



Tätigkeitsbericht 2005/06 für das Akademische Jahr 2005-09-01 bis 2006-08-31



Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren

Schon früh hat sich das Departement BWL entschieden, seine Studiengänge Bologna-konform zu gestalten. So eben schliessen die letzten Studierenden mit einem lic.rer.pol.-Titel ab und vor kurzem hat das letzte Wintersemester an der Universität Bern begonnen - zukünftig wird das Akademische Jahr in Frühjahrs- und Herbstsemester unterteilt werden. Die Umstellung der Studiengänge gleicht der Jagd nach einem *Moving Target* und bringt hohe Anforderungen an die Umgestaltung der Lehrinhalte und -formen mit sich. Die Wirtschaftsinformatik der Universität Bern ist im Rahmen des BWL-Departements intensiv in diesen Prozess einbezogen, was zu einer entsprechenden Arbeitsbelastung führt.

Wir freuen uns sehr darüber, dass die Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät den erstmals vergebenen Preis "Teacher of the Year" an Reinhard Jung verliehen hat, der seit 2002 als Assistenzprofessor am Institut für Wirtschaftsinformatik tätig ist. Er hat gezeigt, dass die Studierenden an den nicht immer leicht zu vermittelnden Inhalten der Wirtschaftsinformatik grossen Gefallen finden können. Zusammen mit der im September 2005 erfolgten Auszeichnung von Gerhard Knolmayer als Fellow der Gesellschaft für Informatik zeigt dies die Wertschätzung, die der Arbeit des Instituts für Wirtschaftsinformatik in verschiedenen Bereichen entgegen gebracht wird.

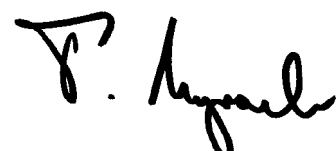
Im Berichtszeitraum ist neben Veröffentlichungen in Sammelwerken, Zeitschriften und Tagungsbänden eine grosse Zahl von Arbeitsberichten entstanden, welche die Breite der Forschungsprojekte am Institut für Wirtschaftsinformatik deutlich macht; schon jetzt ist absehbar, dass daraus in Zukunft einige Veröffentlichungen in angesehenen Medien entstehen werden. Als besonders erfreulich werten wir, dass auch aus einigen Lizentiats- und Masterarbeiten Arbeitsberichte und Veröffentlichungen resultierten.

Wir hoffen auf Ihr Interesse bei der Lektüre dieses Tätigkeitsberichts. Sollten Sie Potenziale für eine Zusammenarbeit erkennen, so würden wir uns über eine Kontaktaufnahme sehr freuen.

Mit besten Grüssen aus dem IWI Bern



Prof. Dr. Gerhard Knolmayer



Prof. Dr. Thomas Myrach

Lehre

IM BERICHTSZEITRAUM KONNTEN WIR WIEDER EIN SEHR UMFANGREICHES LEHRPROGRAMM ANBIETEN:

Veranstaltung	WS 2005/06	SS 2006	Dozent	ECTS
Einführungsstudium				
BWL 1: Operative Geschäftsprozesse	X		TM	3
BWL 2: Grundlagen der BWL		X	GK	3
Bachelorstudium				
Obligatorien				
Grundlagen der Wirtschaftsinformatik	X		TM	4.5
Logistik		X	GK	4.5
Prozess- und Daten-Modellierung		X	RJ	4.5
Weitere Lehrveranstaltungen				
Virtuelle Lerneinheit Logistik I: Scheduling		X	GK	3
Information Management im Umfeld von SAP-Systemen		X	MW	3
Betriebliche Nutzung von PC-Software		X	GK/TM	3
Proseminar Wirtschaftsinformatik	X		GK	4
Proseminar Wirtschaftsinformatik		X	TM	4
Proseminar Wirtschaftsinformatik	X		RJ	4
Proseminar Wirtschaftsinformatik		X	UB	4
Collegium Generale – Virtuelle Welten? Die Realität des Internets		X	TM	3
Masterstudium				
Online-Marketing und -Vertrieb		X	TM	3
Übungen zu Online-Marketing und -Vertrieb: Analyse und Gestaltung von Web-Auftritten		X	TM	3
Elektronischer Geschäftsverkehr	X		TM	3
Übungen zu Elektronischer Geschäftsverkehr: Katalogmanagement und Datenaustausch	X		TM	3
Virtuelle Lerneinheit Logistik II: Procurement	X		GK	1.5
ERP-Systeme und ihr betriebswirtschaftlich-organisatorisches Umfeld	X		GK	3
Management und Organisation von Informatik-Abteilungen		X	GK	4.5
Übung zu den Logistik-Systemen von SAP (Materials Management, Production Planning)	X		GK	3
Management von Informatik-Projekten	X		DO	3
Informatikrecht	X		UW	3
Requirements Engineering: Anforderungsanalyse für betriebliche Informationssysteme	X		RJ	3
Übungen zu Requirements Engineering: Anforderungsanalyse für betriebliche Informationssysteme	X		HB	4.5
Knowledge Management		X	RJ	3
Seminar aus Wirtschaftsinformatik	X		GK	4
Seminar zum Supply Chain Management	X		GK	4
Seminar e-Business		X	TM	6
Lizentiats- und Masterarbeitskolloquium	X	X	GK/TM	-
Doktorandenstudium				
Doktorandenseminar	X		GK	6
Doktorandenseminar		X	TM	6

Legende

GK	Gerhard Knolmayer
TM	Thomas Myrach
RJ	Reinhard Jung
HB	Heide Brücher

DO	Daniel Odermatt
UW	Ursula Widmer
MW	Markus Wyss
UB	Ulrike Baumöl

INSBESONDERE DANKEN WIR UNSEREN LEHRBEAUFTRAGTEN FÜR DIE ABHALTUNG FOLGENDER LEHRVERANSTALTUNGEN:

- PD Dr. Ulrike Baumöl:
"Proseminar Wirtschaftsinformatik"
- Dr. Heide Brücher:
"Übungen zu Requirements Engineering: Anforderungsanalyse für betriebliche Informationssysteme"
- Dr. Daniel Odermatt:
"Management von Informatik-Projekten"
- Dr. Ursula Widmer:
"Informatikrecht"
- Dr. Markus Wyss:
"Information Management im Umfeld von SAP-Systemen".

Das Projekt OPESS (Operations Management, ERP-, and SCM Systems) wurde zur Weiterentwicklung und Wartung im Berichtszeitraum vom Swiss Virtual Campus (VCS) unterstützt. Wir haben dadurch unser virtuelles Lehrangebot ausbauen können.

