

Tätigkeitsbericht für das Akademische Jahr 2008-08-01 bis 2009-07-31

Das Institut für Wirtschaftsinformatik ist im Umbruch! Im Berichtszeitraum haben erhebliche personelle Veränderungen stattgefunden. Prof. Gerhard Knolmayer, der seit 1988 als Professor am Institut für Wirtschaftsinformatik tätig ist, hat mit Beginn des Frühjahrssemesters 2009 seinen Beschäftigungsgrad erheblich reduziert. Das von ihm bekleidete Ordinariat ist neu ausgeschrieben worden und konnte per Juni 2009 erfreulicherweise mit Jens Dibbern besetzt werden, der mit seinem Stellenantritt die Leitung der Abteilung Information Engineering übernommen hat. Aufgrund der für den Berichtsraum erst sehr kurzen Präsenz schlägt sich die Tätigkeit von Prof. Dibbern in Forschungs- und Lehraktivitäten in diesem Tätigkeitsbericht noch wenig konkret nieder. Stattdessen können wir mit einiger Genugtuung belegen, dass unser bisheriges Lehrprogramm in der Übergangsphase wie gewohnt angeboten werden konnte; auch in der Forschung sind wir aktiv geblieben und

weiterhin präsent. Allen Mitarbeitern, die für die Bewältigung der ausserordentlichen Anforderungen in dieser Zeit des Übergangs ihre Hand geboten haben, sei an dieser Stelle herzlich gedankt.

Mit den personellen Änderungen sind auch einige strukturelle Anpassungen einhergegangen: Seit Anfang des Jahres fungiert Prof. Thomas Myrach als geschäftsführender Direktor. Intern wurde der IT-Support der Abteilungen des Instituts zentralisiert. Weiterhin haben wir den Web-Auftritt des Instituts wesentlich überarbeitet; als Einstiegsadresse für alle Informationen aus dem IWI Bern empfehlen wir nun

www.iwi.unibe.ch

Wie freuen uns auch weiterhin an Ihrem Interesse an unserem Institut und unserer Arbeit!

Bern, im Dezember 2009

Prof. Dr. Jens Dibbern

Prof. Dr. Thomas Myrach

Portrait

Als Nachfolger von Gerhard Knolmayer hat der Regierungsrat Jens Dibbern zum ordentlichen Professor für Wirtschaftsinformatik gewählt. Er übernimmt die Abteilung Information Engineering am Institut für Wirtschaftsinformatik und hat seine Stelle am 1. Juni 2009 angetreten.



Jens Dibbern (37) wuchs in Erlangen auf und studierte nach einer Ausbildung zum Bankkaufmann an der LMU München sowie an der Universität Bayreuth Betriebswirtschaftslehre. Nach seinem Abschluss als Diplomkaufmann im Jahr 1998 arbeitete er als wissenschaftlicher

Assistent am Betriebswirtschaftlichen Forschungszentrum für Fragen der Mittelständischen Wirtschaft e.V. sowie am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik an der Universität Bayreuth. Während dieser Zeit absolvierte er einen dreimonatigen Forschungsaufenthalt an der University of Houston. Seine Promotion schloss er im Jahr 2003 in Bayreuth ab und wurde hierfür mit dem Alcatel SEL Dissertationspreis ausgezeichnet. Danach folgte er als wissenschaftlicher Assistent seinem akademischen Vater Armin Heinzl an die Universität Mannheim. Dort half er beim Aufbau einer Forschungsgruppe im Bereich Wirtschaftsinformatik, die durch die Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG), die Landesstiftung Baden-Württemberg und das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wurde. Im Rahmen dieser Tätigkeit habilitierte er sich im April 2009. Der Titel seiner Habilitationsschrift lautete „Crossing Organizational and Cultural Boundaries in the Software Ecosystem“.

Im Zentrum seines Forschungsinteresses steht die inner- und zwischenbetriebliche Koordination sowohl von Aufgaben der Informationserarbeitung als auch von Geschäftsprozessen. Einen Schwerpunkt bildet hierbei die Frage, unter welchen Umständen es für eine Organisation Sinn macht, bestimmte Aufgaben der Informationsverarbeitung, wie z.B. die Anwendungsentwicklung, auszulagern und wie man das Outsourcing erfolgreich managen kann. Jüngst wurde in diesem Zusammenhang auch das Offshore-Outsourcing eingehend untersucht, also die Auslagerung von IV-Aufgaben an Dienstleister im Ausland (z.B. Indien). Eng verbunden mit diesen Fragen ist ein zweiter Forschungsstrang von Herrn Dibbern. Dieser beschäftigt sich damit, ob und wie mit Hilfe innovativer Informationstechnologien die Koordination räumlich und zeitlich getrennter Personen und Gruppen verbessert werden kann. In diesen Forschungskontext sind auch Arbeiten zur Ergreifung der Potenziale mobiler Technologien sowie des Wissensmanagements einzuordnen.

Lehre

IM BERICHTSZEITRAUM HABEN WIR EIN SEHR UMFANGREICHES LEHRPROGRAMM ANGEBOTEN:

Veranstaltung	Semester	Dozent	ECTS
Einführungsstudium			
Einführung in die Wirtschaftsinformatik: Information und Entscheidung	HS 08	Knolmayer/ Myrach	3
Bachelorstudium			
Logistik	FS 09	Patig	4.5
Management von Informationssystemen	HS 08	Myrach	6
Telekooperation	FS 09	Myrach	3
Proseminar Wirtschaftsinformatik (Knolmayer)	HS 08	Knolmayer	4
Proseminar Wirtschaftsinformatik (Myrach)	FS 09	Myrach	4
Masterstudium			
Online-Marketing und -Vertrieb	FS 09	Myrach	3
Übungen zu Online-Marketing und -Vertrieb: Analyse und Gestaltung von Web-Auftritten	FS 09	Myrach	3
Elektronischer Geschäftsverkehr	HS 08	Myrach	3
Übungen zu Elektronischer Geschäftsverkehr: Katalogmanagement und Datenaustausch	HS 08	Myrach	3
Virtuelle Lerneinheit Logistik II: Procurement	HS 08	Knolmayer	1.5
Enterprise Resource Planning and Supply Chain Management Systems, Vorlesung und virtuelle Lerneinheiten	HS 08	Knolmayer	4.5
Management und Organisation von Informatik-Abteilungen, Vorlesung und virtuelle Lerneinheiten	FS 09	Knolmayer	4.5
Übung zu den Logistik-Systemen von SAP (Materials Management, Production Planning)	HS 08	Knolmayer	3
Management von Informatikprojekten	FS 09	Odermatt	3
Informatikrecht	HS 08	Widmer	3
Requirements Engineering: Anforderungsanalyse für betriebliche Informationssysteme	HS 08	Patig	6
Architekturen von Anwendungssystemen	FS 09	Patig	1.5
Seminar aus Wirtschaftsinformatik	HS 08	Knolmayer	4
Seminar zum Supply Chain Management	HS 08	Knolmayer	6
Projektseminar E-Business	FS 09	Myrach	6
Masterkolloquium: Forschung in der Wirtschaftsinformatik	HS 08	Myrach	2
PhD Studium			
Doktorandenseminar Wirtschaftsinformatik	HS 08	Knolmayer	6

INSBESONDERE DANKEN WIR UNSEREN LEHRBEAUFTRAGTEN FÜR DIE ABHALTUNG FOLGENDER LEHRVERANSTALTUNGEN:

- Dr. Daniel Odermatt:
"Management von Informatikprojekten"
- Dr. Ursula Widmer:
"Informatikrecht"

Seit etlichen Jahren setzen wir uns für den Einsatz moderner Lernumgebungen in der Lehre ein. Davon zeugen die vom Swiss Virtual Campus (SVC) geförderten Projekte für die Schaffung von E-Learning-Inhalten, an denen das IWI Bern aktiv mitwirkte. Diese werden im Rahmen von Blended Learning oder in einigen Fällen sogar als rein virtuelle Kurse an der Universität Bern angeboten.

Die im Rahmen des von IWI-IE geleiteten Projekts OPESS (Operations Management, ERP- and SCM-Systems) entwickelten virtuellen Lerninhalte sind Bestandteil der Curricula der Universität Bern, der ETHZ und der EPFL. Bisher haben mehr als 8000 Studierende von den in OPESS entwickelten Lehrmaterialien profitiert.

