

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	I
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	III
Abkürzungsverzeichnis	VI
1 Einleitung	8
1.1 Ausgangssituation – Wissensintensive Dienstleistungen in Deutschland.....	10
1.2 Problemstellung – Einsatz von IuK-Technologien im Beratungseinsatz.....	15
1.3 Vorgehensweise des Projektes	17
1.3.1 Projektstruktur	18
1.3.2 Übersicht der Arbeitspakete	19
1.4 Struktur des Abschlussberichtes.....	26
2 Lösungsmodell – Stufe I – Qualitätsdienstleistungen anbahnen.....	27
2.1 Auswahl von IuK-fähigen und vergabefähigen QM-Methoden.....	29
2.2 Gestaltung und Entwicklung eines Online-Analyse-Tools	36
2.3 Entwicklung eines Online-Marktplatzes für Dienstleistungen (AP1.2 & 1.3).....	37
2.3.1 Kundenprofil „Quality Services“	37
2.3.2 Anforderungsprofil und Lastenheft für Online-Dienstleistungsmarktplätze.....	39
2.3.3 Modellierung der Angebotsabwicklung als IT-gestützter Dienstleistungsprozess	45
2.3.4 Geschäftsmodell für den Betreiber der Plattform.....	48
2.3.5 Verifizierung und Evaluierung des Marktplatzes.....	49
2.3.6 Pilotanwendung des Marktplatzes.....	53
3 Lösungsmodell – Stufe II – IuK-Technologien auswählen und einsetzen.....	55
3.1 Analyse von IuK-Technologien für den Beratungseinsatz.....	55
3.1.1 Verfügbare IuK-Technologien	55
3.1.2 Anforderungen an die Kommunikation im Beratungseinsatz	57
3.1.3 Marktanalyse verfügbarer IuK-Technologien und Produkte.....	58
3.2 Anforderungen an IuK-Systeme für die Online-Abwicklung von Beratungsdienstleistungen.....	59
3.3 Technische Konfigurationen und Kommunikations-Szenarien für den Pilotbetrieb ...	61
3.3.1 Technische Konfigurationen	61
3.3.2 Kommunikationsszenarien	63

3.4	Empfehlung für den Einsatz von IuK-Technologie zur Unterstützung von standortübergreifenden Beratungsdienstleistungen.....	69
3.4.1	Szenario 1 - Person zu Person	69
3.4.2	Szenario 2 - Person zu Gruppe (Lehrer – Schüler Szenario).....	69
3.4.3	Szenario 3 - Gruppe zu Gruppe	70
4	Lösungsmodell – Stufe III – Qualitätsdienstleistungen erbringen	71
4.1	Vorgehensweise und Aufbau des Pilotbetriebs	71
4.1.1	Untersuchte Szenarien.....	72
4.1.2	Bewertung der IuK-Technologien bzgl. des festgestellten Informationsbedarfs	74
4.2	IuK-gestützte QM-Beratung im Praxiseinsatz - Ergebnisse.....	77
4.2.1	Generelle Probleme: Nutzung der Videokonferenz bei der Beratung von QM-Methoden.....	77
4.2.2	Szenario-spezifische Erfahrungen	78
4.2.3	Methoden-spezifische Erfahrungen.....	84
4.3	Anwendungskonzept	88
4.4	Abrechnungsmodell.....	89
4.5	Erbringung der Quality Services - Fazit.....	90
5	Entwicklung eines Organisationskonzeptes	91
6	Zusammenfassung und Ausblick.....	95
	Literaturverzeichnis.....	97
	Anhang I - Methodenbewertung	101
	Anhang II - Struktur des Fragen basierten Analysetools	107
	Anhang III - Einzelbewertung von Online-Dienstleistungsmarktplätzen	108
	Anhang IV - Merkmale und Elemente von Online-Dienstleistungsmarktplätzen	114
	Anhang V - Lastenheft: Online-Dienstleistungsmarktplatz „Quality Services“	118
	Anhang VI - Planung externer Pilotbetrieb: PLATO AG <-> Gabler Maschinenbau GmbH	125
	Anhang VII - Zu erfüllende Anforderungen für den Einsatz von Videokonferenzsystemen	126
	Anhang VIII - Übersicht über die verfügbaren Systeme.....	136
	Anhang IX - Auswahlergebnis zur Beschaffung einer geeigneten IuK-Plattform.....	138
	Anhang X - Checkliste: Moderation von Online Sitzungen	141