Als Partner des VCS-Projektes FOIS (Foundations of Information Systems) sind wir an der Umsetzung von e-Learning-Modulen und deren Anwendung in der Lehre beteiligt. Im Berichtszeitraum entstanden die Module "Internet" und "B2B-Integration"; diese wurden erfolgreich in Lehrveranstaltungen an den Universitäten Bern und Zürich eingesetzt.

Forschung

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ABTEILUNG INFORMATION ENGINEERING:**Outsourcing**

In jüngster Zeit hat sich die Diskussion um Outsourcing wieder intensiviert. Das IWI Bern setzt sich mit diesem Konzept und den mit ihm verbundenen Vor- und Nachteilen seit vielen Jahren auseinander. Die in Zusammenhang mit industriellen Auslagerungen erörterten Gesichtspunkte werden in [11] den mit IT-Outsourcing in Verbindung gebrachten Aspekten gegenüber gestellt. Dabei zeigen sich Ähnlichkeiten, aber auch wesentliche Unterschiede in den Argumentationslinien. In [30] wird das Thema "Backsourcing" angesprochen, das in Verbindung mit nicht befriedigend verlaufenden Auslagerungen neuerdings häufig erörtert wird.

Derzeit beschäftigen wir uns mit der Frage, wie von externen Organisationen auferlegte Compliance-Nachweise im Falle von Outsourcing bzw. in Supply Chains zu erbringen sind; erste Überlegungen liegen in [32], [33] vor. Bei mehrstufiger Organisation können "Compliance Chains" als Ergänzung traditioneller Supply Chains entstehen.

Angesichts der Ähnlichkeit der Aufgaben, die sich den rund 3000 Schweizer Gemeinden stellen, beschäftigen wir uns in einer empirischen Studie mit der IT-Unterstützung Schweizer Gemeinden und insbesondere mit der Verbreitung von Outsourcing und Kooperationslösungen.

Compliance und IT Governance

In den letzten Jahren hat sich u.a. in den Bereichen Finanzberichterstattung, Risikomanagement und Gesundheitswesen die Regulierungsdichte erhöht. Unternehmen sollen zu immer mehr Regelungen ihre Compliance nachweisen. Da IT-Systeme die betroffenen Geschäftsprozesse flächendeckend durchziehen, ist ihr ordnungsmässiger Einsatz ein wesentliches Element von Compliance-Nachweisen. Sie können zudem auch als Instrument zur wirtschaftlichen Gestaltung derartiger Nachweise eingesetzt werden. In [31], [35] beschäftigen wir uns mit den Auswirkungen, die der in den USA be-

schlossene Sarbanes-Oxley Act (SOX) auf IT-Systeme auch europäischer Unternehmen besitzt. Dabei kommen wir zu dem Schluss, dass die im SOX beschlossenen Regelungen eine Reaktion auf aktuelle Entwicklungen waren, die zu einer Überregulierung geführt haben und daher nicht unbesehen in europäische Rechtsordnungen übernommen werden sollten.

In Verbindung mit der Forderung nach verbesserter Corporate Governance gewinnt aus den oben erwähnten Gründen auch die IT Governance an Bedeutung. In [34] betrachten wir die Aufgaben, die unter "IT Governance" zusammengefasst werden und stellen sie jenen gegenüber, die seit langem dem "IT-Management" zugeordnet werden. Auf dieser Basis schlagen wir eine Definition vor, die eine sinnvolle Abgrenzung ergibt: "IT Governance ist nicht identisch mit IT-Management, ebenso wie Corporate Governance nicht identisch mit der Unternehmensführung ist. IT Governance ist aber auch keine Teilmenge der Aufgaben des IT-Managements, sondern legt für dieses Rahmenbedingungen und Regeln fest, die auch aus der Corporate Governance resultierende Anforderungen an IT-Systeme berücksichtigen. Frameworks und Tools können bei Umsetzung der IT Governance und für das IT-Management hilfreich sein" [34].

Compliance-Fragen sind insbesondere auch im Gesundheitswesen von Bedeutung; in einem Forschungsprojekt beschäftigen wir uns mit Stellenwert von und Massnahmen zur IT-Sicherheit in Spitälern.

Mit einem Vergleich der in Web-Browsern bestehenden Sicherheitslücken und Massnahmen zu ihrer Beseitigung beschäftigt sich [26].

Supply Chain Management

Im Bereich des Supply Chain Managements (SCM) gewinnt die dynamische, ereignisorientierte Simulation immer mehr an Bedeutung. Ein zentrales Element des Supply Chain Managements ist der

Informationsaustausch zwischen den Geschäftspartnern. Darüber hinaus gehen Konzepte, in denen Aufgaben zwischen Geschäftspartnern verlagert werden; ein bekanntes Beispiel ist "Vendor-Managed Inventory" (VMI). In den letzten Jahren sind mehrere Arbeiten erschienen, in denen Auswirkungen eines Informationsaustauschs mit der Umsetzung von VMI verglichen werden; in [46] geben wir einen Überblick über die unterschiedlichen Ergebnisse dieser Studien und mögliche Ursachen für die auftretenden Widersprüche.

[44] beschäftigt sich mit dem Stand des Financial Supply Chain Managements in Schweizer Grossunternehmen.

Text Mining

Auf Basis der Dissertation von Marc-André Mittermayer [36] werden in [37] wichtige Eigenschaften des Text-Mining-Systems NewsCATS (News Categorization and Trading System) mit jenen anderer

Prototypen verglichen und damit Erklärungen für das vorteilhafte Abschneiden von NewsCATS gesucht. Ein NewsCATS beschreibendes Paper ist zur Präsentation auf der renommierten "IEEE International Conference in Data Mining" angenommen worden.

Wir beschäftigen uns zudem mit anderen Anwendungsmöglichkeiten im Text Mining, z.B. in der Berichterstattung über High-Tech-Konsumprodukte und betrachten die Anwendungspotenziale sowohl aus Sicht der Konsumenten als auch aus jener der Hersteller.

e-Learning

Ergebnisse einer Umfrage zur Akzeptanz von Standardisierungsvorschlägen im e-Learning stellt [38] zusammen.

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ABTEILUNG INFORMATIONS MANAGEMENT:

Informationstechnische Unterstützung des Kundenbeziehungsmanagements

Das Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management; CRM) ist ein modernes betriebswirtschaftliches Konzept, dessen konsequente Umsetzung stark mit der Nutzung von Informationstechnologien verknüpft ist. Im Berichtsjahr ist das Dissertationsprojekt über Integrationsszenarien von Informationssystemen im CRM-Bereich zum Abschluss gekommen [50]. Dabei wurde ein CRM-Integrationsmodell entwickelt und dessen Erklärungskraft anhand detaillierter Fallstudien aus verschiedenen Branchen untersucht.

