

u^b

^b
**UNIVERSITÄT
BERN**

INSTITUT FÜR WIRTSCHAFTSINFORMATIK
DER UNIVERSITÄT BERN
ABTEILUNG INFORMATIONSMANAGEMENT
PROF. DR. THOMAS MYRACH

Tätigkeitsbericht 2004/2005



Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren

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

Im Folgenden präsentieren wir Ihnen die wesentlichen Fakten zu den Aktivitäten unserer Abteilung im vergangenen akademischen Jahr 2004 / 2005. Gemäss dem Grundsatz "*In der Kürze liegt die Würze*" tun wir dies in einer knappen, übersichtsartigen Form.

Entsprechend unseres Schwerpunkts auf Fragen des Electronic Business setzen wir auf unsere Internet-Präsenz als primäres Kommunikationsmedium. Für detailliertere Informationen über unsere Tätigkeit sei daher auf die Website unserer Abteilung unter

verwiesen, auf der wir Studierenden, Wissenschaftlern, Praktikern und sonstigen Interessierten aktuelle und umfassende Informationen über unser Wirken geben.

Mit freundlichen Grüssen



1 Lehre

Einerseits auf Grund der hohen Studierendenzahlen und andererseits wegen unseres Schwerpunkts auf der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien sind wir um die Realisierung moderner Lehrformen bemüht.

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 Berichtsraum entstand das Modul "B2B-Integration" und wurde erfolgreich in einer Lehrveran-

staltung an der Universität Zürich eingesetzt. Weitere Module sind in Entwicklung.

Auf der Web-basierten Lehrplattform WebCT wurden für alle Vorlesungen Online-Materialien und Kommunikationsinstrumente angeboten. Zudem werden zu einer Reihe von Veranstaltungen auch multimediale Vorlesungsvideos zur Verfügung gestellt (in der untenstehenden Tabelle mit einem Symbol gekennzeichnet).

Im Berichtsraum wurden an unserer Abteilung folgende Lehrveranstaltungen angeboten:

Veranstaltung		ECTS	Teilnehmer (Prüfungstermin)
WS 2004/ 2005			
Operative Geschäftsprozesse OGP		3	382 (2005-02-11), 15 (2005-10-21)
Grundlagen der Wirtschaftsinformatik GWI		4.5	136 (2005-02-21), 119 (2005-03-15)
Zwischenbetriebliches Electronic Business ZEB		3	12 (2005-02-11), 6 (2005-03-11)
Übungen zu ZEB: Katalogmanagement und Datenaustausch (2x)		3	Mit ZEB
Lizentiats- und Masterarbeiten		24	14
SS 2005			
Betriebliche Nutzung von PC-Software (zus. mit Prof. Knolmayer)		3	55 (2005-06-14 -17), 50 (2005-10-24 - 25)
Innovationen durch Informations- und Kommunikationstechnologien		3	62 (2005-06-28), 23 (2005-10-28)
Proseminar „Wirtschaftlichkeit der IT“		4	26
Seminar „Intermediäre im E-Business“		6	5
Konsumentenorientiertes E-Business KEB		3	24 (2005-06-28), 20 (2005-10-11)
Übungen zu KEB: Analyse und Gestaltung von Web-Auftritten (2x)		3	Mit KEB
Lizentiats- und Masterarbeiten		24	9

2 Forschung

Die Abteilung Informationsmanagement setzt sich hauptsächlich mit folgenden Forschungsbereichen auseinander:

Auswirkungen des Kundenbeziehungsmanagements auf die Informationssystemintegration

Untersucht werden theoretische Modelle zur Integration des Kundenbeziehungsmanagements auf betriebswirtschaftlicher und technischer Ebene. Dabei hat Herr Walser ein CRM-Integrationsmodell entwickelt, anhand dessen Geschäftsfälle an Kundenkontaktpunkten definiert werden können. Daraus lassen sich Integrationsfälle ableiten. Das CRM-Integrationsmodell wird an Fallstudien verschiedener Branchen empirisch untersucht. Insbesondere wird abgeklärt, welche Szenarien und Vorgehensweisen bei den Unternehmen zur Verbindung von CRM-Systemen mit Anwendungssystemen realisiert sind und was dies für die Informationssystemintegration für Folgen hat. Der Fokus liegt an der Schnittstelle von betriebswirtschaftlichen und technischen Aspekten, weil gerade dieser Bereich in der Enterprise Application Integration (EAI) bislang zu wenig beachtet wurde.