Auch aus dem Projekt FOIS (Foundations of Information Systems), in dem das IWI-IM als Partner mitgewirkt hat, sind E-Learning-Module hervorgegangen, die in verschiedenen Veranstaltungen der Universitäten Bern und Zürich eingesetzt werden. In Bern sind sie fester Bestandteil von Blended-Learning-Arrangements, in den Veranstaltungen "Management von Informationssystemen" und "Telekooperation" geworden.

Prof. Dr. Thomas Myrach bietet bereits seit längerem für einzelne Veranstaltungen multimedial aufbereitete Lerninhalte und Vorlesungsvideos an. Für die Veranstaltungen „Management von Informationssystemen“ und „Telekooperation“ wurden mit der von SWITCH angebotenen Produktionsumgebung "SWITCHcast" Podcasts von den Präsenzveranstaltungen produziert, die Studierende zur Nachbereitung oder zum Fernstudium benutzen können.

Ein Höhepunkt bei der Verwirklichung von modernen Lehrformen war im Berichtszeitraum eine im Rahmen der Vorlesung „Telekooperation“ verwirklichte interkontinentale Videokonferenz. In Kooperation mit dem Unternehmen Accenture wurden zwei Hörsäle an den Universitäten Bern und Zürich zusammengeschaltet und mit einem Software-Entwicklungszentrum in Bangalore/Indien verbunden. Dabei konnten die Studierenden aus verschiedenen Kursen an den jeweiligen Standorten mit Experten aus der Schweiz und Indien die

Besonderheiten einer Kooperation zwischen diesen beiden Ländern bei IT-Offshoring-Projekten diskutieren. Dieses technisch und organisatorisch anspruchsvolle Unterfangen wurde von den Teilnehmenden sehr positiv aufgenommen.



Die Praxisrelevanz unserer Lehre wurde weiter angereichert durch die Teilnahme an zwei durch internationale Unternehmen veranstaltete Wettbewerbe:

- Erneut nahmen wir im Rahmen der Übungen zu Online-Marketing und -Vertrieb mit 9 Gruppen an der Google Online Marketing Challenge teil. Wiederum schlugen sich unsere Teams sehr gut: Alle neun Gruppen schafften es unter die besten 10% aus insgesamt 2187 Studententeams; drei Gruppen gelangten sogar unter die 50 besten Teams der Region Europa-Mittlerer Ostafrika (EMEA).
- Weiterhin gehörten wir im Rahmen des Projektseminars E-Business mit zwei Gruppen zu den Teilnehmern des erstmalig in der Schweiz durchgeführten Accenture Campus Challenge 2009 zum Thema „Innovative elektronische Marktplätze für Entwicklungs- und Schwellenländer“. Mit einem Team nahmen wir an der nationalen Endausscheidung in Zürich am 25. Juni 2009 teil.

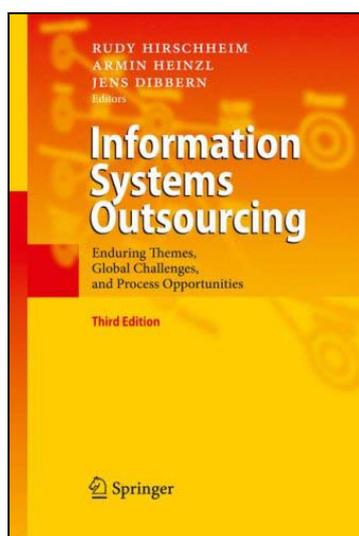
Forschung

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ABTEILUNG INFORMATION ENGINEERING (IWI-IE):

Outsourcing

Das IWI Bern setzt sich mit Fragen des Outsourcings von IT-Systemen seit vielen Jahren auseinander. Eine Übersicht zum aktuellen Stand der Diskussion bieten ([21]; [3]). Bei einer Auslagerung von IT-Aufgaben sind vielfältige Auswirkungen zu überprüfen, u. a. bezüglich Compliance-Nachweisen [4]. Bezüglich der Auswirkungen einer Outsourcing-Ankündigung auf den Marktwert von Unternehmen kommen verschiedene Studien zu unterschiedlichen Ergebnissen. Wir untersuchten anhand von Outsourcing-Ankündigungen, ob derartige Effekte in der Schweiz aufgetreten sind [35]. Die Frage einer geeigneten Sourcing-Strategie für Informatik-Leistungen stellt sich wegen der Gleichartigkeit vieler zu erbringender Leistungen insbesondere auch für Gemeinden. In [15] präsentieren wir Ergebnisse einer empirischen Untersuchung über den Informatikeinsatz in kleinen und mittelgrossen Schweizer Gemeinden, die sich u.a. damit beschäftigt, warum die Gemeinden nicht stärker Möglichkeiten einer interkommunalen Zusammenarbeit oder eines Outsourcings von IT-Systemen nutzen, um Skalenvorteile zu realisieren.

Das IT-Outsourcing stellt auch für Jens Dibbern seit vielen Jahren einen Forschungsschwerpunkt dar. Kürzlich erschien im Springer-Verlag die dritte Auflage des von ihm gemeinsam mit den Proff. Hirschheim und Heinzl herausgegebenen Buches „Information Systems Outsourcing: Trends, Challenges and Opportunities“.



Jüngst wurde im Finanzsektor untersucht, warum die Akzeptanz des Business Process Outsourcing, also des Outsourcings ganzer Geschäftsprozesse inklusive der sie unterstützenden IT-Systeme,

unter Banken so unterschiedlich ausfällt [18]. Es konnte festgestellt werden, dass Banken unterschiedliche Wahrnehmungen über die Risiken und Wertbeiträge des BPO haben. Banken, die bereits einzelne Geschäftsprozesse ausgelagert haben, sehen sich dadurch in der Lage, sich auf ihre Kernkompetenzen zu fokussieren, nehmen aber gleichzeitig auch die finanziellen Risiken verstärkt wahr. Banken, die sich dagegen entschieden haben, stellen dagegen vorwiegend auf Qualitäts- und Leistungsrisiken des BPO ab.

Interessante Ergebnisse brachte auch eine Studie zum Offshore-Outsourcing von Entwicklungs- und Wartungsprojekten einer internationalen Grossbank an Dienstleister in Indien [16]. Es zeigte sich, dass Zusatzkosten der Bank, die im Rahmen der Spezifikation der Leistungen, des Wissenstransfers, der Kontrolle und der Koordination anfallen, oftmals massiv unterschätzt werden und dass die Höhe dieser Zusatzkosten im Wesentlichen von den Eigenschaften des ausgelagerten Projektes sowie den Erfahrungen des Dienstleisterpersonals abhängen.

Die in dieser Studie sichtbar werdenden kulturellen Unterschiede wurden in einer weiteren Studie eingehender untersucht [36].

Aktuelle Forschungsarbeiten gehen der Frage nach, ob sich durch gezielte Managementmassnahmen sowie IT-gestützte Koordinationsmechanismen diese Zusatzkosten verringern lassen.

Compliance und IT Governance

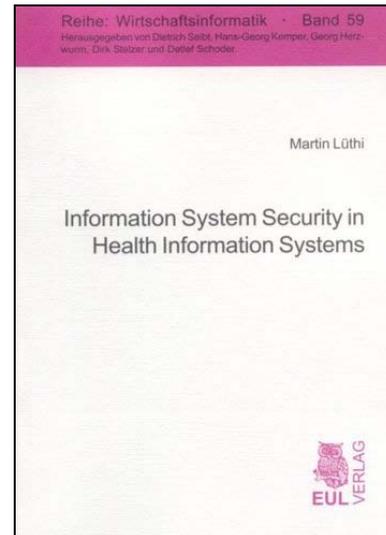
Die Regulierungsdichte nimmt stetig zu. Infolge der Finanzkrise werden weitere Regelungen folgen, zu denen Unternehmen ihre Compliance nachweisen müssen. Aber auch intern veranlasste Anforderungen zwingen die Unternehmen, ihr Risikomanagement zu systematisieren und den Anforderungen entsprechend auszurichten. Da die betroffenen Geschäftsprozesse grösstenteils durch IT-Systeme unterstützt werden, ist deren ordnungsgemässer Einsatz ein wesentliches Element von Compliance-Nachweisen.

