

Abstract

Die vorliegende Arbeit liefert einen methodischen Ansatz zur optimierten Abstimmung von Prozess-, IT-Systemanforderungen und Mitarbeiterqualifikation im Umfeld wissensintensiver Dienstleistungen. Obwohl dieser Wirtschaftsbereich in jüngster Zeit höchste Wachstumsraten erzielt, steht dem aus wirtschaftswissenschaftlicher Sicht nur ein unzureichender Modellbestand gegenüber. In dieser Arbeit werden daher zunächst anhand der prägenden Leistungsattribute die organisatorische Aspekte, die Besonderheiten betriebswirtschaftlicher Funktionen und ein Grundverständnis unterstützender IT-Systeme herausgearbeitet. Den Kern bildet ein Vorgehensmodell zur situativen Beurteilung von Qualifikations-, Aufgaben- und IT-Funktionsstrukturen. In Referenzprozessen wird das Zusammenspiel kollaborativer, wissensbasierter Kernleistungen mit standardisierbaren Unterstützungsleistungen dargestellt und Möglichkeiten der aktuellen IT-technischen Umsetzung vertieft. Aus der Summe dieser IT-Funktionalitäten wird anschließend Orchestrierungskonzept abgeleitet. Diese drei Schritte Einzelfallanalyse, Vergleich mit Referenzprozessen und Orchestrierung der IT-Systeme bilden das Gesamtkonzept zum Management von wissensintensiven Dienstleistungen. Zur Evaluation dieses Konzeptvorschlags wird die Arbeit durch ausgewählte Fallstudien und Anwendungsbeispiele ergänzt.