

Internetberatung – Einige Überlegungen zu Möglichkeiten einer sinnhaften Vollautomation von Beratungsleistungen

Dr. Thomas Deelmann

Deutsche Telekom AG
Friedrich-Ebert-Allee 140
53113 Bonn
thomas.deelmann@telekom.de

Abstract: Durch den Einsatz von Informationstechnologien und insbesondere von Internettechnologien wurden in den letzten Jahren Prozesse und Geschäftsmodelle vieler Branchen einer deutlichen Veränderung unterzogen. Beratungen haben hier regelmäßig großen Einfluss ausgeübt. In diesem Zusammenhang stellt der vorliegende Beitrag die Frage, in welchem Umfang Beratungsleistungen digitalisiert und automatisiert werden können, der von Mertens formulierte Leitgedanke der *sinnhaften Vollautomation* also umgesetzt werden kann. Dieses hätte zur Folge, dass sich das Geschäftsmodell Beratung deutlich verändert, da bei einer Automation der Einsatz des bisher dominierenden menschlichen Produktionsfaktors („people’s business“) systemimmanent zurückgeht.

Die wesentlichen Merkmale von Beratung sind: (a) Immaterialität, (b) Wissen, Beziehungskompetenz und Reputation als eingesetzte Ressourcen, (c) Koproduktion der Leistung durch Berater und Kunde, die beide einen Organisationscharakter aufweisen, (d) eine hohe Individualität der Leistung, (e) die Vermarktung eines Leistungsversprechens und (f) die aufgewendete Arbeitszeitmenge der Beratung als verrechenbare (verkaufbare) Leistung.

Eine Prüfung, ob ein Technologieeinsatz substantiell etwas an der Beratungstätigkeit verändert, indem ihre Merkmale ggf. ernsthaft verletzt werden zeigt, dass eine grundsätzliche Automatisierbarkeit vorliegt. Lediglich Einschränkungen bei den Punkten Beziehungskompetenz und dem systemimmanenten Entfallen der Arbeitszeitmenge als verrechenbare Leistung muss entgegengewirkt werden.

Zusätzlich bieten direkte Ansätze zur Internetberatung (z.B. Template Driven Consulting, Internet Based Consulting-Engine), ebenso wie verwandte Ansätze aus anderen Domänen (z.B. Weizenbaums Doctor, Beratungskomponente bei Online-Konfiguratoren für Automobile) erste Anknüpfungspunkte zur Automatisierbarkeit von Beratung.

Von den vier idealtypischen Beratungsansätzen eignet sich die gutachterliche Beratung für eine sinnhafte Vollautomation besser als die Expertenberatung, Organisationsentwicklung und systemische Beratung.

Als Fazit lässt sich festhalten, dass keine Notwendigkeit besteht, eine sinnhafte Vollautomation kategorisch auszuschließen, jedoch werden verschiedene Grenzen identifiziert.