ERP-Systeme bieten zahlreiche Kontrollmechanismen, deren systematische Nutzung unter Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten attraktiv sein kann. Wir untersuchen die bivalente Beziehung von Compliance und ERP-Systemen, indem wir "ERP Application Controls" und "ERP General Controls" gegenüberstellen. Am Beispiel von SAP ERP zeigen wir eine mögliche Zuordnung der in ERP-Systemen angebotenen Kontrollmechanismen zu den Domänen und Prozessen der Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT) [12].

Im Gesamtkontext des Risikomanagements eines Unternehmens nimmt die Trennung von Funktionen (Segregation of Duties (SoD)) einen besonderen Stellenwert ein. Wenn risikorelevante Geschäftsprozesse in ERP-Systemen abgebildet sind, bieten sich Möglichkeiten, die Funktions-trennung zu automatisieren: Zum einen können Standardfunktionalitäten der ERP-Systeme genutzt werden, zum anderen können die SoD unterstützende Zusatzprodukte den Funktionsumfang erheblich erweitern. Mit der Einführung einer spezialisierten Software zum Management von SoD sind meist umfangreiche organisatorische Veränderungen verbunden, die sich sowohl auf den externen Prüfprozess als auch auf die interne Organisation auswirken können. Wir untersuchen die Assimilation von solchen SoD-Zusatzprodukten im Kontext von externen und internen Compliance-Anforderungen sowie der IT-Governance. In diesem Zusammenhang beschreiben wir die Rolle des "SoD-Managers" im Spannungsfeld zwischen Business und IT. Die aus SoD resultierenden Aufgaben werden für diese Rolle systematisch zusammengestellt und Probleme der organisatorischen Positionierung dieses Berufsbilds erörtert [11].

Zudem beschäftigen wir uns mit der Frage, welchen Einfluss die Wahl der IT-Architektur, insbesondere der heute oft empfohlenen serviceorientierten Architektur (SOA), auf Compliance-Nachweise besitzt. Spezifische Eigenschaften einer SOA sind die Fokussierung auf Geschäftsprozesse und auf Services verschiedener Granularität, welche bis hin zu Applikationen aggregiert werden können. Ein wichtiges SOA-Konzept ist die dynamische Bindung der Services zu den Geschäftsprozessen. In [24] werden potentielle Auswirkungen dieser Art der Bindung auf Compliance-Nachweise analysiert und ein Lösungsansatz auf Basis semantischer Konzepte zur Diskussion gestellt. Darauf aufbauend werden in [25] Probleme von Compliance-Nachweisen bei Wiederverwendung von Services in verschiedenen Kontexten erörtert. Anhand eines Anwendungsfalls wird gezeigt, wie dieser Lösungsansatz mit zwei Beschreibungssprachen umgesetzt werden kann; diese wurden zuvor auf Basis eines systematischen Vergleichs ausgewählt.

Im Gesundheitswesen besitzen Aspekte der Compliance ebenfalls einen hohen Stellenwert. Einer dieser Aspekte ist die IT-Sicherheit. In einer explorativen Studie ([6]; [26]; [27]) wurden Spitäler in den USA und in der Schweiz untersucht und dabei verglichen, welchen Stellenwert Massnahmen zur IT-Sicherheit jeweils besitzen.

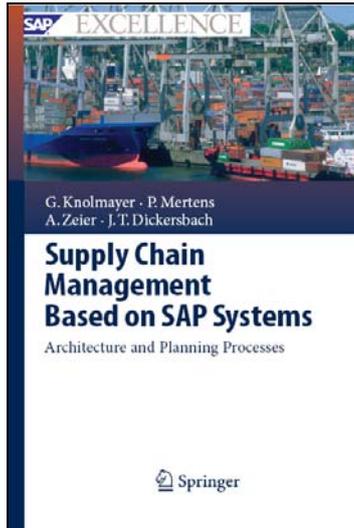


Verschiedene Vorschriften, die weit über das Finanzwesen hinausreichen, fordern Nachweise zur Ausführung von Geschäftsprozessen. Solche Dokumente werden immer häufiger in Form von Emails versandt. Im Zusammenhang mit der Archivierung von Emails ergibt sich eine Reihe schwierig lösbarer Fragen, z. B. zum Datenschutz bei privaten Emails oder der adäquaten Archivierung verschlüsselter Emails. Im Berichtszeitraum wurde eine umfangreiche empirische Untersuchung vorgenommen, welche den Stand der Email Policies in Schweizer und deutschen Unternehmen erfasst. Zudem wurden die statistischen Grundlagen für die Auswertung dieser Untersuchung erarbeitet.

Noch geringe Aufmerksamkeit hat die Forderung nach einer "Data Governance" gefunden. Viele Organisationen äussern Klagen über eine mangelnde Datenqualität. Diese ist in der Regel nicht auf schlechte Qualität der Software-Systeme, sondern auf ungenügende Organisation, geringe Motivation der Mitarbeitenden und mangelnde Anreizsysteme zurückzuführen. In einem vor dem Abschluss stehenden Dissertationsvorhaben werden Probleme der Datenqualität insbesondere im Umfeld von ERP-Systemen analysiert.

Supply Chain Management

Im Berichtszeitraum ist das Buch "Supply Chain Management Based on SAP Systems: Architecture and Planning Processes", das Prof. Dr. Gerhard Knolmayer gemeinsam mit Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Peter Mertens, Dr. Alexander Zeier und Dr. Jörg Thomas Dickersbach verfasst hat, erschienen [21]. Die Weiterentwicklungen im Supply Chain Management (SCM) und der IT haben dazu geführt, dass das im Jahr 2000 erstmals erschienene Buch völlig überarbeitet werden musste.



Im Mittelpunkt des neuen Buches stehen

- eine Supply-Chain-Pyramide als SCM-Framework,
- detaillierte Anforderungen, die aus Sicht der BWL an das SCM gestellt werden können und das Ausmass, in dem SAP-Systeme diese Anforderungen erfüllen und
- fünf Fallstudien zum SCM-Einsatz, zu denen Gerhard Knolmayer jene von Hilti und Nestlé beigetragen hat.

Durch die rasche Entwicklung der Informationstechnologie und die zunehmende Verbreitung kommerzieller Simulationssoftware wird die Simulation auch im Bereich SCM vermehrt eingesetzt. Wenn allerdings Anbieter von SCM-Systemen den von ihnen entwickelten Systemen Simulationsfähigkeiten attestieren, so entsprechen diese in der Regel nicht den Anforderungen, die aus wissenschaftlicher Sicht an Simulationsuntersuchungen gestellt werden [20].

Anhand von Simulationsmodellen wurden die Auswirkungen unterschiedlich aggregierter Nachfrage- und ihrer Weitergabe auf Sicherheitsbestände und Servicegrade von Supply-Chain-Partnern untersucht [33]. Die Ergebnisse zeigen, dass dadurch zwar eine Reduktion der Sicherheitsbestände erreicht werden kann, damit aber oft auch eine Reduktion der Servicegrade einhergeht.

Ein weiteres Projekt beschäftigt sich mit Sicherheitsaspekten des RFID-Einsatzes in Supply Chains.

Text Mining

Konsumenten werden bei der Informationsbeschaffung über Produkte durch Hersteller und Händler, aber auch durch Medien oder Konsumentenorganisationen unterstützt. Über das Internet können Konsumenten in Communities Erfahrungen mit Produkten austauschen. Neben Foren stellen auch von Nutzern verfasste Testberichte eine wichtige Informationsquelle dar. Diese Möglichkeiten werden intensiv genutzt: Zu einzelnen Produkten bestehen hunderte von Testberichten.

Die grosse Zahl an wenig strukturierten Texten macht eine systematische Auswertung für den einzelnen Konsumenten schwierig. Eine automatisierte Zusammenfassung der zu einem Produkt geäusserten Meinungen ist daher wünschenswert. Dabei sollen häufig genannte Stärken und Schwächen von Produkten erkannt und zu einem "Meinungsbild" aggregiert werden. Für diese Aufgabe eignen sich Methoden des Text Minings. Ihre Anwendbarkeit auf diese Fragestellung wird in einem Dissertationsvorhaben untersucht.

e-Learning

Mit dem Konzept digitaler Lernobjekte beschäftigt sich [22].