Eine weitere Aktivität war die Analyse, wie effektiv und effizient Kundenanfragen beim Vertrieb von Automobilen behandelt werden [48], [49]. Eine Aussensicht wurde über Mystery-Anfragen gewonnen, eine Innensicht über Experteninterviews. Ein ähnliches Vorgehen wurde auch mit Bezug auf Tourismusdestinationen gewählt [23], [43]. Einen interessanten Einblick in die praktische Bedeutung des CRM-Prozess-Outsourcings vermittelt eine qualitativ-empirische Untersuchung [51].

Elektronischer Geschäftsverkehr und B2B-Integration

Die Abwicklung des Geschäftsverkehrs über elektronische Medien verspricht effizientere Prozesse und damit eine Senkung der Transaktionskosten. Die Umsetzung dieses Konzepts ist jedoch sowohl technisch wie organisatorisch anspruchsvoll und oftmals ökonomisch aufwändig. Nach wie vor ist der elektronische Geschäftsverkehr in der Praxis nicht so weit verbreitet, wie man dies angesichts der theoretischen Vorteile erwarten dürfte. Einen kurzen Abriss dieser Problematik gibt [41].

Im Berichtszeitraum haben wir uns mit der Einführung des Verfahrens des Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) in der Schweiz beschäftigt.

Ausgehend von den Untersuchungen im Rahmen einer Lizentiatsarbeit haben wir die Situation aus der Perspektive der Finanzdienstleister und Provider analysiert [19], [20], [22]. In einem zweiten Schritt haben wir, ebenfalls im Rahmen einer Lizentiatsarbeit, die Einstellung von potentiellen Rechnungsstellern zu dieser Technologie untersucht. Ein weiteres Lizentiatsarbeits-Projekt in Kooperation mit der Schweizerischen Kommission für Standardisierungen im Finanzbereich (SKSF) hat die Einstellung von Finanzdienstleistern und Software-Anbietern zur Unterstützung neuer XML-basierter Standards für den Geschäftsverkehr zwischen Banken und Geschäftskunden, insbesondere KMU, zum Gegenstand. Ebenfalls dem Bereich der B2B-Integration sind unsere Untersuchungen im Gesundheitswesen zuzuordnen, über die [17] berichtet; die Resultate werden in nächster Zeit publiziert.

Im Rahmen einer Dissertation beschäftigen wir uns mit der ökonomischen Rechtfertigung des elektronischen Geschäftsverkehrs. Die kostenmässige Erfassung dieser Austauschbeziehungen stellt viele Unternehmen vor grosse Probleme. Offenbar verfügen die wenigsten Unternehmen über ein systematisches Kostenmanagement zur Quantifizierung der Einflussgrössen von unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen. Deshalb sollen adäquate Instrumente des Kostenmanagements zur Beeinflussung und Gestaltung dieser Prozesse untersucht werden.

IT und Tourismus

Für die Tourismus-Branche ist der Einsatz von Informationstechnologien von grosser Bedeutung. Dies gilt insbesondere für den Vertriebsbereich, in dem sich mit Hilfe von Internet-Technologien die Informationsströme zwischen den verschiedenen Akteuren der Tourismus-Vertriebskette verbessern lassen.

Im Berichtsjahr haben wir Untersuchungen zum Umgang von Tourismusdestinationen mit E-Mail-Anfragen durchgeführt [23], [43]. Im Rahmen eines Kooperationsprojekts wurde eine breit angelegte Untersuchung zur IT- und Internetnutzung im Beherbergungssektor durchgeführt [45]. Zudem wurde eine spezifisch auf die Nutzung des Suchmaschinen-Marketing bei Hotels angelegte Studie erstellt [25].

In einem Dissertationsprojekt beschäftigen wir uns vor allem mit Kundenmanagementaktivitäten im Umfeld von touristischen Destinationen. Aufgrund der Netzwerkstruktur von touristischen Destinationen umschliessen Kundenmanagementaktivitäten oft unterschiedliche Anspruchsgruppen. Mit dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien lassen sich diese dezentral abgewickelten Prozesse vernetzen. Dies kann als ein Outsourcing von CRM-Prozessen verstanden werden.

Besonderheiten des elektronischen Kanals

Durch die Nutzung des Internets für Kundenkontakte entsteht ein spezifischer elektronischer Kanal, der neben traditionelle Kontaktkanäle tritt oder an deren Stelle genutzt wird. In diesem Zusammenhang interessiert, welche Besonderheit das Medium Internet bezüglich Art, Umfang, Kosten und Ergebnis der Kontakte hat. Dieser Frage gehen wir derzeit in zwei Dissertationsprojekten nach.

Im Rahmen des einen Forschungsprojekts werden Determinanten des Online-Beschwerdeverhaltens und der Nutzen von Online-Beschwerden aus Kunden- und Unternehmenssicht untersucht. Der Untersuchungsansatz wird in [52] skizziert. Im anderen Forschungsprojekt wird untersucht, ob die Kundenbindung einen Einfluss auf das Informationssuchverhalten in der Vorkaufphase hat. Die Auswirkung der Kundenbindung auf das kanalspezifische Informationssuch- und Beschwerdeverhalten war Gegenstand einer quantitativ-empirischen Untersuchung [53].

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ASSISTENZPROFESSUR:

Kundenbeziehungsmanagement an Universitäten

Durch die zunehmende Kompetitivität des Ausbildungsmarkts in Verbindung mit den strukturellen Modifikationen im Kontext der Bologna-Deklaration sowie durch die wachsende Durchdringung der Gesellschaft mit komfortablen Lösungen der Informations- und Kommunikationstechnologie wächst der Druck auf die Universitäten, ihre Leistungen stärker auf die Studierenden auszurichten und die Kundenbindung auszubauen. In dem Projekt wird untersucht, wie sich die Konzepte des Kundenbeziehungsmanagements auf Universitäten übertragen lassen und wie eine technische Umsetzung erfolgen müsste [28].

Gestaltung und Beurteilung von Web-Auftritten

Web-Auftritte sind ein zentrales Element bei der Ausgestaltung des elektronischen Kanals. Sie sollten entsprechend den internen Zielvorstellungen effektiv und effizient sein.

In der Theorie und auch in der Praxis existiert eine Vielzahl von Webevaluations-, Phasen- und e-Businessmodellen, welche den strategischen Einsatz der Internettechnologie für Unternehmen vereinfachen sollen. Trotz verschiedener Methoden und Techniken ist es für Organisationen heute oftmals schwierig bis unmöglich vorherzusagen, ob sich eine bestimmte Art oder eine Funktion auf der Webseite unter den gegebenen Umständen eignet. Im Rahmen eines Dissertationsprojekts soll herausgefunden werden, welche Determinanten erfolgreiche, effektive und damit zielorientierte Webauftritte beeinflussen.

