

Alexandra Bläsche und Lothar Lappe

Arbeitsprozesse bei der Anpassung und Implementierung von E-Commerce-Anwendungen und betriebswirtschaftlicher Standardlösungen

Grundlage des Vortrags ist die Analyse von Arbeitsaufgaben innovativer Projekte in der IT-Industrie im Rahmen des vom BMBF geförderten Projekts „ Systemische Integration von Produktion und Dienstleistung. Entwicklungspfade und erfolgreiche Umsetzungsprozesse“.

Die Forschungsarbeiten wurden von der BTU Cottbus, der TU Wien und der Gesellschaft für Sozialwissenschaftliche Systemanalysen durchgeführt.

Alexandra Bläsche, Prof. Dr. Sabine Gensior, Dr. Friedrich Glock, Dr. habil Lothar Lappe, Dr. Hilda Tellioglu, Prof. Dr. Ina Wagner

Methode: Arbeitsbeobachtungen und Expertengespräche bei Herstellern und Anwendern von BW-Software, E-Commerce-Lösungen, bei It-Dienstleistern und Multimediaunternehmen.

I. E-Commerce-Anbieter

1. Innovative Projektpraxen: Kennzeichnend für die jungen Betriebe im E-Commerce Bereich ist die Umsetzung moderner Arbeitsformen.

2. Die anfallenden Aufgaben im E-Commerce-Segment zeichnen sich inhaltlich durch eine besonders hohe Komplexität aus, die der Abstraktheit und Unbestimmtheit der Arbeitsaufgaben geschuldet ist.

3. Die interne Gestaltung der Projektarbeit: Prozess des Software Engineering

II. Betriebswirtschaftliche Standardlösungen

1. Es gibt einen klaren Trend zur Standardsoftware, da die Softwarelieferanten mit diesen Programmen kostendeckender arbeiten können.

2. Häufig sind die Gründe des Kunden für die Einführung des ERP-Systems darin zu sehen, dass das Anwenderunternehmen mit seiner alten Software nicht mehr flexibel auf Kundenwünsche reagieren kann.

3. Die Besonderheiten des Anwenderbetriebes bestimmen den Einsatz der Software

4. Zunehmende Modularisierung erzwingt die Notwendigkeit der Integration der Datenbasis, Folge: zunehmende Komplexität der Arbeiten

5. Versuch der Komplexitätsreduktion durch Planungshilfsmittel – Standardmethode

6. „Handlungsroutinen“ sind notwendig, weil es sich bei den meisten Projekten um zeitlich und inhaltlich kaum überschaubare Planungs- und Handlungssequenzen handelt, die Überforderungscharakter besitzen – Folge: Zerlegung in Einzelsequenzen

7. Das Gesamtziel eines Softwareprojektes ist meist zeitlich und inhaltlich unüberschaubar und nicht präzise formulierbar. Daher erfolgen Planung und Durchführung Schritt für Schritt:

8. Die Implementation von BW-Software ist ein komplexer Prozess, der in die organisatorischen Einheiten und Funktionsbereiche des Kundenunternehmens eingreift und die Prozesse der betrieblichen Leistungserstellung verändert.

9. Re-Engineering und Customizing – Anpassung der Betriebsstruktur an die Software oder Anpassung der Software an die Betriebsstrukturen?

10. Customizer, Consultants usw. besitzen ein eigenartiges, heterogenes Qualifikationsprofil, das sich aus Softwarewissen, Branchen- und Betriebswissen aber auch aus Hardwarekenntnissen und spezifischen kommunikativen Techniken zusammensetzt, in einer Weise, wie man sie sonst kaum auf dem Arbeitsmarkt findet - sogenannte Spagatqualifikationen.

11. Wissens- und Handlungsbereich „Hierarchie“

12. Wissens- und Handlungsbereich „Stammdaten und Modularer Aufbau der Software“

13. Wissens- und Handlungsbereich „reale Geschäftsabläufe“

14. Nicht nur in der Schulungsphase sind permanente Lernprozesse zu beobachten

15. Kooperation und Kommunikation, sprachgestütztes Arbeiten und Lernen als zentrale Aufgabe