Kostenmanagement bei B2B-Transaktionen

Zunehmender Kostenanstieg der IT in den Unternehmen führt zur Forderung nach einem effizienten und nachhaltigen IT-Kostenmanagement. Ein Aspekt des Kostenmanagements bezieht sich auf die Effizienz zwischenbetrieblicher elektronischer Geschäftsprozesse. Die kostenmässige Erfassung dieser Austauschbeziehungen stellt viele Unternehmen vor grosse Herausforderungen. Die wenigsten Unternehmen verfügen über ein systematisches Kostenmanagement zur Quantifizierung der Einflussgrössen von unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen. Es sollen deshalb adäquate Instrumente des Kostenmanagements zur Beeinflussung und Gestaltung dieser Prozesse untersucht werden.

Kooperatives Kundenmanagement in touristischen Destinationen

Die Destination wird als Netzwerk von rechtlich selbstständigen Leistungsträgern verstanden. Diese sind die Basis für Dienstleistungsketten, die sich der Gast nach seinen Bedürfnissen individuell zusammenstellt. Die

Destination Management Organisation (DMO) übernimmt organisatorische, administrative und koordinierende Tätigkeiten, welche seitens der primären Leistungserbringer nicht oder nur unzureichend wahrgenommen werden. Vor, während und nach dem Aufenthalt des Kunden in einer Destination sind die DMO sowie die Leistungserbringer in verschiedene kundenbezogene Prozesse involviert. Aufgrund der Netzwerkstruktur von touristischen Destinationen umschliessen diese Kundenmanagementaktivitäten oft unterschiedliche Anspruchsgruppen. Mit dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien lassen sich diese dezentral abgewickelten Prozesse vernetzen. Dadurch entsteht ein Mehrwert, bspw. durch die Vermeidung von Doppelspurigkeiten, bei den beteiligten Partnern. Wie die Nutzeneffekte bei ausgewählten Systemen zur Unterstützung des kooperativen Kundenmanagements aussehen, wird auf der Basis von Fallstudien untersucht.

Online-Marketing

Das Internet hat sich seit der Anfangseuphorie und der darauf folgenden Konsolidierung als Kommunikations- und Vertriebsinstrument von Unternehmen etabliert. Anbieter haben erkannt, dass ihr Internetauftritt ein wesentliches Element ihrer nach aussen gerichteten Kommunikation ist. Somit wird dem Online-Marketing – dem Einsatz des Internets zur Verwirklichung von Marketingzielen und zur Unterstützung des modernen Marketingkonzepts – ein immer höherer Stellenwert beigegeben.

Drei in der Anfangsphase stehende Dissertationsprojekte beschäftigen sich mit Online-Marketing. Hierbei werden folgende Themenbereiche untersucht:

1. Die Auswirkungen der Internetnutzung auf die Kundenbindung
2. Der Wert eines Online-Beschwerdemanagements für den Kunden
3. Kommunikationstypen im Internet

Aktuelle Informationen über Forschungsprojekte finden Sie, wenn Sie auf <http://www.research.unibe.ch/search.jsp> im Feld "Universitäre Einheit" das "Institut für Wirtschaftsinformatik" wählen.

3 Kontakte Wissenschaft und Praxis

Im Rahmen von Lehrveranstaltungen sind folgende Gastreferenten aufgetreten:

- [1] Bernhard Kobel, Stämpfli all media AG: Publikationssysteme – Entwicklung und Integration; am 2004-12-03 in Zwischenbetriebliches E-Business
- [2] Oliver Krone, Swisscom Mobile: Voice-over-IP; am 2005-06-07 in Innovationen durch Informations- und Kommunikationstechnologien.

- [3] Daniel Hügli, Luzerner Kantonalbank: Multi Channel Management; am 2005-06-07 in Konsumentenorientiertes E-Business.
- [4] Hans A. Ulrich, Swisscom: Fleet Management GSM-Lösung; am 2005-06-14 in Innovationen durch Informations- und Kommunikationstechnologien.