Ergebnisse zweier Umfragen zur Akzeptanz von Standardisierungsvorschlägen im e-Learning stehen im Mittelpunkt von [28]. Insbesondere wird ein Strukturgleichungsmodell entwickelt, mit dessen Hilfe Hypothesen zur Akzeptanz von e-Learning-Standards geprüft werden.



In [32] beschreibt Roman Schmidt ein Simulationsmodell zum SCM, das für den Einsatz in e-Learning-Umgebungen einfach adaptierbar ist.

Web 2.0 Enabled Cooperative Work

Die Nützlichkeit von 3D-Welten wie Second Life als Meeting-Plattform ist sehr umstritten. Wir untersuchten Second Life als potenzielle Umgebung für formelle und informelle Meetings von virtuellen Teams. Ziel der Studie war es, herauszufinden, welchen Nutzen insbesondere Avatare und der 3D-Raum in Meetings haben. Es bestätigte sich, dass Teams effektiv als Avatare im 3D-Raum zusammenarbeiten können. Jedoch suggerieren die Ergebnisse der Studie, dass virtuelle Welten eher in grösseren Communities, in denen eine informelle, lose gekoppelte Kooperation stattfindet, nützlich sind. Vorteile von virtuelle Welten gegenüber 2D-Plattformen, wie zum Beispiel Videokonferenzanrichtungen, konnten nicht bestätigt werden.

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ABTEILUNG INFORMATIONS MANAGEMENT (IWI-IM):

Seit Jahren ist E-Business ein Schwerpunkt unserer Arbeit. In verschiedenen Projekten erforschen wir das Änderungspotential, welches die Nutzung von Netzwerktechnologien auf Geschäftsprozesse hat. Die untenstehenden Kurzbeschreibungen geben einen Überblick über die aktuellen Projekte:

Kundenbindung und Informationssuche im Internet

In der Diskussion über E-Business wird häufig geäußert, das nächste Angebot sei gerade einen Mausklick entfernt. Dabei wird unterstellt, dass die Informationssuche im Internet vergleichsweise einfach sei. Neue Anbieter und Angebote können relativ leicht gefunden werden, was zu einer erhöhten Markttransparenz und damit einem erhöhten Wettbewerbsdruck führt. Rational handelnde Nachfrager orientieren sich immer am für sie günstigsten Angebot, was vom Anbieter besondere Anstrengungen in Bezug auf Preisgestaltung und Service erfordert.

Nicht zuletzt aufgrund widersprüchlicher empirischer Evidenz wird in einem Forschungsprojekt untersucht, ob und inwieweit Kundenbindung einen Einfluss auf das Informationssuchverhalten in der Vorkaufphase hat. Dabei soll herausgefunden werden, ob sich das Beziehungsgefüge zwischen Kundenbindung und Informationssuchverhalten im Internet von anderen Kanälen unterscheidet.

Ein von uns aufgestelltes Modell bildet das Wirkungsgefüge zwischen Kundenbindung, Kanalwahl und Informationssuche ab. Es wurde in einer quantitativen Pilotstudie getestet und soll in einer Hauptstudie qualitativ geprüft und ergänzt werden. Das damit befasste Dissertationsprojekt steht vor dem Abschluss.

Informationsqualität und Erfolg von Web-Auftritten

Webauftritte sind ein zentrales Element bei der Ausgestaltung des elektronischen Kanals. Sie sollten nach gängigen Zielvorstellungen effektiv und effizient sein. In der Theorie und auch in der Praxis existiert eine Vielzahl an Modellen, Methoden und Techniken, welche den strategischen Webauftritt für Unternehmen vereinfachen sollen. Diese orientieren sich jedoch oft an normativen Vorgaben oder Benchmarks, welche die jeweiligen Zielvorstellungen der Unternehmen nicht explizit berücksichtigen.

Mit dem e-Success-Modell konzipieren wir ein Instrument, welches die Messung des Erfolgs von Internetseiten aus der Sicht von Unternehmen und ihrer Ziele ermöglicht. Dieses Modell wurde bereits in mehreren Pilotuntersuchungen einem empirischen Test unterzogen und entsprechend der daraus gewonnenen Erkenntnisse weiterentwickelt, was in [34] dokumentiert ist. Mittlerweile haben wir Ergebnisse dieses Projekts an zwei internationalen Konferenzen erfolgreich einreichen können, an

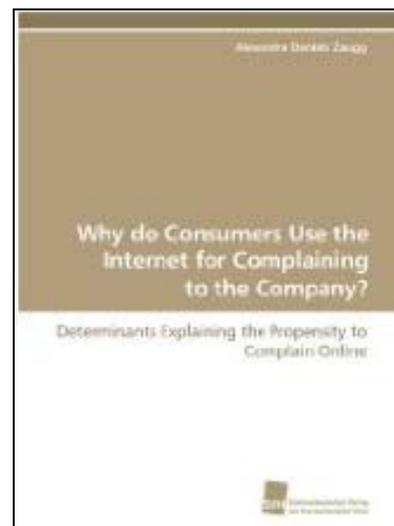
denen sie im kommenden Jahr zum Vortrag kommen.

In einem Dissertationsprojekt wird ein spezifisches Modell zur Bestimmung der Informationsqualität von Internetauftritten aus Unternehmens- und Kundensicht entwickelt. Im Rahmen dieser Aktivitäten wurde ein Instrument zur Analyse des Informationsangebots auf Webseiten ausgearbeitet und an Internetauftritten von Schweizer Weinproduzenten empirisch getestet. Die Ergebnisse dieser Arbeit konnten mittlerweile international vorgestellt werden [13].

Eine kleinere Arbeit war die Untersuchung, inwieweit die Verbreitung von Internet-Auftritten in einer Branche im Zeitverlauf der Annahme des Diffusionsmodells von Bass folgt. Für die Web-Auftritte von Schweizer Winzern konnten wir belegen, dass deren Verbreitung recht gut durch das theoretische Modell abgebildet wird [14].

Feedback- und Beschwerdemanagement über den Online-Kanal

Ein Forschungsinteresse betrifft die Nutzung von elektronischen Medien, insbesondere des Internets, für Anliegen gegenüber Unternehmen, wie dies etwa Anfragen oder Beschwerden darstellen. Damit wird quasi ein elektronischer Kanal für Interaktionen mit dem Unternehmen etabliert. Dieser ist durch Besonderheiten gekennzeichnet, welche die Nutzer in bestimmten Situationen als vorteilhaft oder nachteilig empfinden. Um das Potential dieses Kanals richtig einschätzen und ihn gezielt einsetzen zu können, ist eine genaue Kenntnis der Nutzungsmotive erforderlich.



In einem Dissertationsprojekt über Online-Beschwerdeverhalten ist erforscht worden, warum Beschwerdeführer den Beschwerdekanaal Internet wählen. Dabei wurde mit einer wohlbegründeten Mischung aus qualitativen und quantitativen Erhebungen untersucht, welche Determinanten die

Online-Beschwerdeneigung erklären. Das Projekt ist mit dem erfolgreichen Abschluss von Alexandra Zaugg zu einem vorläufigen Ende gekommen und seine Ergebnisse sind mittlerweile auch schon in Buchform publiziert [38] sowie in einer Kurzform verfügbar [39].

Self-Service-Technologien im Internet

Ein wesentliches Charakteristikum von Kundenkontakten über Webauftritte ist, dass kein direkter persönlicher Kontakt zwischen Mitarbeitern und Kunden stattfindet. Dies führt einerseits zum Effekt einer Arbeitsentlastung, bürdet aber andererseits dem Kunden eine höhere Eigenverantwortung für die Abwicklung seiner Anliegen auf. Statt durch Mitarbeiter des Lieferanten werden bestimmte Teile einer Dienstleistungen vom Kunden selbst erstellt. Deshalb wird bei Webauftritten insgesamt oder einzelnen webbasierten Funktionen auch von Self-Service-Technologien (SST) gesprochen.