Ein empirisches Projekt zur Beurteilung von Web-Auftritten und ihrer wirtschaftlichen Bedeutung in der Wein-Branche wird in [1] dokumentiert.

Weitere Forschungsaktivitäten

Im Berichtszeitraum führten auch Aktivitäten ausserhalb der aufgeführten Forschungsschwerpunkte zu Publikationen. Die langjährige praktische wie theoretische Auseinandersetzung mit Formen des e-Learnings führte zu einem Grundsatzartikel über Blended Learning [42]. In [47] beschäftigten wir uns im Rahmen einer qualitativ-empirischen Studie mit dem Aufbau von erfolgreichen Open-Source-Communities. Eine Fallstudie illustriert, wie auch Kleinunternehmen eine komplexe ERP-Software mit Hilfe des ASP-Konzepts finanziell tragbar einsetzen können [40]. Die Frage von IT-Kompetenzen ist aus individueller, organisatorischer und volkswirtschaftlicher Perspektive von grosser Bedeutung; in [39] wird dazu ein grober Bezugsrahmen entwickelt. Im Zuge unserer Beschäftigung mit Telearbeit wurden in [24] die Ergebnisse einer empirischen Untersuchung in öffentlichen Verwaltungen der Schweiz publiziert.

Kundenbeziehungsmanagement durch Intermediation

Aus verschiedenen Gründen bleibt ein Grossteil des betriebswirtschaftlichen Potenzials des Kundenbeziehungsmanagements heute noch ungenutzt. Erstens sind in der Anbahnungsphase viele Kunden durch die Grösse der zu verarbeitenden Informationsmenge überfordert, zweitens gelingt es vielen Anbietern nicht, die Konsistenz und Relevanz der gesammelten Kundendaten zu gewährleisten, und drittens bringen Kunden den Anbietern nicht das Vertrauen entgegen, das für eine umfassendere Offenlegung von Kundendaten erforderlich wäre. Durch die Einschaltung eines Intermediärs können diese Schwachstellen gemildert werden; insbesondere wird es möglich, den Kundenprozess unabhängig von der Sicht einzelner Anbieter zu un-

terstützen. Zusätzlich bietet die Intermediation die Möglichkeit, Transaktionskosten zu senken, die Macht der Kunden zu bündeln und die Beziehungen zu Kunden zu intensivieren. In dem Projekt werden sowohl betriebswirtschaftliche als auch technische Voraussetzungen für eine erfolgreiche Intermediation untersucht.

Smart E-Mail Communication

Im Backoffice-Bereich vieler Unternehmen hat sich der Kommunikationskanal E-Mail zu einem wichtigen Instrument entwickelt. Die steigende zeitliche Belastung der Mitarbeitenden durch die Bearbeitung

von E-Mails lässt sich allerdings nicht nur durch Substitutionseffekte (z.B. Nutzung von E-Mails anstelle von Telefonaten) erklären, sondern beruht auch auf spezifischen Schwachstellen. Beispielsweise wird der Kommunikationskanal auch für das Workflow-Management eingesetzt (teilweise parallel zu dedizierten Systemen und ohne Koordination) und die Funktionalität der E-Mail-Software wird ineffektiv eingesetzt. Im Zentrum des Projekts, das in Zusammenarbeit mit mehreren Unternehmen durchgeführt werden soll, steht die Frage, wie E-Mail-Kommunikation im Backoffice-Bereich effektiver und effizienter gestaltet werden kann.

Kontakte zu Wissenschaft und Praxis

Gerhard Knolmayer wurde am 20. September 2005 von der Gesellschaft für Informatik, der mit rund 25'000 Mitgliedern grössten Informatikfachvertretung im deutschsprachigen Raum, als Fellow ausgezeichnet. Diese Auszeichnung wird Personen verliehen, die signifikante, herausragende Beiträge zur Informatik erbracht haben. Gerhard Knolmayer wurde als erster in der Schweiz tätiger Wissenschaftler auf diese Weise geehrt.

Gerhard Knolmayer ist Vertreter der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät in der Forschungskommission der Universität Bern. Er vertritt zudem die WiSo-Fakultät im Stiftungsrat der Hans-Sigrist-Stiftung und ist Präsident der Hauskommission Engehalde.

Er ist Mitherausgeber der Zeitschriften

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

Er war zudem Gutachter für die Zeitschriften

- Wirtschaftsinformatik
- Zeitschrift für Betriebswirtschaft sowie die
- Encyclopedia of e-Collaboration.

Gerhard Knolmayer war Mitglied der Programmkomitees folgender Tagungen:

- 5th International Business Information Management Association (IBIMA) Conference 2005, Kairo, 2005-12-13/15.
- 9th International Conference on Business Information Systems BIS 2006, Klagenfurt, 2006-05-31/06-02.
- Data Warehousing 2006 (DW2006), Friedrichshafen, 2006-09-21/22.
- 8. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik 2007 (WI 2007), Karlsruhe, 2007-02-28/03-02.

Er arbeitet ferner im Redaktionskomitee der halbjährlich erscheinenden Zeitschrift BeWL mit, die sich primär an Berner Studierende und Alumni richtet.

Gerhard Knolmayer wirkte in dem von der SwissICT eingerichteten Arbeitskreis "Outsourcing" mit und organisierte das 1. Treffen des Arbeitskreises in den Räumen der Universität Bern.

Im Auftrag der Akademischen Partnerschaft ECR Deutschland wurde in Zusammenarbeit mit dem Migros-Genossenschafts-Bund und der yellowworld AG eine Fallstudie zum Thema "Neugestaltung des Lademittel-Managements der Migros auf Basis von ASP" bearbeitet.

Thomas Myrach war Mitorganisator des Collegium Generale, einer kulturhistorischen und interdisziplinären Vorlesungsreihe im Wintersemester 2005/06 zum Thema "Virtuelle Welten? Die Realität des Internets".

Er ist Mitglied von Cofit, einer Vereinigung von IT-Managern im Raum Bern, und hat das Cofit-Treffen vom 6. April 2006 am Institut für Wirtschaftsinformatik organisiert.

Thomas Myrach war Mitglied bei folgenden externen Kommissionen und Vereinen:

- Präsident des Technologiezentrums Wirtschaftsinformatik (TEWI)
- Präsident des wissenschaftlichen Beirats der Fernfachhochschule Schweiz (FFHS)
- Mitglied des Wissenschaftlichen Beirats für den Studiengang Marketing / CRM an der Zürcher Hochschule Winterthur.

