



Auch die klassische Beratung wird umgekrempelt werden¹

Durch die Digitalisierung verändern sich auch die Geschäftsmodelle von klassischen Unternehmensberatungen. Dank virtualisierter Prozesse, digital ergänzter Leistungsangebote sowie angepasster Strukturen lassen sich Kosten senken und Klienten Anforderungen optimaler abdecken.

Die Digitalisierung der Geschäftsmodelle von Unternehmensberatungen ist Gegenstand der Studie „Aktueller Stand der digitalen Transformation im deutschen Markt für Unternehmensberatung“ des Bundesverbands Deutscher Unternehmensberater (BDU), die die Branchenvertretung gemeinsam mit der Technischen Hochschule Ilmenau sowie dem AWS-Institut für digitale Produkte und Prozesse Anfang 2018 durchgeführt hat (www.bdu.de/digitale-transformation-studie). Mögliche digitale Formen der Beratung sehen laut Studie so aus:

Core-Only Consulting

Die Berater konzentrieren sich auf Wissensvermittlung und Wissenstransfers (ihre Kernkompetenzen). Sich wiederholende, operative Aufgaben (wie Terminvereinbarung oder Rechnungsstellung) werden auf IT-gestützte Prozesse übertragen. Die Beratungsleistung wird vor Ort erbracht.

Plattform Consulting

Auf einer Internet-Plattform werden Berater und/oder Beratungsleistungen vermittelt. Berater werden leicht vergleichbar. Es lassen sich kleinteilige Beratungsdienstleistungen auf Stunden- oder sogar Minutenbasis billig anbieten

Self-Service Consulting

Der Kunde übernimmt (Teil-) Aufgaben des Beraters. In der Beratung kann Self-Service Consulting eingesetzt werden, um dialogbasierte und automatisierte Dienstleistungen anzubieten. Assessments sind ein gutes Beispiel. Hier werden auf Basis der Kundenangaben während des Self-Service Consultings automatisch Berichte generiert, Probleme identifiziert und nächste Schritte empfohlen. Diese Online-Assessments zielen auf vollautomatisierte Beratungsleistungen unter Einbezug des Kunden ab, ohne dass ein Berater hinzugezogen werden muss.

¹ MARTIN PICHLER; „DER DISRUPT YOURSELF HORROR; WIRTSCHAFT+WEITERBILDUNG, 11/12_2018, S.22



Algorithmic Consulting

Es gibt zum Beispiel eine automatisierte Finanzberatung (sogenannte Robo-Berater), die sogar bessere Anlageergebnisse erzielen soll als menschliche Investmentmanager. In Bezug auf den Beratungsbereich ist dies nicht vollständig übertragbar, denn Beratungsprozesse sind nicht primär zahlengetrieben und Ergebnisse nicht immer leicht messbar. Aber: Durch die Zerlegung von Abläufen werden Prozessbestandteile sichtbar, die tatsächlich automatisierbar sind. Beispielsweise können Algorithmen eingesetzt werden, um Prozessdaten zu analysieren und vorhandene Anomalien aufzudecken. Dann werden die notwendigen Interventionen automatisch ausgelöst. Die Studie empfiehlt, selbst bei „vollautomatischer“ Beratung dem Kunden einen Weg anzubieten, wie er mit einem Berater persönlich in Kontakt treten kann (der dann bei der Interpretation von automatisierten Ergebnissen hilft).