

Track 1: IS in den Dienstleistungen

Editorial

Dienstleistungen werden von vielen, vor allem auch sehr heterogenen Unternehmen angeboten. Als gemeinsames, konstituierendes Merkmal dieser Unternehmen wird die Integration des Kunden in den Produktionsprozess gesehen. Informationssysteme in Dienstleistungen haben deshalb nicht allein zum Ziel, die Effektivität und Effizienz der verschiedenen Produktionsprozesse zu steigern. Im Vordergrund steht vielmehr, auf Anforderungen des Kunden flexibel reagieren und seine Wünsche umfassend und effektiv bedienen zu können. Beispiele hierfür sind CRM-Systeme bei Finanzdienstleistern, Mash-Ups und Web 2.0 Technologien zur Differenzierung touristischer Dienstleistungen, integrierte Campus Management Systeme für Hochschulen und agile Softwareentwicklung. Die zunehmende Verbreitung von Informationssystemen führt allerdings auch zu steigenden Kundenanforderungen, da sich die Kunden umfassender informieren und einfacher Angebote vergleichen können. Dies fördert die Innovation und die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle, die wiederum erst wirksam durch geeignete Informationssysteme umgesetzt werden. IT und Dienstleistungen sind somit eng verzahnt - nicht zuletzt auch dadurch, dass auch Softwarenutzung selbst als Dienstleistung angeboten wird.

Die Vielfältigkeit und Bedeutung des Themengebietes spiegelt sich in den insgesamt 87 Beiträgen wieder, die sich mit den unterschiedlichsten Herausforderungen an der Schnittstelle IT und Dienstleistungen beschäftigen und in diesem Track eingereicht wurden. Die meisten Einreichungen behandeln Themen aus dem Bereich der Finanzdienstleistungen (13), wobei Auswirkungen oder Konsequenzen der Finanzkrise jedoch nicht im Vordergrund standen. Vielmehr standen u.a. die Ausrichtung auf Kundenanforderungen, die Entwicklung einer Servicearchitektur und insbesondere empirische Analysen zum elektronischen Handel von Wertpapieren im Interessenschwerpunkt. Offensichtlich wird das Thema Finanzkrise (noch) nicht sehr intensiv vor dem Hintergrund eines Beitrags der Wirtschaftsinformatik zum Beispiel zur Unterstützung von Transparenz und Evidenz untersucht. Weiterhin von großem Interesse waren Themen rund um den Bereich E-Learning (10 Einreichungen). Dabei wurden insbesondere Fragestellungen aufgegriffen, wie Technologieinnovationen (z. B. Web 2.0) sinnvoll in Lernumgebungen eingesetzt werden können. Informationssysteme in Hochschulen, die in früheren WI-Konferenzen von vielen Beiträgen adressiert wurden, sind in diesem Jahr mit nur vier Einreichungen vergleichsweise wenig beachtet worden. Auch wenn die Herausforderungen der heterogenen Systemlandschaften der Hochschulen noch bei weitem nicht gelöst sind, scheinen doch zumindest aus wissenschaftlicher Sicht die wichtigsten Probleme durchdrungen zu sein. Der bereits erwähnten Besonderheit der Dienstleistungen, nämlich die Integration des Kunden, tragen vor allem die Einreichungen zum Thema Customer Relationship Management (CRM) Rechnung (8). Hier werden sehr unterschiedliche Themenstellungen wie das Beschwerdemanagement, die Integration des Kunden im Geschäftsprozess der Versicherung oder die Nutzung mobiler Dienste zur Kundenansprache fokussiert. Aus den Themengebieten Business Analytics und Management Support Systems wurden neun Beiträge eingereicht. Obwohl auch hier ebenfalls als Auswirkung der

Finanzkrise ein verbessertes Kosten- und Risikomanagement für die Dienstleister die Wirtschaftsinformatik vor neue Herausforderungen stellen könnte, findet sich unter den Einreichungen kein Beitrag, der Fragestellungen dazu aufgreift. Stattdessen werden u.a. Situativität und Agilität von Business Intelligence Ansätzen oder die Anwendung dieser Ansätze in bestimmten Domänen untersucht.

Themenstellungen aus einzelnen Dienstleistungsdomänen wie z. B. der Energieversorgung, Medienwirtschaft, Softwareindustrie, Tourismus und Freizeitindustrie, Umweltwirtschaft oder Unternehmensberatung wurden nur von vereinzelt Beiträgen behandelt. Ebenso wurden zu den eher funktionspezifischen Themen der Wirtschaftsinformatik wie z. B. IT- und Software-Services, Software as a Service sowie Produkt- und Konfigurationsmanagement (z. B. Hybride Wertschöpfung) nur wenige Beiträge eingereicht.

Insgesamt wurden 21 Beiträge angenommen. Für viele dieser Beiträge spielen Prozesse eine zentrale Rolle. Dabei werden sowohl Erweiterungen bestehender Modellierungssprachen thematisiert, die branchenspezifische Besonderheiten abdecken sollen (Ressourcenmodellierung im Pflegedienst, Charakteristika von Gesundheitsbehörden), als auch Konzepte zur automatisierten Modellierung der Prozesse mit anschließender Ausführung auf Basis von Web-Services. Ein weiterer Beitrag zeigt, wie sich auf Basis einer semantischer Sprache (SBPML) systematisch Schwachstellen in Geschäftsprozessen aufdecken lassen. Das Prozessmanagement aus einer ökonomischen Perspektive betrachten Beiträge, um diverse Entscheidungsmodelle entwickeln zu können (Finden eines optimalen Verbesserungsgrades eines Prozesses, Integration des Kunden in den Geschäftsprozess, Höhe des Kulanzbetrags im Beschwerdemanagement).

Daneben finden sich Beiträge, die ihren Schwerpunkt auf den Einsatz von Technologien legen. Sie widmen sich dem Thema elektronischer Handel von Wertpapieren und untersuchen zeitliche Verzögerungen (latency effects) beim Trading, die Implikationen der „Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (MiFID)“ oder Auswirkungen computer-gesteuerter Handelsaktivitäten. Ebenfalls wird der Einsatz von Technologieinnovationen, in unterschiedlichen Anwendungskontexten (SOA in der Kunden-Bank-Interaktion, SOA bzw. Web 2.0 im Gesundheitswesen, Self-Service-Technologien im E-Commerce) fokussiert.

Beiträge, die den Einsatz von grundlegenden Konzepten untersuchen, behandeln Themen aus unterschiedlichen Bereichen. So wird das „Shilling“, eine verbreitete Manipulationsart bei Online-Auktionen oder die Servicearchitektur einer Bank im Zuge der zunehmenden Industrialisierung untersucht. Aus der Nutzerperspektive werden Algorithmen zur Prognose von Folgekäufen im E-Commerce sowie E-Services im öffentlichen Sektor analysiert.

Jeder eingereichte Beitrag wurde von jeweils drei Reviewern und einem Associate Editor begutachtet. Insgesamt haben 26 Associate Editors und 148 Reviewers mitgewirkt. Allen sei an dieser Stelle sehr für ihr großes Engagement gedankt.

Susanne Leist und Robert Winter