag, 2002.
- [HM07] J.K. Halvey and B.M. Melby. *Business Process Outsourcing: Process, Strategies, and Contracts*. Wiley Desktop Editions. Wiley, 2007.
- [Ire11] Irene Bertschek. Wissensvermittlung versus legitimationsfunktion, warum engagieren unternehmen it-berater? *Zeitschrift für Betriebswirtschaft*, page 1, 2011.
- [Lip13] Dirk Lippold. *Die Unternehmensberatung: Von der strategischen Konzeption zur praktischen Umsetzung (German Edition)*. Springer Gabler, 2013 edition, 9 2013.
- [Lün12a] Lünendonk. Führende business innovation/transformation partner (bitp) in deutschland 2012. [http://lunenendonk-shop.de/out/pictures/0/lue_liste_u_pi_2013_bitp_f160513\(2\)_f1.pdf](http://lunenendonk-shop.de/out/pictures/0/lue_liste_u_pi_2013_bitp_f160513(2)_f1.pdf), 2012. [Online; besucht am 18-November-2013].
- [Lün12b] Lünendonk. Top 25 it-beratungs- und systemintegrations-unternehmen in deutschland 2012. http://lunenendonk-shop.de/out/pictures/0/lue_liste_u_pi_2013_it_top25_f160513_01_f1.pdf, 2012. [Online; besucht am 18-November-2013].
- [Mau12] S. Mauchle. *Business Process Outsourcing und Transaktionsbank: das Angebot von Business Process Outsourcing-Dienstleistungen im Wertschriftenbereich mit oder ohne Bank-/Effektenhändlerlizenz unter Berücksichtigung*

- der Schweiz*. Bank- und finanzwirtschaftliche Forschungen. Haupt Verlag AG, 2012.
- [MB11] Oliver Thomas Matthias Boehm, Carl Stolze. Berufsbegleitende weiterbildung im spannungsumfeld von wissenschaft und it-beratung:state-of-the-art und entwicklung eines vorgehensmodells. <http://www.user.tu-berlin.de/komm/CD/paper/050233.pdf>, 2011. [Online; besucht am 5-November-2013].
- [MNZ06] Werner R. Müller, Erik Nagel, and Michael Zirkler. *Organisationsberatung: Heimliche Bilder und ihre praktischen Konsequenzen (uniscope. Die SGO-Stiftung für praxisnahe Managementforschung) (German Edition)*. Gabler Verlag, 2006 edition, 9 2006.
- [MR09] Alexander Moscho and Ansgar Richter, editors. *Inhouse-Consulting in Deutschland: Markt, Strukturen, Strategien (German Edition)*. Gabler Verlag, 2010 edition, 12 2009.
- [Nis07] V. Nissen. *Consulting Research:.* Gabler Edition Wissenschaft. Deutscher Universitätsverlag, 2007.
- [Poh09] Sven Pohland. *Flexibilisierung von Geschäftsprozessen*. Oldenbourg Wissenschaft.Vlg, 8 2009.
- [RB07] Rolf-Dieter Reineke and Friedrich Bock, editors. *Gabler Lexikon Unternehmensberatung (German Edition)*. Gabler Verlag, 2007 edition, 9 2007.
- [Rei12] Mirja Anderl Uwe Reineck. *Handbuch Prozessberatung*. Beltz GmbH, Julius, 4 2012.
- [sta13] Statistik-Portal statista.com. Daten und fakten zum thema it-consulting. <http://de.statista.com/statistik/faktenbuch/221/a/services-leistungen/it-telekommunikation/it-consulting/>>, 2013. [Online; besucht am 9-November-2013].
- [Tha07] Stefan Thalmann. *Metadatenbasierte Integration im e-Learning - Konzepte, Standards, Potentiale und Anwendungsbeispiele (German Edition)*. GRIN Verlag, 8 2007.
- [Tue11] T. Tuefekciler. *Human Resources - Business Process Outsourcing:.* Bod Third Party Titles, 2011.
- [WV01] Peter Weill and Michael Vitale. *Place to Space: Migrating to Ebusiness Models*. Harvard Business Review Press, 1st edition, 6 2001.