Aus Perspektive der E-Business-Forschung interessiert, inwieweit Kunden SST als problematisch erleben und welche Konsequenzen dies allenfalls hat. Ein wichtiger Einfluss für die tatsächliche Nutzung von SST aus Kundensicht scheint vom Konstrukt "Wahrgenommene Kontrolle" auszugehen. Damit sind die wahrgenommenen und tatsächlichen Einflussmöglichkeiten bei Nutzung von SST gemeint. Die wissenschaftliche Literatur kann nicht erklären, worauf sich die persönliche Kontrolle/Kontrollabsicht des Kunden im Einzelnen bezieht, welche Bedeutung den einzelnen Objekten und Faktoren zukommt und welche Zusammenhänge dabei bestehen können. Deshalb wird in einem Dissertationsprojekt der Fragestellung nachgegangen, welche Faktoren, auf die der Kunde seine persönliche Kontrolle/Kontrollabsicht bezieht, Einfluss auf die Nutzung von SST haben.

Kooperatives CRM in touristischen Destinationen

Destinationen sind ein wichtiges Glied in der touristischen Wertschöpfungskette. Um Kunden zu gewinnen und längerfristig an eine Destination zu binden, sollten Tourismusorganisationen ein eigenständiges Customer Relationship Management (CRM) betreiben. Dafür sind sie auf Informationen der einzelnen touristischen Leistungsträger angewiesen. Kooperationen zwischen der Tourismusorganisation und den Leistungsträgern werden für die Wettbewerbsfähigkeit einer touristischen Destination als essentiell beurteilt.

Technologische Innovationen ermöglichen die kooperative Nutzung von CRM-Systemen und die Vernetzung von dezentral abgewickelten Prozessen. Für die erfolgreiche Etablierung solcher Kooperationen spielt die Motivation der unabhängigen touristischen Leistungsträger eine entscheidende Rolle. In diesem Forschungsprojekt wird theoriegeleitet ein Modell konzipiert, welches die Absicht der Leistungsträger zur Nutzung eines organisationsübergreifend eingesetzten CRM-Systems zu erklären versucht. Anhand eines konkreten Beispiels, eines kollaborativ erstellten E-Mail-Newsletters, wurde dieses Modell empirisch bei

touristischen Leistungsträgern getestet. Die kausal-analytisch ermittelten Untersuchungsergebnisse konnten bereits erstmals international vorgestellt werden [17]. Das Dissertationsprojekt steht unmittelbar vor dem Abschluss.

Visualisierung und Virtualisierung im Internet

Das World Wide Web und weitere Internet-Dienste sind bis heute vor allem textorientiert. Die Vermittlung von Informationen und Nachrichten erfolgt primär durch Texte, wobei sich allerdings Bilder schon seit geraumer Zeit ohne grosse Probleme integrieren lassen. Darüber hinaus sind weitere Darstellungsformen möglich geworden, welche die räumliche Dimension von Objekten abbilden. Dazu gehören geographische Informationssysteme wie "Google Earth" oder virtuelle Welten wie "Second Life".

Aus der Perspektive des E-Business stellt sich die Frage, wie diese neuen Konzepte ökonomisch nutzbar gemacht werden können. Ein wichtiger Aspekt ist dabei, inwieweit die Nutzung multimedialer Darstellungsformen die Präsentation von Leistungen über das Internet zu verbessern vermögen. In einer ersten explorativen Untersuchung sind wir der Verbreitung von multimedialen Leistungspräsentationen in der Schweizer Hotellerie nachgegangen [37]. Davon ausgehend wollen wir das Thema weiter vertiefen und den konkreten Nutzen unterschiedlicher multimedialer Darstellungen ergründen.

Open Innovation Communities

Das Internet bietet eine Infrastruktur, auf deren Basis sehr effektive Plattformen zur Kollaboration von Interessensgemeinschaften etabliert werden können. Dies hat sich bereits früh im Zusammenhang mit Open-Source-Communities gezeigt. Im Zuge der Diskussion um das Web 2.0 sind soziale Plattformen interessant geworden, wie sie in unterschiedlicher Weise etwa durch Facebook, Youtube, Flickr oder Wikipedia repräsentiert werden. Ein Schlagwort dieser Entwicklung ist dabei User Generated Content.

Im Bereich von Open Innovations ist die Nutzung von Web-Plattformen ebenfalls ein relevantes Thema. Es geht dabei im Kern darum, Benutzer in die Generierung von neuen Ideen einzuspannen. Dabei ist neben der Motivation zum Mitmachen auch die Qualität der Vorschläge von Bedeutung. Im Rahmen eines Forschungsprojektes wird derzeit der Einfluss von heterogenem Wissen und der Motivation von einzelnen Mitgliedern einer Gemeinschaft auf die Qualität der innovativen Vorschläge untersucht. Diesbezüglich sind Publikationen in Vorbereitung.

Sonstiges

Seit einigen Jahren beteiligen wir uns an der eXperience-Initiative des E-Business-Competence-Centers aus Basel. Im Zuge dieses Projekts werden anwendungsorientierte Fallstudien der Nutzung von E-Business vorwiegend von Schweizer klein- und mittelständischen Unterneh-

men (KMU) erstellt und daraus Lehren gezogen, die einem breiten Publikum über Konferenzen, Bücher und eine Online-Datenbank zur Verfügung gestellt werden. Wir haben im Berichtsraum wie-

derum eine Fallstudie zu diesem Fundus beige-steuert [29]. Zudem nehmen wir an dem Projekt zur didaktischen Aufbereitung der Fallstudien teil.

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ASSISTENZPROFESSUR (IWI-AP):

SOA Service Design

Software systems based on service-oriented architecture (SOA) find their way into enterprise reality because of their advantages concerning flexibility (quick reactions to new requirements), integration (of heterogeneous systems) and reuse (of existing software services to solve new application problems). However, these advantages can only be realized if the software services are appropriately designed. The design of software services in practice is further complicated by the complexity of application domains, ever evolving business requirements and an existing landscape of applications. The aim of this research project is the definition of guidelines for the design of (application) software services that do not only provide the required functionality, but also possess qualities such as reusability, stability and performance. The guidelines are derived from a multi-case study covering successful SOA projects in companies of distinct domains. Significant results of this research projects were discussed at several conferences and at the Dagstuhl seminar on 'Software Service Engineering' in January 2009.

Ideally, the SOA service design guidelines enable an immediate alignment of business requirements and (SOA-based) IT operations.

IT Operations Management

According to the Gartner Group, IT operations and IT infrastructure consume 60-70% of the overall IT budget, but are academically largely neglected: Hardware is a topic of technical computer science, which is, however, far apart from a company's goals. Traditional information management deals with IT infrastructure mainly at strategic level. *IT operations management* closes the gap as it is concerned with the planning, organization and control of IT service provisioning in companies. *IT services* comprise both complex enterprise and usual office applications, their provisioning can rely on data centers or PCs at workplaces. Within the research area of IT operations management it is looked for approaches to support or even automate (by methods from model-driven software development) the provisioning of IT services in a way that supports goals such as optimal IT resource utilization ('Green IT') and conformance to service level agreements (SLA).

Context-Aware Applications

Context awareness is the notion of computer systems that dynamically adapt their behavior to a changing environment. Such applications are useful in many situations ranging from general human-computer interaction over business process execution to healthcare or logistics. As context awareness is an application requirement, it should already be addressed at the modeling level. However, the notions of context are diverse and generally accepted means to model context are missing. The research projects aims at a taxonomy that classifies 'context' in distinct application areas. From the taxonomy, a context ontology and a language to describe context should be derived. Moreover, approaches to realize context-aware human-computer interaction within enterprise application landscapes are investigated.

To achieve these research goals, the workshop *Context-Aware Software Technology and Applications (CASTA 2009)* was conducted on August 24, 2009, co-located with ESEC/FSE 2009, Amsterdam, The Netherlands, and in cooperation with Oscar Nierstrasz (University of Bern, Switzerland) und John Plaice (University of New South Wales, Australia). The workshop program is available at the web site <http://casta.unibe.ch/>

Business Process Engineering

Numerous languages and tools to model and execute business processes exist. But, investigations indicate that (1) there is a discrepancy between the modeling/execution options provided and the ones needed in practice, (2) business processes have a value beyond automatic execution and (3) business process orientation can overly restrict human task execution. The research project aims at gaining insight into the practical requirements of business process modeling, simulation, execution and verification.