Im Rahmen der Lehrveranstaltung Innovationen durch Informations- und Kommunikationstechnologien fand folgende Exkursion statt:

- [1] Besuch des Contact Centers von Sunrise am 2005-05-17 in Biel, Führung: Marcel Nachbur und Christoph Erne, Thema: Zusammenspiel von Organisation, Technologien und Aufgabengebieten in einem Contact Center

Prof. Myrach war Mitglied bei folgenden externen Kommissionen und Vereinen:

- [1] Präsident des Technologiezentrum Wirtschaftsinformatik (TEWI).
 [2] Präsident des wissenschaftlichen Beirats der Fernfachhochschule Schweiz (FFHS).
 [3] Mitglied des wissenschaftlichen Beirats für den Studiengang Marketing / CRM an der Zürcher Hochschule Winterthur.

Prof. Myrach hat diverse Aufgaben in der akademischen Selbstverwaltung der Universität Bern übernommen. Im abgelaufenen akademischen Jahr war er Sprecher des Departements Betriebswirtschaftslehre der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität Bern.

Das Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement, hat mit dem Technologiezentrum Wirtschaftsinformatik (TEWI) in den Bereichen Forschung, Ausbildung und Beratung einen Kooperationsvertrag geschlossen. Im Rahmen dieser Kooperation ist eine Reihe von Veröffentlichungen entstanden.

4 Vorträge

- [1] Myrach, T.: Mobile Computing – IKT und Mobilität. Auf: Cofit-Tagung, 15. September 2004 in Bern.
 [2] Myrach, T.: B2B-Integration, Auf: eXperience, 23. September 2004 in Basel.
 [3] Myrach, T.: Flexible Organisation durch mobile Mitarbeiter. Auf: TEWI-Forum, 13. Oktober 2004 in Brig.
 [4] Myrach, T.: Business Processes – The Missing Link Between Business and IT? Auf: Topic Forum, 19. Mai 2005 in Bern.

5 Veröffentlichungen

- [1] Egle, U., Humm, D., Arbeitsbericht Nr. 164: Nutzung von ebXML: Abwicklung von Geschäftstransaktionen über das Business Service Interface, 2004
 [2] Egle, U., Noti, M., Arbeitsbericht Nr. 168: Das Internet als Instrument im B2C E-Commerce am Beispiel von regionalen Weinproduzenten, 2005
 [3] Egle, U., Zaugg, A., Arbeitsbericht Nr. 162: Elektronischer Geschäftsverkehr bei Schweizer KMU's - Eine explorative Studie, 2005
 [4] Fux, M., Sulzberger, K., Berchtold, P., Andenmaten, S., Myrach, T., Arbeitsbericht Nr. 166: Verbreitung dezentraler Arbeitsformen in den öffentlichen Verwaltungen der Schweiz, 2004
 [5] Myrach, T.: B2B-Integration, in: Schubert, P.; Wölfle, R.; Dettling, W. (2004): E-Business mit betriebswirtschaftlicher Standardsoftware, München, Wien: Hanser 2004
 [6] Myrach, T.: EAI und B2BI rücken immer näher zusammen, Netzguide – Enterprise Integration, 2005
 [7] Myrach, T.: Temporale Datenbanken. Wiesbaden: Teubner 2005.
 [8] Ramsauer, A., Walser, K., Arbeitsbericht Nr. 169: Entwicklung eines Prozessmodells für das Beschwerdemanagement, 2005
 [9] Sulzberger, K., Arbeitsbericht 165: Wirtschaftlichkeit der Telearbeit in öffentlichen Verwaltungen, 2004.
 [10] Walser, K., Egle, U., Arbeitsbericht Nr. 163: Intermediation im schweizerischen Gesundheitswesen, 2005
 [11] Zaugg, A., Egle, U., Bescheidene E-Business-Fähigkeit der Schweizer KMUs, Netzwoche 2005
 [12] Zaugg, A., Kreuzer, M., Arbeitsbericht Nr. 172: Mangelnde Lesekompetenz – ein unterschätztes Problem bei der schriftlichen Befragung?, 2005

6 Qualifikationsarbeiten

In der Berichtsperiode wurden 23 Lizentiatsarbeiten abgeschlossen:

- [1] Anderhalden, P.: Einsatz von RFID in der Pharma-Supply-Chain in der Schweiz
 [2] Bartholdi, M.: Möglichkeiten des elektronischen Geschäftsverkehrs bei der Leica Camera AG
 [3] Baumgartner, L.: Nutzung des E-Mail-Dienstes in der BKW FMB Energie AG
 [4] Frech, S.: Wirtschaftlichkeitsanalyse von EBPP bei schweizer Finanzinstitutionen
 [5] Hegi, M.: Einsatzmöglichkeiten öffentlicher Dienstleistungen über das Internet am Beispiel der Stadt Langenthal

- [6] Herrmann, P.: Adoptions- und Nutzungsfaktoren in Netzeffektmärkten
- [7] Humm, D.: Nutzung von ebXML – Abwicklung von Geschäftstransaktionen über das Business Service Interface
- [8] Jordi-Ertler, I.: Der Materialwirtschaftsprozess im Spital Thun
- [9] Kaufmann, S.: Messung der Wirksamkeit von Crossmedia-Kampagnen am Beispiel des Branding – Ein Vergleich zwischen den Finanzdienstleistern PostFinance und UBS AG
- [10] Kummer, S.: Management von Outsourcing-Beziehungen (Vertragsumsetzung, -kontrolle und -anpassung)
- [11] Lüchinger, F.: Bestimmungsmerkmale für ausgewählte Geschäftsmodelle im Bereich Open Source Software (OSS)
- [12] Lüthi, T.: Reengineering des Intra- und Intercompany-Billing-Prozesses bei Swisscom Fixnet Wholesale
- [13] Mathis, A.-P.: Schweizer Destinationsportale: Auf dem Weg zum Dynamic Packaging?
- [14] Roth, R.: Kommunikation in Mitarbeiterportalen
- [15] Somma, D.: Reduzierung der Projektrealisierungszeit durch Anwendung der Kritischen Kette: eine praxisbezogene Analyse
- [16] Stampfli, S.: Implementierung einer ebXML-Schnittstelle
- [17] Strasky, P.: Prozessanalyse zur Effizienzsteigerung des Mahnwesens am Beispiel der CSFS
- [18] Stürmer, M.: Open Source Community Building
- [19] Sulzberger, K.: Wirtschaftlichkeitsanalyse der Telearbeit in öffentlichen Verwaltungen – Ein Vorgehensmodell
- [20] von Schroeder, A.: Potentiale des elektronischen Katalogmanagements am Beispiel von BMEcat
- [21] Wehrle, D.: Wirtschaftlichkeitsanalyse von Museumsmanagement-Systemen am Beispiel von MuseumPlus
- [22] Weiss, T.: Einsatz des Internets im Bereich Corporate Communication – eine Analyse am Projekt der Opel Design Webseite
- [23] Wyder, H.: Das Internet als Instrument im B2C E-Commerce am Beispiel von regionalen Weinproduzenten

Weiterhin wurden zwei Sonderstudien angefertigt:

- [1] Noti, M.: Extranet vs. elektronische Märkte – eine spieltheoretische Betrachtung des elektronischen Vertriebs.
- [2] Stürmer, M.: Business Opportunities of Companies Active in Open Source Projects.

7 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Innerhalb des Berichtszeitraumes waren an unserer Abteilung (überwiegend in Teilzeitbeschäftigungen) im Durchschnitt beschäftigt: 1 Professor, 6 wissenschaftliche Mitarbeiter, 8 wissenschaftliche Hilfskräfte, 3 Verwaltungsangestellte. (von 1.9.2004 bis 30. 8. 2005)

Namentlich handelt es sich um: Bichsel Corina, Blattmann Olivier, Eggel Stefan, Egle Ulrich, Frischknecht Laura, Fux Michael, Graf Georg, Grässli Bettina, Humm Daniel, Jäggi Natalie, Jahn Sven, Jung Nicole, Malär Lucia, Martin Christiane, Martin Patric, Moser Brigitte, Myrach Thomas, Noti Martina, Ramelet Dominique, Ramsauer André, Scholl Barbara, Stettler Marc, Walser Konrad, Wüthrich Thomas, Zaugg Alexandra.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sei an dieser Stelle für ihren Einsatz und ihr Engagement herzlich gedankt.