In Zusammenarbeit mit dem Technologiezentrum Wirtschaftsinformatik wurde am 12. Oktober 2005 in Brig das TEWI-Forum 2005 zum Thema IT-Sicherheit durchgeführt. Rund 50 Teilnehmer folgten den Ausführungen von Referenten aus Wissenschaft und Praxis. Im Anschluss an die Präsentationen fand eine Expertendiskussion mit Fragen aus dem Publikum unter der Leitung von Thomas Myrach statt.

Reinhard Jung ist Delegierter des Instituts für Wirtschaftsinformatik in der Kommission für Informatikdienste (KID), Mitglied im Projektausschuss "Informationssystem der Universität Bern (ISUB)" und

Mitglied im Projektausschuss "Elektronische Prüfungsadministration der Universität Bern (ePUB)".

Reinhard Jung war Mitglied der Programmkomitees folgender Tagungen:

- ACM Symposium on Applied Computing, Special Track on Organizational Engineering, Dijon, 2006-04-23/27.
- European Conference on Information Systems (ECIS 2006), Track on Enterprise Systems, Göteborg, 2006-06-12/14.
- Data Warehousing 2006 (DW2006), Friedrichshafen, 2006-09-21/22.
- International Business Informatics Challenge 2006, Dublin, 2006-09-18.

Für die Berichtsperiode wurde Reinhard Jung von der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät zum "Teacher of the Year" gewählt und mit dem "Credit Suisse Award for Best Teaching" ausgezeichnet. Wir gratulieren sehr herzlich!



Ass.-Prof. Dr. Reinhard Jung: Teacher of the Year 2005/06

Ulrike Baumöl, die im Sommersemester als Lehrbeauftragte ein Proseminar am IWI Bern durchführte, ist mit Wirkung vom 1. Oktober 2006 zur Universitätsprofessorin für das Fach "Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Informationsmanagement" an der FernUniversität in Hagen berufen worden. Dazu gratulieren wird ebenfalls sehr herzlich!

IN UNSEREN VERANSTALTUNGEN KONNTEN WIR EINE REIHE VON GASTVORTRAGENDEN BEGRÜSSEN:

- Franz Waltl, DSCConsultants: Warum sind Anbindungen an R/3-Systeme schwierig?, 2005-12-01.
- Dr. Bernhard Strauch, LGT Group: Anforderungsmanagement - Betrachtungen aus der Praxis, 2006-01-20.
- Gillian Gibson-Irminger, Schindler Management AG: Overview of the Global e-Procurement Strategy and Implementation at Schindler, 2006-02-08.
- Peter Kummer, Mobiliar: Management der Unternehmensarchitektur bei der Mobiliar, 2006-04-10.
- Dr. Sabine Steffen und Thorsten Teigeler, Consultants League: Die praktische Anwendung der p-Median-Standortplanung am Beispiel der Logistikbasis der Schweizer Armee, 2006-04-18.
- Daniel Hänni, Postfinance: Konzeption und Aufbau eines Kundenportals am Beispiel des Finanzdienstleisters PostFinance, 2006-05-03.
- Dr. Oliver Kutsch, IMG AG: Knowledge Management in der Praxis: Beispiele aus Unternehmensberatungen und Projekten, 2006-06-02.
- Thomas Hanan, Google: Einsatzmöglichkeiten von Google (Google Adwords und Google Analytics) im Online-Marketing und -Vertrieb, 2006-06-13.
- Marc A. Bürgi, Swisscom Mobile: Wissensmanagement im Bereich Customer Care von Swisscom Mobile, 2006-06-16.
- Thomas Grolp, Sunrise: Aufbau eines Customer Care Portals am Beispiel des sunrise eCare Portals, 2006-06-20.

Am 30. August 2006 fand bereits zum vierten Mal die von Reinhard Jung im Jahr 2003 ins Leben gerufene Veranstaltung "IWI-Impulse" statt. Mit Kari Opdal konnte auch in diesem Jahr eine prominente Keynote-Referentin gewonnen werden. Sie ist als Leiterin CRM der Retail Banking Division von DnB NOR tätig, der mit Abstand grössten Retail Bank in Norwegen. In ihrem Referat zum Thema "Real-Time-Business" zeigte Frau Opdal eindrucksvoll, wie durch event-based Marketing auf Basis umfangreicher Kundenprofilanalysen beachtliche Resultate erzielt werden können.



Kari Opdal

In einem weiteren Referat stellte Reinhard Jung zwei seiner Forschungsschwerpunkte im Bereich CRM vor: Kundenbeziehungsmanagement durch Intermediation sowie Kundenbeziehungsmanagement an Universitäten.

Die Veranstaltung im Airport Conference Center am Flughafen Zürich, die auch in diesem Jahr von

Teradata gesponsert wurde, fand mit 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmer erneut grosses Interesse.

Vorträge

- [1] Egle, U., Kostenmanagement in der IT, Cofit-Treffen, Bern, 2006-04-06.
- [2] Fux, M., Quality of Feedback to E-Mail Requests - An Explorative Study in Alpine Tourism Destinations, 13th International Conference on Information Technology and Travel & Tourism, Lausanne, 2006-01-19.
- [3] Fux, M., The use of the Internet in the Swiss hospitality industry, 13th International Conference on Information Technology and Travel & Tourism, Lausanne, 2006-01-20.
- [4] Jung, R., Nutzung einer integrierten Kommunikationsplattform beim kundenprozessorientierten Customer Relationship Management, Universität Duisburg-Essen, Essen, 2006-02-10.
- [5] Jung, R., Design von effektiven Datenintegrationsarchitekturen, Universität Innsbruck, Innsbruck, 2005-12-01.
- [6] Jung, R., IT-Strategie und IT-Architektur im Finanzsektor, Advanced Executive Program des Swiss Finance Institute, Steckborn, 2006-03-17.
- [7] Jung, R., SOA: Ein zukunftsweisender "Baustil"?, Gottlieb Duttweiler Institut, Rüschlikon, 2006-05-08.
- [8] Jung, R., Business-IT-Alignment: Flexibilisierung und Industrialisierung, Universität St. Gallen, St. Gallen, 2006-05-30.
- [9] Jung, R., SOA – Ein modernes Architekturkonzept, Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT), Bern, 2006-06-01.
- [10] Jung, R., Real-Time-CRM, Veranstaltung "IWI-Impulse 2006", Zürich, 2006-08-30.
- [11] Knolmayer, G., Sourcingentscheidungen aus den Perspektiven des Produktionsmanagements und des Informationsmanagements, Herbsttagung 2005 der Wissenschaftlichen Kommission für Produktionswirtschaft des Verbandes der Hochschullehrer für Betriebswirtschaft, Cottbus, 2005-09-16.
- [12] Knolmayer, G., Aktuelle Forschungsprojekte des Instituts für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Information Engineering, Cofit-Treffen, Bern, 2006-04-06.
- [13] Knolmayer, G., Auswirkungen neuer Compliance-Regelungen auf das IT-Management, Cofit-Treffen, Bern, 2006-04-06.
- [14] Myrach, T., Handel im Market Space, Collegium Generale, Bern, 2005-11-30.
- [15] Myrach, T., EBPP in der Schweiz - eine qualitativ empirische Untersuchung, Multi-Konferenz Wirtschaftsinformatik, Passau, 2006-02-22.
- [16] Myrach, T., Forschung und Lehre am Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement, Cofit-Treffen, Bern, 2006-04-06.
- [17] Walser, K., Intermediation im schweizerischen Gesundheitswesen, Cofit-Treffen, Bern, 2006-04-06.