Online Lexicon Business Information Systems

The articles on 'IT infrastructure' and 'Requirements Engineering' that result from the research described above can be accessed at the web site <http://www.oldenbourg.de:8080/wi-enzyklopaedie>.

Kontakte zu Wissenschaft und Praxis

Gerhard Knolmayer war bis Ende 2008 Vertreter der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät in der Forschungskommission der Universität Bern. Er vertritt zudem die Fakultät im Stiftungsrat der Hans-Sigrist-Stiftung, war bis Sommer 2008 Präsident der Hauskommission Engehalde und arbeitet in der Bibliothekskommission des Bibliotheksbereichs Recht und Wirtschaft mit.

Gerhard Knolmayer ist Mitherausgeber der Zeitschriften

- Enterprise Modelling and Information Systems Architectures,
- Information Systems and e-Business Management und
- OR Spectrum.

Er erstellte zudem Gutachten für die Zeitschriften

- Wirtschaftsinformatik/Business & Information Systems Engineering und
- Journalism and Mass Communication Quarterly

und ist Academic Advocate der Information Systems Audit and Control Association (ISACA).

Gerhard Knolmayer war Mitglied des Programmkomitees der

- 9. Internationalen Tagung Wirtschaftsinformatik (WI 2009), Track Chair der Teilkonferenz Zwischenbetriebliche Informationssysteme, insbesondere Supply Chain Management, Wien, 2009-02-25/27 und des
- 3rd International Workshop on Enterprise Modelling and Information Systems Architectures (EMISA 2009), Ulm, 2009-09-10/11.

Er erstellte zudem Gutachten für die

- 43rd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2010), Kauai, 2010-01-05/08.

Gerhard Knolmayer wirkt in dem von der SwissICT eingerichteten Arbeitskreis "Sourcing" mit und ist Dozent im Weiterbildungsprogramm "Archiv- und Informationswissenschaften" der Universität Bern.

In dem im Auftrag des Handelsblatts erstellten Ranking der Forschungsleistungen von mehr als 2000 im deutschen Sprachraum tätigen Hochschul Lehrern für Betriebswirtschaft wurde Gerhard Knolmayer auf Rang 36 platziert; damit liegt er unter den führenden 2% der Hochschullehrer für BWL und schneidet besser ab als alle anderen in der Schweiz tätigen Professoren der Wirtschaftsinformatik.

Thomas Myrach ist Vertreter der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät in der Weiterbildungskommission und im Collegium Generale der Universität Bern. Zudem ist er Vizepräsident des Collegium Generale und hat in dieser Funktion in verschiedenen Programmkomitees für Ringvorle-

sungen und Seminare mitgewirkt. Als Vertreter des IWI nimmt er zudem in der Kommission der Informatikdienste der Universität Bern Einsitz.

Thomas Myrach ist Modulleiter und Referent im Weiterbildungsprogramm "Archiv- und Informationswissenschaften", welches in Kooperation zwischen den Universitäten Bern und Lausanne durchgeführt wird. Im Berichtsraum hat er Kurse für den zweiten Durchgang dieses Programms durchgeführt.

Er ist Präsident des Technologiezentrums Wirtschaftsinformatik (TEWI) mit Sitz in Brig. Im Rahmen dieser Institution werden Forschungsprojekte zum Themenkreis Internet und E-Business, Telekooperation sowie IT im Tourismus durchgeführt. Im Rahmen der Tätigkeit des TEWI wurden im Berichtsraum zwei Konferenzen mitorganisiert:

- E-Tourismus-Forum am 3. September, Zürich.
- TEWI-Forum am 26. November, Brig.

Weiterhin ist Thomas Myrach Präsident des wissenschaftlichen Beirats der Fernfachhochschule Schweiz (FFHS).

Thomas Myrach ist Mitglied des Beirats des Projekts "eXperience based training", welches im Rahmen der Initiative eXperience des Instituts für Wirtschaftsinformatik (IWI) der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) durchgeführt wird und sich mit der Durchführung von Fallstudienbezogener Lehre beschäftigt. Im abgelaufenen Berichtsjahr war er diesbezüglich auch wieder als Autor einer Fallstudie tätig, die mittlerweile als Buchbeitrag erschienen ist.

Thomas Myrach war Mitglied des folgenden Programmkomitees:

- 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik (WI 2009), Teilkonferenzen Datenmodelle für Business Services und IT-Performance Management & Monitoring / IT-Controlling, Wien, 2009-02-25/27.

Er hat Gutachten für die Zeitschriften „Wirtschaftsinformatik“ und „HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik“ erstellt.

Jens Dibbern ist Associate Editor der internationalen Zeitschrift Management Information Systems Quarterly sowie Senior Editor der internationalen Zeitschrift The DATA BASE for Advances in Information Systems. Er erstellte im Berichtszeitraum Gutachten für die Zeitschriften

- Journal of Information Technology (JIT),
- Journal of the Association for Information Systems (JAIS),
- Management Information Systems Quarterly (MISQ),

- Management Science (MS),
- OMEGA und
- Journal of Strategic Information Systems (JSIS).

Er war zudem Associate Editor und Gutachter der International Conference on Information Systems, ICIS 2008 - December 14 to 17, Paris, France.

Im Rahmen seiner aktuellen Forschung kooperiert er mit SAP Research (Karlsruhe und St. Gallen), Deutsche Bank (Frankfurt) und dem Information Systems Research Center der University of Houston (Texas, USA).

Susanne Patig ist Mitglied der SEAC-Projektgruppe (Strategic E-Government Architecture Community) der schweizerischen Bundesverwaltung, einem Zusammenschluss von Experten mit Ziel, die IT-Architektur für das E-Government der Schweiz zu optimieren und zu standardisieren.

Sie erstellte im Berichtszeitraum Gutachten für die Zeitschriften

- Datenbankspektrum,
- International Journal of Electronic Business,
- Software and Systems Modeling und

- Information Systems and e-Business Management.

Sie war zudem Mitglied folgender Programmkomitees:

- 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik (WI 2009), Teilkonferenz Zwischenbetriebliche Informationssysteme, insbesondere Supply Chain Management, Wien, 2009-02-25/27,
- Workshops "Context-Aware Software Technology and Applications (CASTA 2009)" im Rahmen der 7th European Software Engineering Conference (ESEC/FSE 2009) und
- Workshops "Feature-Oriented Software Development (FOSD)" im Rahmen der ACM/IEEE 12th International Conference on Model Driven Engineering Languages and Systems (Models 2009).

Im Rahmen ihrer Forschung zu serviceorientierten Architekturen unterhält Susanne Patig Forschungs-kooperationen mit folgenden Organisationen: ISB Informatikstrategieorgan Bund (Schweiz), CreditSuisse (Schweiz), Postfinance (Schweiz), e2e Technologies (Schweiz), IBM Research (Schweiz), SAP (Deutschland), Otto Group (Deutschland), T-Systems (Deutschland) und StatoilHydro (Norwegen).

IN UNSEREN VERANSTALTUNGEN KONNTEN WIR EINE REIHE VON GASTVORTRAGENDEN BEGRÜSSEN:

- René Wiedemann, Accenture: Global ERP System Implementation - Industrialized Deployment, 2008-10-15.
- Richard Chresta und Christian Schneider, UN/EDIFACT, 2008-10-20.
- Mani Haller, SBB: Supply Chain der Fahrplangestaltung, 2008-12-03.
- Chris Henn, e2e: Rapid SAP Integration: A Case Study from the Supply Chain Sector, 2008-12-10.
- Chris Henn, e2e: Die modellbasierte Anwendungsintegration mit der e2e-Bridge, 2008-05-20.
- Guido Scherer und weitere Accenture-Mitarbeiter in Bern, Zürich und Bangalore: Accenture's Experience in Global Delivery.
- Video-Konferenz-Vorlesung Bern-Zürich-Bangalore 2009-04-01.
- Dr. Oliver Klaus, Oerlikon IT Solutions AG: Aufgaben des CIO am Beispiel des Industriekonzerns Oerlikon Solar, 2009-04-27.
- Dr. Roman Schmidt, Yellowworld AG: Einsatz von RFID bei Yellowworld, 2009-05-19.
- Patrick Comboeuf: E-Commerce im Öffentlichen Verkehr der Schweiz - aktuelle Herausforderungen und Zukunftsperspektiven, 2009-05-05.
- Thierry Seiler und Jan Rihak, McKinsey & Company: IT Post Merger Management, 2009-05-13.

