

Alexandra Bläsche, Lothar Lappe

Veränderung der Arbeitsprozesse bei der Anpassung und Implementierung betriebswirtschaftlicher Standardlösungen - Abstract

Grundlage des Vortrags ist die Analyse von Arbeitsaufgaben innovativer Projekte in der IT-Industrie. Im Zentrum der Analyse stehen die Identifizierung neuer Dienste sowie innovativer Kombinationen von Diensten und Aufgaben. Dabei geraten auch die Qualifikationsanforderungen und die Kommunikations- und Kooperationsprozesse an den Schnittstellen verschiedener Arbeitsbereiche „Business to Business-Plattformen“ und „betriebswirtschaftliche Software (CRM, SCM, ERP)“ in den Blick.

Allen Untersuchungsfeldern ist gemeinsam, daß ihre Produkt- und Marktentwicklung von der gesamtwirtschaftlichen Krise negativ beeinflußt worden ist. Während die jungen Anwendungsfelder, wie E-Commerce die ersten Konsolidierungsprozesse gerade hinter sich haben, weisen dagegen der betriebswirtschaftliche Standardsoftwarebereich sowie die ihm vor- und nachgelagerten Services bereits eine fortgeschrittene Ausdifferenzierung insbesondere bei den Anwendungen auf:

Die Bereiche der E-Commerce-Anbieter sind durch unterschiedlich komplexe Aufgaben charakterisiert, die eine hohe Variabilität und kognitive Anforderungsvielfalt aufweisen. So basiert die Umsetzung der E-Commerce-Strategien in den Anwenderbetrieben zu einem überwiegenden Teil auf intensiven Beratungs- und Verkaufsleistungen und auf kundenspezifischen Entwicklungs- und Programmierarbeiten. Bei den Anbietern von elektronischen Marktplätzen und Portalen spielen vor allem Marketingaufgaben eine bedeutende Rolle, denn erfolgreich sind diese Plattformen erst dann, wenn eine besonders große Zahl von Lieferanten und Einkäufern an diesen Marktplätzen teilnimmt.

Für den Bereich der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware wird das zentrale und charakteristische Qualifikationsprofil des „Customizers“ herausgearbeitet. Die untersuchte Gruppe der Berater und Customizer besitzt ein eigenartiges, heterogenes Qualifikationsprofil, das sich aus Softwarewissen, Branchen- und Betriebswissen aber auch aus Hardwarewissen und technischen, kommunikativen Techniken zusammensetzt, in einer Weise, wie man sie sonst kaum auf dem Arbeitsmarkt findet. Wir haben es hier mit verschiedenen Wissens- und Handlungsbereichen der Customizer zu tun, die bei der Softwareeinführung oder der Softwaremigration in den Anwenderbetrieben permanente Transformationsleistungen zwischen den Wissensbestandteilen und Handlungsbereichen verlangen.

Die Gruppe der kleinbetrieblichen IT-Dienstleister zeichnet sich dadurch aus, daß hier die Komplexität der Dienstleistungserbringung permanent zunimmt. Bei der Netzwerkadministration oder bei der Schnittstellenprogrammierung handelt es sich vornehmlich um die Umsetzung von Komplexaufträgen. Insgesamt ist der Bereich der IT-Dienstleistungserbringung durch sehr unterschiedliche Anforderungen gekennzeichnet. Neben bestimmten Spezialisierungen, wie technischen Kernkompetenzen oder herstellerbezogenen Zertifizierungen, sind zunehmend generalistische Fähigkeiten gefordert. In den Vordergrund rückt ein gutes, aktuelles und sehr breites Überblickswissen; nichtsdestoweniger werden detaillierte technische Kenntnisse über die branchenüblichen Software- und Hardwareprodukte und aktuelle Technologien benötigt.