Veröffentlichungen

- [18] Eggel, S., Fux, M., Der Webauftritt als Marketing- und Verkaufsinstrument, eine Analyse bei regionalen Weinproduzenten, Arbeitsbericht Nr. 182 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [19] Egle, U., EBPP leidet wie jedes Netzwerk-Produkt am Huhn-oder-Ei-Problem, in: Netzwoche (2005) 42, S. 25-26.
- [20] Egle, U., Frech, S., Myrach, T., EBPP in der Schweiz - eine qualitativ empirische Untersuchung, in: BIT Banking and Information Technology, Sonderheft zur Multi-Konferenz Wirtschaftsinformatik (2005) 4, S. 75-85.
- [21] Fetscherin, M., Implications of Digital Rights Management on the Demand for Digital Content, Berlin: dissertation.de - Verlag im Internet 2006.
- [22] Frech, S., Egle, U., Myrach, T., EBPP in der Schweiz: Eine qualitativ empirische Untersuchung, Arbeitsbericht Nr. 174 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2005.
- [23] Fux, M., Noti, M., Myrach, T., Quality of Feedback to E-Mail Requests - An Explorative Study in Alpine Tourism Destinations, in: Hitz, M., Sigala, M., Murphy, J. (Eds.), Information and Communication Technology in Tourism 2006, Wien, New York: Springer 2006, S. 370.
- [24] Fux, M., Sulzberger, K., Andenmatten, S., Berchtold, P., Myrach, T., Jede 5. öffentliche Verwaltung praktiziert bereits Telearbeit, in: eGov Präsenz (2005) 2, S. 14-15.
- [25] Geiger, C., Fux, M., Nutzung von Suchmaschinen-Marketing als Teil des Internet-Marketing in Schweizer Hotels, Arbeitsbericht Nr. 176 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2005.
- [26] Hunziker, S., Rihs, S., Risikoexposition bei Einsatz von Open-Source und proprietären Browsern, in: DuD - Datenschutz und Datensicherheit 30 (2006) 6, S. 332-338.
- [27] Jung, R., Architekturen zur Datenintegration - Gestaltungsempfehlungen auf der Basis fachkonzeptueller Anforderungen, Wiesbaden: DUV 2006.
- [28] Jung, R., Customer Relationship Management an Universitäten: Bindung von Studierenden durch individualisierte Ausbildungs- und Serviceprozesse, Arbeitsbericht Nr. 187 des Instituts

- für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [29] Jung, R., Winter, R., Gestaltung von Datenintegrationsarchitekturen, Arbeitsbericht Nr. 188 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [30] Knolmayer, G., Outsourcing ist kein Allheilmittel, in: Finanz und Wirtschaft 78 (2005) 72, S. 1.
- [31] Knolmayer, G., Sarbanes-Oxley und die Folgen - Aktionärschutz oder wertvernichtender Overkill?, in: Finanz und Wirtschaft 79 (2006) 6, S. 39.
- [32] Knolmayer, G., Compliance-Auflagen und Outsourcing, in: ICTkommunikation 27 (2006) 4, S. 58-59.
- [33] Knolmayer, G., Compliance-Nachweise bei Outsourcing von IT-Aufgaben, Arbeitsbericht Nr. 190 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [34] Knolmayer, G., Loosli, G., IT Governance, in: Zaugg, R.J. (Hrsg.), Handbuch Kompetenzmanagement. Durch Kompetenz nachhaltig Werte schaffen, Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag 2006, S. 449-457.
- [35] Knolmayer, G., Wermelinger, T., Der Sarbanes-Oxley Act und seine Auswirkungen auf die Gestaltung von Informationssystemen, Arbeitsbericht Nr. 179 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [36] Mittermayer, M.-A., Einsatz von Text Mining zur Prognose kurzfristiger Trends von Aktienkursen nach der Publikation von Unternehmensnachrichten, Berlin: dissertation.de - Verlag im Internet 2006.
- [37] Mittermayer, M.-A., Knolmayer, G., Text Mining Systems for Predicting the Market Response to News: A Survey, Arbeitsbericht Nr. 184 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [38] Montandon, C., Adoption von Standardisierung im e-Learning - Eine Umfrage bei e-Learning-Projekten an Hochschulen im deutschen Sprachraum, Arbeitsbericht Nr. 180 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [39] Myrach, T., Informatikkompetenz, in: Zaugg, R.J. (Hrsg.), Handbuch Kompetenzmanagement. Durch Kompetenz nachhaltig Werte schaffen, Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag 2006, S. 459-467.
- [40] Myrach, T., MGM Group Corporation: ERP aus der Steckdose (atlantis it solutions), in: Wölfle, R., Schubert, P. (Hrsg.), Prozessexzellenz mit Business Software, München, Wien: Carl Hanser 2006, S. 247-260.
- [41] Myrach, T., Egle, U., Elektronischer Geschäftsverkehr, in: Das Wirtschaftsstudium 34 (2005) 10, S. 1184-1188.
- [42] Myrach, T., Montandon, C., Blended Learning, Kombination von Präsenzlehre und e-Learning, in: Thom, N., Zaugg, R.J. (Hrsg.), Moderne Personalentwicklung, Mitarbeiterpotenziale erkennen, entwickeln und fördern, Wiesbaden: Gabler 2006, S. 189-204.
- [43] Noti, M., Fux, M., Elektronischer Kundenservice bei Tourismusdestinationen - Eine Analyse der E-Mail-Kommunikation, Arbeitsbericht Nr. 173 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2005.
- [44] Sarbach, P., Das Konzept des Financial Supply Chain Managements: Entwicklungsstand, Auswirkungen und Nutzen bei Schweizer Grossunternehmen, Arbeitsbericht Nr. 175 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2005.
- [45] Schegg, R., Fux, M., IT- und Internetnutzung im Beherbergungssektor 2005 (Schweiz, Österreich, Deutschland), Arbeitsbericht Nr. 186 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [46] Schmidt, R., Knolmayer, G., Ein Vergleich von Simulationsstudien zu Information Sharing und Vendor Managed Inventory, Arbeitsbericht Nr. 185 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [47] Stürmer, S., Myrach, T., Open Source Community Building, in: Open Source Jahrbuch 2006, S. 219-234.
- [48] Walser, K., Kommunikationseffizienz und Informationsbereitstellungseffizienz im Kundenbeziehungsmanagement am Beispiel des Vertriebs von Automobilen in der Schweiz - Teil I: Theoretische Grundlagen, Arbeitsbericht Nr. 177 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [49] Walser, K., Kommunikationseffizienz und Informationsbereitstellungseffizienz im Kundenbeziehungsmanagement am Beispiel des Vertriebs von Automobilen in der Schweiz - Teil II: Empirische Untersuchung, Arbeitsbericht Nr. 178 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [50] Walser, K., Auswirkungen des CRM auf die IT-Integration, Lohmar-Köln: Josef Eul Verlag 2006.
- [51] Walser, K., Gimpert, M., Möglichkeiten und Grenzen des CRM-Prozess-Outsourcings am Beispiel schweizerischer Telekommunikationsunternehmen, Arbeitsbericht Nr. 181 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [52] Zaugg, A., Channelspecific Complaint Behaviour: The Case of Online Complaining, Arbeitsbericht Nr. 183 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.
- [53] Zaugg, A., Jäggi, N., Der Einfluss von Kundenbindung auf das kanalspezifische Informations- und Beschwerdeverhalten, Arbeitsbericht Nr. 189 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2006.