Vorträge

- [1] Blattmann, O.: Ein Instrument zur Bestimmung des Informationsangebots im Rahmen der Informationsqualität von Webseiten, 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Wien, 2009-02-26.
- [2] Grüter, M.: Suchen im Web – Eine Frage des Könnens?, TEWI-Forum, Brig, 2008-11-26.
- [3] Knolmayer, G.F.: Aktuelle Forschungsergebnisse zum IT-Sourcing, Sourcing Consultants Briefing@IBM, Rüslikon, 2008-08-22.
- [4] Knolmayer, G.F.: Compliance-Nachweise bei Outsourcing von IT-Aufgaben, Fachtagung Schweizerischer Verband für Interne Revision (SVIR), Zürich, 2009-05-07.
- [5] Loosli, G.: Compliance-Prüfung bei Anwendung dynamischer Bindung in serviceorientierten Architekturen, Fachtagung Modellierung betrieblicher Informationssysteme (MobIS), Saarbrücken, 2008-11-27.
- [6] Luethi, M., Knolmayer, G.: Security in Health Information Systems: An Exploratory Comparison of U.S. and Swiss Hospitals, 42nd Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Waikoloa, 2009-01-08.
- [7] Myrach, T.: Rotronic AG: Sortimentserweiterung durch Lieferantenintegration, Experience-Event, Basel, 2008-09-09.
- [8] Myrach, T.: Wie man im Netz gefunden wird: Suchmaschinenmarketing & Co., Reise ins Web, Zürich, 2008-10-02.
- [9] Myrach, T.: Erfolgreich Werben mit Google Ad-Words, 14. TEWI-Forum, Brig, 2008-11-26.
- [10] Myrach, T.: Determinants for the adoption of a collaborative CRM system, Brownbag-Seminar, Bern, 2008-12-16.

Veröffentlichungen

- [11] Asprion, P.: Der SoD-Manager im Spannungsfeld zwischen Business und IT, Arbeitsbericht Nr. 221 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [12] Asprion, P., Knolmayer, G.F.: Compliance und ERP-Systeme: Eine bivalente Beziehung, Arbeitsbericht Nr. 220 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [13] Blattmann, O., Grüter, M.: Ein Instrument zur Bestimmung des Informationsangebots im Rahmen der Informationsqualität von Webseiten, in: Hansen, H.R., Karagiannis, D., Fill H.-G. (Hrsg.): Business Services: Konzepte, Technologien, Anwendungen, Proceedings der 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Wien, Wien: Österreichische Computer-Gesellschaft 2009, S. 203-212.
- [14] Born, P., Blattmann, O.: Adoption und Diffusion der Internettechnologie, Arbeitsbericht Nr. 214 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2008.
- [15] Csoka, J., Knolmayer, G., Loosli, G.: Eigenleistung oder Fremdbezug?, in: Schweizer Gemeinde 46 (2009) 2, S. 16-17.
- [16] Dibbern, J., Winkler, J., Heinzl, A.: Explaining Variations in Client Extra Costs between Software Projects Offshored to India, in: MIS Quarterly 32 (2008) 2, S. 333-366.
- [17] Fux, M., Myrach, T.: Adoption of a Destination-Wide CRM Approach: An Empirical Analysis of the Determinants in the Swiss Hospitality Industry, in: Höpken, W., Gretzel, U., Law, R. (Hrsg.): Information and Communication Technologies in Tourism 2009, Wien, New York: Springer 2009, S. 507-516.
- [18] Gewalt, H., Dibbern, J.: Risks and Benefits of Business Process Outsourcing: A Study of Transaction Services in the German Banking Industry, in: Information & Management 46 (2009) 4, S. 249-257.
- [19] Herden, S., Patig, S., Zwanziger, A.: A Domain-Specific Language for Content Management Systems, Arbeitsbericht Nr. 217 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [20] Knolmayer, G.: Simulationsfähigkeiten fehlen. Aus betriebswirtschaftlicher Sicht weisen SCM-Systeme Lücken auf, in: Computer Zeitung 39 (2008) 47, S. 18.
- [21] Knolmayer, G.: Outsourcing, in: Kurbel, K., Becker, J., Gronau, N., Sinz, E., Suhl, L. (Hrsg.): Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik: Online-Lexikon, München: Oldenbourg 2008.
<http://www.oldenbourg.de:8080/wi-enzyklopaedie/lexikon/uebergreifendes/Globalisierung/Outsourcing/index.html>
- [22] Knolmayer, G.: Lernobjekt, in: Kurbel, K., Becker, J., Gronau, N., Sinz, E., Suhl, L. (Hrsg.): Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik: Online-Lexikon, München: Oldenbourg 2008.
<http://www.oldenbourg.de:8080/wi-enzyklopaedie/lexikon/uebergreifendes/E-Learning/E-Learning-Methodologie/Lernobjekt/index.html>

- [23] Knolmayer, G.F., Mertens, P., Zeier, A., Dickersbach, J.T.: Supply Chain Management Based on SAP Systems: Architecture and Planning Processes, Berlin, Heidelberg: Springer 2009.
- [24] Loosli, G.: Compliance-Prüfung bei Anwendung dynamischer Bindung in serviceorientierten Architekturen, in: Loos, P., Nüttgens, M., Turowski, K., Werth, D. (Hrsg.): Proceedings der Fachtagung Modellierung betrieblicher Informationssysteme (MobIS). Modellierung zwischen SOA und Compliance Management, Saarbrücken, Bonn: Köllen 2008, S. 7-21.
- [25] Loosli, G., Heim, D., Knolmayer, G.F.: IT-Governance bei Wiederverwendung von Services, Arbeitsbericht Nr. 222 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [26] Lüthi, M.: Information System Security in Health Information Systems, Lohmar: Eul Verlag 2008.
- [27] Luethi, M., Knolmayer, G.: Security in Health Information Systems: An Exploratory Comparison of U.S. and Swiss Hospitals, in: Sprague, R.H. (Hrsg.): Proceedings of the 42nd Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Waikoloa 2009, Los Alamitos et al.: IEEE Computer Society 2009, S. 1-10.
- [28] Montandon, C.: Adoption von e-Learning-Standards und -Spezifikationen in Hochschulprojekten im deutschen Sprachraum, Lohmar: Eul Verlag 2009.
- [29] Myrach, T.: Rotronic AG: Sortimentserweiterung durch Lieferantenintegration, in: Wöflle, R., Schubert, P. (Hrsg.): Wettbewerbsvorteile in der Kundenbeziehung durch Business Software, München: Hanser 2008, S. 119-134.
- [30] Patig, S.: Cases of Software Services Design in Practice, Arbeitsbericht Nr. 216 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [31] Patig, S., Wesenberg, H.: Role of Process Modeling in Software Service Design, Arbeitsbericht Nr. 219 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [32] Schmidt, R.: A Customizable Simulation Model for Comprehensive Supply Chain Analysis, Arbeitsbericht Nr. 213 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2008.
- [33] Schmidt, R.: Analyse von Supply Chains mit Hilfe der Simulation, Dissertation Universität Bern 2009.
- [34] Von Burg, S., Blattmann, O., Grüter, M.: Weiterentwicklung von e-Success – Ein Instrument zur Bestimmung des Erfolgs von Internetauftritten, Arbeitsbericht Nr. 223 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [35] Willi, F.S., Knolmayer, G.F.: The Effects of Outsourcing Announcements on Market Values of Swiss Firms: An Event Study, in: Hirschheim, R., Heinzl, A., Dibbern, J. (Hrsg.): Information Systems Outsourcing. Enduring Themes, Global Challenges, and Process Opportunities, 3rd ed., Berlin, Heidelberg: Springer 2009, S. 201-214.
- [36] Winkler, J., Dibbern, J., Heinzl, A.: The Impact of Cultural Differences in Offshore Outsourcing – Case Study Results from German-Indian Application Development Projects, in: Information Systems Frontiers 10 (2008) 2, S. 243-258.
- [37] Wüthrich, M., Blattmann, O., Grüter, M., Myrach, T.: Raum erfahrbar machen – Aber wie? Eine Bestandsaufnahme räumlicher Darstellungsformen bei Internetauftritten von Schweizer Luxushotels, Arbeitsbericht Nr. 218 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [38] Zaugg, A.D.: Why do Consumers Use the Internet for Complaining to the Company? Determinants Explaining the Propensity to Complain Online, Saarbrücken: Südwestdeutscher Verlag für Hochschulschriften 2009.
- [39] Zaugg, A.D.: Why Do Consumers Use the Internet for Complaining to the Company? Key Findings of the PhD Thesis, Arbeitsbericht Nr. 215 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.

