

## **Inhaltsübersicht**

<b>Inhaltsübersicht .....</b>	<b>1</b>
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Einleitung und Motivation .....</b>	<b>7</b>
1.1 Problemstellung und Ziele der Arbeit .....	7
1.2 Wissenschaftstheoretische Einordnung .....	10
1.3 Aufbau der Arbeit .....	10
<b>2 Unternehmensberatung: Dienstleistung zur Wissensextraktion .....</b>	<b>14</b>
2.1 Prozesse der klassischen Beratungstätigkeit .....	14
2.2 Prozesse der elektronischen Beratungstätigkeit .....	48
<b>3 Grundlagen der IKT für eine internetbasierte Beratung.....</b>	<b>77</b>
3.1 Dokumentenverwaltung .....	77
3.2 Sicherheitskriterien beim Informationsaustausch .....	109
3.3 Internetbasierte Kommunikationsmechanismen .....	133
<b>4 E-Consulting-Plattform .....</b>	<b>145</b>
4.1 Anforderungen an ein optimiertes Beratungsprojekt .....	145
4.2 Kategorisierung der Aufgaben eines modernen Beratungsunternehmens .....	147
4.3 IKT-Einsatz im modernen Beratungsprozess .....	154
4.4 Darstellung des E-Consulting-Beratungsprozesses .....	163
<b>5 Ergebnisse der Arbeit und Ausblick .....</b>	<b>180</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>184</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>186</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>187</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>191</b>