Dissertationen

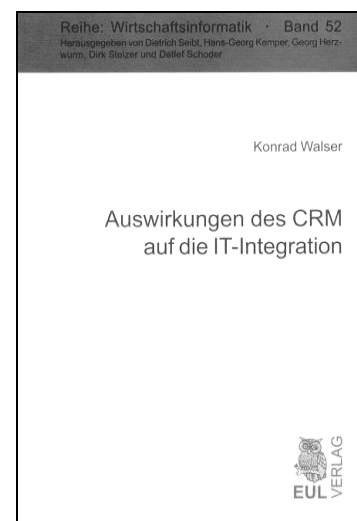
Mittermayer, M.-A., Einsatz von Text Mining zur Prognose kurzfristiger Trends von Aktienkursen nach der Publikation von Unternehmensnachrichten, Berlin: dissertation.de - Verlag im Internet 2006.

Diese Arbeit zeigt, wie Verfahren aus einem dem Data Mining verwandten Gebiet, dem Text Mining, zur Prognose von Intraday-Aktienpreisschwankungen eingesetzt werden können. Hierzu ist ein Prototyp namens NewsCATS (News Categorization And Trading System) entwickelt worden, mit dem eine Vielzahl von Text-Mining-Algorithmen auf ihre Eignung für die Prognose solcher Aktienpreisentwicklungen getestet werden konnten. Die Tests wurden mit US-Unternehmensnachrichten von den im S&P 500 enthaltenen Unternehmen sowie Intraday-Preisen resp. Intraday-Quotes der Jahre 2002 und 2003 durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass mit Text-Mining-Verfahren eine signifikante Trefferquote bei der Prognose von Intraday-Aktienpreisschwankungen erzielt werden kann; allerdings zeigen sie auch, dass aufgrund beschränkter Volumen die erzielbaren Gewinne limitiert sind. Eine weitere Erkenntnis ist die Tatsache, dass die Performance eines Systems wie NewsCATS durch Verknüpfung mit Experten-Wissen verbessert werden kann. Im vorliegenden Fall wurde Experten-Wissen in Form eines Thesaurus, der Wörter und Terme, die typischerweise Aktienpreise beeinflussen können, umfasst.



Walser, K., Auswirkungen des CRM auf die IT-Integration, Lohmar-Köln: Josef Eul Verlag 2006.

Das Kundenbeziehungsmanagement oder Customer Relationship Management genießt in verschiedensten Branchen eine teilweise sehr grosse Beachtung. Allerdings sind beim Management von Kundenbeziehungen unterschiedliche betriebswirtschaftliche und technische Sachverhalte bis hin zur Bereitstellung von entsprechenden IT-Infrastrukturen und IT-Architekturen aufeinander abzustimmen. Die Arbeit geht dieser dualen betriebswirtschaftlich-technischen Problemstellung auf den Grund. Die Integration von CRM-Systemen erfährt in Forschung und Praxis zwar viel Aufmerksamkeit; allerdings sind in der Vergangenheit wenige wirklich weiterführende Publikationen erschienen. Dies mag auch mit der Komplexität des Problembereichs zusammenhängen. In dieser Dissertation werden, ausgehend von betriebswirtschaftlichen Fragestellungen des Kundenbeziehungsmanagements, Vorgaben und Problemstellungen aufgenommen sowie Modelle und Konzepte präsentiert, anhand derer die technische Integration entsprechender Systeme diskutiert werden kann. In dieser Arbeit werden das Konzept des Customer Buying Cycle, das neue Modell des Regelkreises der Marktbearbeitung sowie Kommunikations- und Interaktionsmodelle dargestellt. Basierend auf diesen Modellen wird ein technisches Integrationsmodell präsentiert, anhand dessen die einzelnen Integrationsfälle detailliert diskutiert werden. Mit Hilfe von vier Fallstudien im Dienstleistungsbereich, drei Finanzdienstleistern und einem Telekommunikationsdienstleister, werden die betriebswirtschaftlichen Modelle und das technische Integrationsmodell auf ihre Anwendung in der Praxis hin untersucht. Ausgehend davon werden u. a. ein Entscheidungsmodell für die CRM-Integration sowie ein Rahmenwerk zu Determinanten für die Integration von Systemen in das Kundenbeziehungsmanagement präsentiert.



Bachelor-, Master- und Lizentiatsarbeiten

Der IBS-Preis für ausgezeichnete Lizentiatsarbeiten des Jahres 2005/06 am Institut für Wirtschaftsinformatik wurde an Frau Gabriela Loosli für ihre Arbeit "Service-orientierte Architekturmodelle in der Assekuranz am Beispiel der Mobiliar" und an Herrn Stephan Frech für seine Arbeit "Wirtschaftlichkeitsanalyse von EBPP bei Finanzinstitutionen am Beispiel von Credit Suisse" vergeben.



Gabriela Loosli und Stephan Frech während der Übergabe des IBS-Preises durch Vizedekan Prof. Roger Blum im Kultur-Casino Bern

In der Berichtsperiode wurden 9 Bachelorarbeiten, 1 Sonderstudie, 22 Lizentiatsarbeiten und 6 Masterarbeiten abgeschlossen.