Dissertationen

Schmidt, R.: Analyse von Supply Chains mit Hilfe der Simulation, Dissertation Universität Bern 2009.

Zaugg, A.D.: Why do Consumers Use the Internet for Complaining to the Company? Determinants Explaining the Propensity to Complain Online, Dissertation Universität Bern 2009.

Bachelor- und Masterarbeiten

Der IBS-Preis für ausgezeichnete Lizentiats- und Masterarbeiten des Jahres 2008/09 am Institut für Wirtschaftsinformatik wurde an Jonas Bach für seine Arbeit "Web Content Management Systeme: Erarbeitung und Test eines Klassifikationsrahmens sowie empirische Ermittlung von Einflussfaktoren bei der Systemwahl" und Simon Berweger für seine Arbeit "Koordination lokaler Pläne im Supply Chain Management" vergeben.

Im Berichtszeitraum wurden 20 Bachelor- und 15 Master-Arbeiten sowie 7 Sonderstudien abgeschlossen.

Bachelorarbeiten

Ambühl, R.: Informationsqualität von Internetauftritten, 2009-01.

Baker, A.: Facebook, Dogster, My Space und Xing – Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Online-Communities, 2008-09.

Born, P.: Die Adaption und Diffusion der Internet-technologie in der Schweizer Weinbranche, 2008-10.

Burgener, F.: Welche Zahlungsbereitschaft haben Kunden für technologiebasierte Self-Services?, 2009-08.

Ciftci, M.: Einfluss von Zeit und Geschwindigkeit in der Nutzung von technologiebasierten Self-Services, 2009-06.

Friedrich, J.: Ein Vergleich der RFID-Initiativen von Wal-Mart, Metro und Schweizer Detailhändlern, 2009-04.

Haller, M.: Zentrale Email-Archivierung, 2008-09.

Henestrosa, A.: Employer Branding im Web 2.0, 2009-05.

Klauser, M.: Auswirkungen der Usability auf die Nutzung von Informationssystemen, 2009-06.

Köpp, S.: Xing vs. Facebook – Typologien und Geschäftsmodelle von Virtuellen Communities, 2009-06.

Küpfer, A.: Einsatzmöglichkeiten von Virtual Communities und Blogs im touristischen Marketing, 2009-09.

Lüscher, R.: Konstrukt Kontrolle, 2009-04.

Mirabile, D.: Geschäftsmodelle im Web 2.0, 2008-09.

Räber, S.: Weiterentwicklung von e-Success, 2008-11.

Santona, F.: Auswirkungen der Usability auf die Nutzung von Informationssystemen, 2009-06.

Santschi, J.D.: Das Potential neuer Technologien in der internen Kommunikation: Für welche Ziele der internen Kommunikation können Blog, Wiki und Social Bookmarking hilfreich sein?, 2009-06.

Schneider, V.: Wissensaustausch in Online Innovation Communities, 2009-10.

Sutter, B.: Einflussfaktoren auf die Nutzung von technologiebasierten Self-Services, 2008-12.

Tromp, G.A.: Beschwerdegründe und -ziele: Weshalb beschwerten sich Kunden beim Unternehmen und welche Ziele verfolgen sie?, 2008-09.

Vatansever, M.: Qualitätsmerkmale von technologiebasierten Self-Services, 2009-05.

Masterarbeiten

Borean, A.: Einfluss von Gestaltungsvariablen auf den Erfolg eines Newsletters – Praxisarbeit mit coop@home, 2009-04.

Ciftci, O.: Vor- und Nachteile des Online-Beschwerdemanagements, 2009-03.

Desmond, M.: An exploratory study of the legal agreements and contracts in SCM and Outsourcing partnerships, 2008-08.

Gervasi, D.C.: Gestaltung des Mehrkanalsystems für den Elektronikhändler Digitec, 2009-02.

Glaus, N.: Integration von Web 2.0 im Personalmarketing, 2009-11.

Grichting, O.: Benutzersegmentierung in Virtual Communities – am Beispiel von Facebook, 2009-02.

Heim, D.: Darstellung und Vergleich ausgewählter Semantic-Web-Services-Beschreibungssprachen, 2009-03.

Helfenstein, L.: Data Mining und Text Mining als Instrumente zur Ermittlung ad hoc-berichtspflichtiger Tatsachen, 2008-10.

Kofmehl, S.: Auswirkungen der Kundeninformation im Störfall auf die Kundenzufriedenheit innerhalb der Schweizerischen Bundesbahnen SBB, 2008-11.

Kühn, T.: Kundenloyalität bei Self-Service Technology: die Aspekte der Verbundenheit, 2009-06.

Mityko-Varvara, D.S.: Is the E-Commerce Platform Suitable for all Products? – A Product Type Approach, 2009-03.

Rentsch, A.: Einführung von Master Data Management auf Basis eines Architekturmodells, 2008-11.

Röhner, K.: Methods of and Experiences with Benchmarking in IT Outsourcing Relationships, 2009-04.

Schuele, D.: Vertrauen in langfristigen Unternehmensbeziehungen: Eine Gegenüberstellung von Sichtweisen im Supply Chain Management und bei Outsourcing, 2009-07.

Troxler, S.L.C.: Electronic Word-of-Mouth in der Hotellerie, 2009-08.

Sonderstudien

Grichting, O.: e-Success: Ein Instrument zur Bestimmung des Erfolgs von Internetauftritten – Ge-

testet an Internetauftritten von Walliser Weinproduzenten, 2009-04.

Imboden, K.: Analyse von Determinanten der Informationssuche, 2009-03.

Müller, Y.: Bericht zur qualitativen Inhaltsangabe von Beschwerden, 2008-10.

Ryser, A.: Literaturstudie zum Themenbereich Informationssuche, 2008-12.

Verma, G.: Analyse der Einflussfaktoren eines Online-Kaufs, 2008-12.

Verma, G.: Das qualitative Interview, 2008-12.

Verma, G.: Konsequenzen der Kundenbindung, 2009-03.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Während des Berichtszeitraums waren am IWI Bern folgende Personen (überwiegend in Teilzeitarbeit) beschäftigt:

Petra Asprion, Claudia Asti, Olivier Blattmann, Maximiliane Bühler, Vanessa Casanova-Brito, Jens Dibbern, Yesim Ege Vogel, Karsten Frey, Susan Gnädinger, Marcel Grüter, Patrick Gubelmann, Lukas Helfenstein, Natalie Jäggi, Gerhard Knolmayer, Andreas Lingenhag, Gabriela Loosli, Heidi Marty, Simon Mathys, Paul Meyer, Brigitte Moser, Thomas Myrach, Susanne Patig, Daniel Pavlovic, Andreas Polyanszky, Simon Rihs, Stefan Rösch, Alexander Schmid, Roman Schmidt, Manuela Stolz, Marcel Stolz, Daniel Stucki, Manuela Vogel, Samuel von Ballmoos, Simone von Burg, Thomas Wermelinger, Matthias Wüthrich, Alexandra Zaugg.

Aktuelle Informationen

Aktuelle Informationen über Projekte des Instituts für Wirtschaftsinformatik können Sie unter

<http://www.iwi.unibe.ch/>

abrufen. Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme.

Institut für Wirtschaftsinformatik
Engehaldenstrasse 8
CH-3012 Bern