**Inhaltsverzeichnis**

**Inhaltsübersicht ..... 1**

**Inhaltsverzeichnis ..... 3**

**1 Einleitung und Motivation ..... 7**

1.1 Problemstellung und Ziele der Arbeit ..... 7

1.2 Wissenschaftstheoretische Einordnung ..... 10

1.3 Aufbau der Arbeit ..... 10

**2 Unternehmensberatung: Dienstleistung zur Wissensextraktion ..... 14**

2.1 Prozesse der klassischen Beratungstätigkeit ..... 14

    2.1.1 Begriff und Bedeutung der Unternehmensberatung ..... 14

    2.1.2 Formen der Unternehmensberatung ..... 17

        2.1.2.1 Gutachterliche Beratungstätigkeit ..... 17

        2.1.2.2 Expertenberatung ..... 18

        2.1.2.3 Organisationsentwicklung ..... 21

        2.1.2.4 Systemische Beratung ..... 23

    2.1.3 Rolle, Funktionen und Tätigkeiten eines Unternehmensberaters ..... 25

    2.1.4 Phasen des Beratungsprozesses ..... 30

        2.1.4.1 Kontaktabbau und Akquisition ..... 32

        2.1.4.2 Angebots-, Aufbau- und Planungsphase ..... 34

        2.1.4.3 Problemdefinition und diagnostische Analyse ..... 36

        2.1.4.4 Konzepterstellung und Vorgehenspläne zur Problemlösung ..... 37

        2.1.4.5 Sicherung der Kontinuität in der Nachbereitungsphase ..... 39

    2.1.5 Erfolg einer Unternehmensberatung ..... 41

        2.1.5.1 Optimierung des Geschäftsprozesses durch effiziente  
                Geschäftsabwicklung ..... 41

        2.1.5.2 Standardisierungspotenziale von Beratungsleistungen ..... 46

2.2 Prozesse der elektronischen Beratungstätigkeit ..... 48

    2.2.1 Klassifizierung verschiedener Beratungsmethoden ..... 48

        2.2.1.1 Klassische Beratungsmethode ..... 48

        2.2.1.2 Checklisteninsatz ..... 52

        2.2.1.3 Checklistenorientierte Software-Tools ..... 56

2.2.1.4	Internetbasierte Beratung .....	58
2.2.1.5	Automatic Consulting .....	60
2.2.1.6	Zusammenfassende Bewertung.....	61
2.2.2	<b>Machbarkeitsanalyse von E-Consulting .....</b>	<b>62</b>
2.2.2.1	Chancen durch E-Consulting .....	62
2.2.2.2	Klientenzielgruppe .....	65
2.2.2.3	Kontakt- und Akquisitionsphase .....	66
2.2.2.4	Angebotsphase .....	69
2.2.2.5	Auftragsdurchführung: Ist-Analyse .....	70
2.2.2.6	Entwicklung eines Lösungskonzeptes .....	71
2.2.2.7	Realisierung, Qualitätssicherung und Nachbetreuung .....	72
2.2.2.8	Ergänzende Beurteilung von E-Consulting.....	75
<b>3</b>	<b>Grundlagen der IKT für eine internetbasierte Beratung .....</b>	<b>77</b>
3.1	Dokumentenverwaltung.....	77
3.1.1	Wissensgenerierung.....	77
3.1.1.1	Problematiken bei der Datengewinnung, -haltung und - verarbeitung .....	77
3.1.1.2	Datei- und Datenbankkonzepte.....	80
3.1.1.2.1	Informationssysteme.....	80
3.1.1.2.2	Data Warehouse als Basis analytischer Informationssysteme .....	85
3.1.1.3	Datenauswertung.....	91
3.1.1.3.1	Verfikationsgesteuerte Datenanalyse mittels OLAP .....	91
3.1.1.3.2	Entdeckungsgesteuerte Datenanalyse mittels Data Mining .....	94
3.1.1.3.3	Technologien zur Nutzung und Anwendung von Wissen .....	96
3.1.2	Technologien zur Unterstützung der Projekt- und Teamarbeit .....	100
3.1.2.1	Workflow- und Groupwaresysteme .....	100
3.1.2.2	Mobile Computing als moderne Kommunikationsform .....	104
3.2	Sicherheitskriterien beim Informationsaustausch.....	109
3.2.1	Begriff und Definition Sicherheit .....	109
3.2.2	Kommunikationsmechanismen.....	110

3.2.2.1	Das Open Systems Interconnection-Schichtenmodell.....	110
3.2.2.2	Das TCP/IP-Referenzmodell .....	113
3.2.2.3	Möglichkeiten beim Austausch von Daten.....	114
3.2.3	Kryptographie .....	118
3.2.3.1	Grundlagen der Kryptographie.....	118
3.2.3.2	Symmetrische Verschlüsselungsverfahren .....	120
3.2.3.3	Asymmetrische Verschlüsselungsverfahren.....	122
3.2.3.4	Hybride Verschlüsselungsverfahren.....	124
3.2.3.5	Kryptographische Prüfsummen .....	125
3.2.4	Digitale Signaturen.....	126
3.2.5	Public Key Infrastruktur.....	128
3.2.6	Einsatz von Firewall-Systemen und Intrusion Detection Systemen .....	130
3.3	Internetbasierte Kommunikationsmechanismen.....	133
3.3.1	Internet als Basistechnologie.....	133
3.3.2	Synchrone und asynchrone Übertragungsdienste .....	136
3.3.2.1	E-Mail-Austausch.....	136
3.3.2.2	Video-/ Audiokonferenzen .....	139
3.3.3	Basiskomponenten im Intranet-Verbund .....	140
3.3.4	Unternehmensportale als Tor zur Beratung .....	143
<b>4</b>	<b>E-Consulting-Plattform .....</b>	<b>145</b>
4.1	Anforderungen an ein optimiertes Beratungsprojekt .....	145
4.2	Kategorisierung der Aufgaben eines modernen Beratungsunternehmens .....	147
4.2.1	Aufgabenbereiche bei E-Consulting .....	147
4.2.2	IKT-gestützte Tätigkeiten während eines E-Consulting-Projektes... ..	152
4.3	IKT-Einsatz im modernen Beratungsprozess .....	154
4.3.1	Allgemeine Kategorisierung .....	154
4.3.2	E-Consulting-bezogene Kategorisierung .....	158
4.3.3	Gemeinsamkeiten und Unterschiede zur klassischen Beratungstätigkeit .....	161
4.4	Darstellung des E-Consulting-Beratungsprozesses .....	163
4.4.1	Einsatz von Basistechnologie/ Verbindungsaufbau .....	163
4.4.2	Sicherer Kommunikationsaufbau zum Klienten .....	167
4.4.2.1	Client-/Server-basierte Beratung.....	167

4.4.2.2	Anbindung externer Systeme .....	169
4.4.2.2.1	Realisierungskonzepte .....	169
4.4.2.2.2	Sicherheitsmaßnahmen .....	171
4.4.3	Workflow- und Groupware-Einsatz .....	172
4.4.4	Daten- und Kommunikationsfluss .....	176
<b>5</b>	<b>Ergebnisse der Arbeit und Ausblick.....</b>	<b>180</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>184</b>
	<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>186</b>
	<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>187</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>191</b>