Bachelorarbeiten

Bach, J., Digital Rights Management im Spannungsfeld zwischen Rechten der Verbraucher und der Inhaltsanbieter, 2006-07.

Bieri, C., Organisatorische und administrative Aspekte der Informatiksicherheit in einer internationalen Bank, 2006-03.

Clematide, C., Bestellpolitiken im Einzelhandel, 2005-11.

Gubelmann, P., Qualitätssicherung im Wikipedia-Projekt, 2006-06.

Indermühle, R., Die "Open Access"-Initiative und der Stand ihrer Umsetzung, 2006-06.

Rich, D., e-Learning an der Universität Bern: Status Quo und Perspektiven, 2005-09.

Ruoss, S., Diebstahl digitaler Identitäten, 2006-07.

Steuri, M., Anwendungsmöglichkeiten von Text-Mining-Techniken, 2006-07.

Zesiger, M., Auslandbeziehungen der Schweizer KMU und deren IKT-Relevanz, 2005-11.

Sonderstudie

Loosli, G., Gegenüberstellung unterschiedlicher Konzepte von service-orientierten Architekturen, 2005-10.

Lizentiatsarbeiten

Abgottspon, D., Möglichkeiten und Grenzen für ein strategisches CRM am Beispiel der Raiffeisenbank Mischabel-Matterhorn, 2005-10.

Bürgi, M. A., Wissensmanagement im Bereich "Customer Care" am Beispiel eines Telekom-Unternehmens, 2006-03.

Bumm, R., Methodische und informationstechnische Unterstützung des Verkaufs im Produkt- und im Systemgeschäft, 2006-03.

Dähler, A., Der Webaufttritt als Instrument im Kundenbeziehungsmanagement bei alpinen Tourismusdestinationen, 2006-04.

Eggen, P., Supply Chain Management in der diskreten Industrie und der Prozessindustrie – Ein Vergleich, 2006-02.

Fang, P., Vertrauen und Kundenbindung im Internet, 2006-08.

Frieg, A., PDF-Formulare – Ein Instrument für effiziente und kundenfreundliche Verwaltungsprozesse, 2006-04.

Geiger, C., Nutzung von Suchmaschinen-Marketing als Teil des Internet-Marketing in Schweizer Hotels, 2005-10.

Gimpert, M., Möglichkeiten und Grenzen des CRM-Prozessoutsourcings im schweizerischen Telekommunikationsmarkt, 2006-02.

Gsponer, L., Multi-Channel Distribution bei Hotels, 2005-10.

Hunn, T., Preisunterschiede und Preisdispersion am Beispiel des Online- und Offlinekaufs von Digitalkameras, 2006-02.

Knupp, D., Aufzeigen der Kundenbedürfnisse für eine automatisierte Verarbeitung von Prozessen im Umgang mit Finanzinstituten, 2006-8.

Ingold, C., Six Sigma und sein Vergleich mit anderen Konzepten des Qualitätsmanagements, 2006-03.

Mini, L., Businesspläne und deren Standardisierung aus der Sicht von Investoren, 2006-04.

Montandon, D., IT-Unterstützung der Subventionsprozesse – Eine vergleichende Analyse implementierter und geplanter Lösungen, 2005-10.

Schmidt, R., Simulationsmodelle zum Informationsaustausch im Supply Chain Management: Darstellung und Vergleich, 2005-10.

Schweizer, P., Standards im Gesundheitswesen, 2005-11.

Venturo, R., Internet als Medium für das Marketing eines (noch) unbedeutenden Künstlers, 2006-11.

Walther, M., Visualisierung von Angeboten der Software-Industrie, 2005-12.

Werlen, M., Onlineauktionen von Hotelangeboten, 2005-10.

Wyss, A., Kundenbeziehungsmanagement im universitären Bereich: Eine empirische Untersuchung

zur Wirksamkeit von Kundenbindungsmassnahmen, 2006-02.

Zurbriggen, A., Die Elektronische Gesundheitskarte und ihre Einsatzmöglichkeiten bei der Patientenaufnahme im Inselspital Bern, 2005-11.

Masterarbeiten

Allemann, R., Datenarchivierung aus ökonomischer Sicht, 2005-11.

Böhlen, M., Entwicklung eines Konzepts zur Intermediation im Customer Relationship Management (CRM), 2006-03.

Colangelo, C., Analyse der potenziellen Anwendung von e-Procurement, insbesondere Auktionen, 2006-05.

Hubacher, S., Möglichkeiten und Grenzen von Electronic Bill Presentment und Payment Systemen, 2005-12.

Hunziker, S., Vergleich der Sicherheit von Open-Source- und Closed-Source-Software am Beispiel von Mozilla Firefox und MS Internet Explorer, 2006-02.

Koch, K., Multidimensionale Bewertung in der Beschaffung mit Reverse Auctions, 2006-08.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Während des Berichtszeitraums waren an unserem Institut folgende Personen (überwiegend in Teilzeitarbeit) beschäftigt:

Corinna Bichsel, Olivier Blattmann, Martin Böhlen, Ilias Dedopoulos, Philippe Droz, Yesim Ege, Stefan Eggel, Patric Eggen, Ulrich Egle, Michael Fux, Sandro Georgi, Iulia Elena Gheorghean-Ban, Bettina Grässli, Georg Graf, Manuel Haag, Stefan Hunziker, Natalie Jäggi, Sven Jahn, Juraj Janos, Andreas Jaus, Reinhard Jung, Gerhard Knolmayer, Kevin Koch, Barbara Kropfli, Aline Laffer, Guido Lang, Andreas Lingenhag, Gabriela Loosli, Christiane Martin, Patric Martin, Heidi Marty, Daniel Mathieu, Simon Mathys, Marc-André Mittermayer,

Corinne Montandon, Brigitte Moser, Thomas Myrach, Simon Niffenegger, Tobias Nussbaumer, Fabienne Plüss, Andreas Polyanzsky, Simon Rihs, Patrick Sarbach, Roman Schmidt, Barbara Scholl, Mauricio Seeberger, Peter Siska, Marc Stettler, Manuela Stolz, Konrad Walser, David Weibel, Thomas Wermelinger, Jean-Pierre Weyermann, Markus Wüthrich, Thomas Wüthrich, Alexandra Zaugg und Dominik Zemp.

Wir danken den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dafür, dass wir in diesem Tätigkeitsbericht auf eine Vielzahl erfolgreicher Aktivitäten zurückblicken können. Ohne das hohe Engagement und die gute Teamarbeit wäre dies nicht möglich gewesen.

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.