

Institut für Wirtschaftsinformatik



Tätigkeitsbericht

für das akademische Jahr
2009 - 2010

Tätigkeitsbericht für das akademische Jahr 2009-08-01 bis 2010-07-31

Das Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI) blickt auf ein Jahr des Umbruchs zurück.

Nachdem Jens Dibbern im Juni 2009 die Leitung der Abteilung Information Engineering übernommen hat, ist diese seither erheblich gewachsen - um fünf Doktorierende, ebenso viele Hilfsassistenten und eine Sekretärin. Ferner wurden eine Reihe von Lehrveranstaltungen neu konzipiert, so dass das Lehrprogramm des IWI um acht Veranstaltungen gewachsen ist. Hierbei wird ein breites Themenspektrum abgedeckt, das von der „Analyse und Modellierung von Geschäftsprozessen“ über „Information Resource Management“ bis zum „Wissensmanagement“ reicht.

Da vorerst auch Gerhard Knolmayer mit verringertem Anstellungsgrad weiterhin am Institut wirkt und Thomas Myrach sowie Susanne Patig unverändert ihre Beschäftigungen ausüben, arbeiten derzeit am Institut vier Professoren mit ihren jeweiligen Arbeitsgruppen. Dies findet seinen Niederschlag im Output, der am Institut erzeugt wurde. Um diesen abzubilden, ist der Umfang des diesjährigen Tätigkeitsberichts deutlich gewachsen. Wir haben ausserdem noch einige neue Elemente eingeführt - etwa ein Ressort „Highlights“, um den Bericht attraktiver und lebendiger zu gestalten.

Wir freuen uns über Ihr anhaltendes Interesse an unserem Institut und unserer Arbeit! Aktuelle Informationen dazu finden Sie auf unserem Web-Auftritt unter:

www.iwi.unibe.ch

Bern, im Dezember 2010

Prof. Dr. Jens Dibbern

Prof. Dr. Thomas Myrach

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS.....	2
PORTRAIT.....	3
HIGHLIGHTS.....	4
LEHRE.....	6
FORSCHUNG.....	8
KONTAKTE ZU WISSENSCHAFT UND PRAXIS.....	15
VORTRÄGE.....	16
VERÖFFENTLICHUNGEN.....	17
DISSERTATIONEN.....	19
BACHELOR- UND MASTERARBEITEN.....	19
MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER.....	21

Portrait

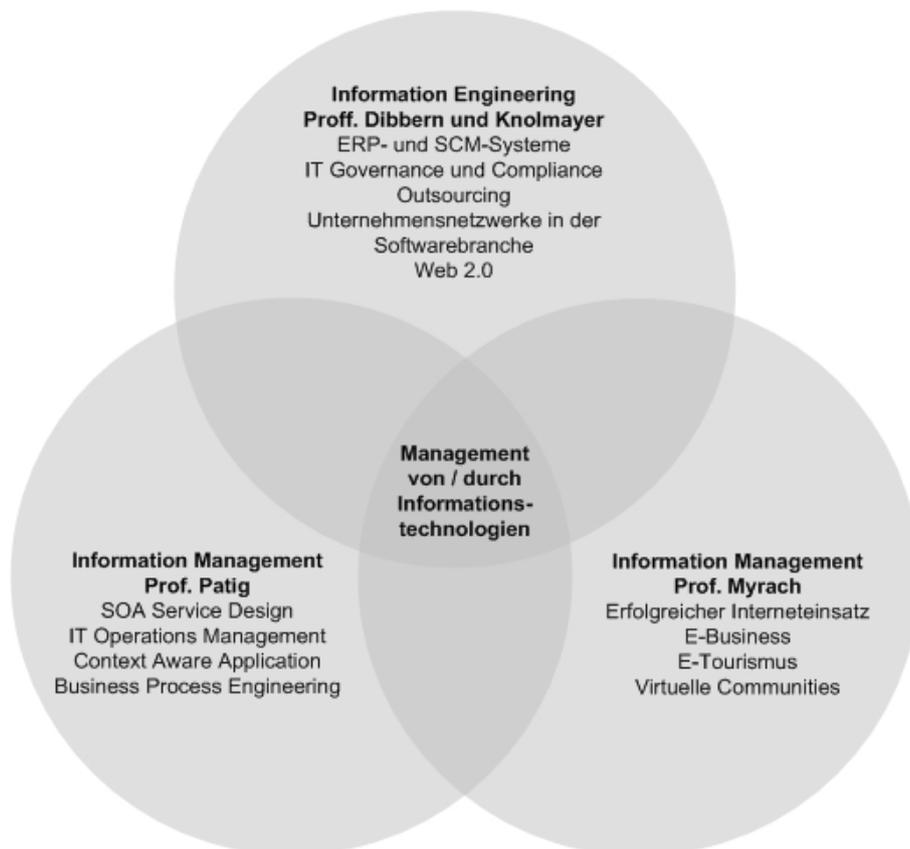
Das Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern beschäftigt sich mit der Entwicklung und Optimierung von Geschäftsprozessen mit Hilfe von computerbasierten Informationssystemen. Unsere Forschungs- und Lehrtätigkeit konzentriert sich auf



zwei Bereiche: Erstens studieren wir die Prinzipien, Methoden und Instrumente der Entwicklung und Anwendung von Informations- und Kommunikationssystemen. Dabei werden insbesondere technische, betriebswirtschaftliche und sozio-ökono-

mische Aspekte beachtet. Zweitens erforschen wir das Management der Informationssystemfunktion innerhalb von Unternehmen wie auch unternehmensübergreifend. Dabei interessieren insbesondere deren Leitung, Koordination, Steuerung, Organisation, Planung und Kontrolle ("Governance"). Eine Übersicht über unsere Forschungsschwerpunkte können Sie auch der unten stehenden Grafik entnehmen.

Die Lösung von strategischen und betriebswirtschaftlichen Problemen mit Hilfe der Entwicklung und Verwaltung von computerbasierten Informationssystemen stellt eine sehr spannende und lohnende Tätigkeit dar. Berufsbilder im Bereich der Informationstechnologie gehören zu den am stärksten wachsenden, meistgesuchten und bestbezahlten Positionen in modernen Unternehmen. Wir versuchen unsere Lehr- und Forschungstätigkeit so auszurichten, dass unsere Studierenden gut auf die ständig wachsenden Herausforderungen vorbereitet sind, welche sie in ihrer zukünftigen Tätigkeit erwarten.



Forschungsschwerpunkte am Institut für Wirtschaftsinformatik

Highlights

Accenture Campus Challenge 2010

Die Accenture Campus Challenge (ACC) findet jedes Jahr an Universitäten in der Schweiz, Österreich und Deutschland statt. Seit dem letzten Jahr nehmen im Rahmen des Projektseminars E-Business auch Studierende der Universität Bern an dem Wettbewerb teil. Im Projektseminar entwickeln die Studierenden in Teams jeweils eine Lösung für ein von Accenture definiertes praxisnahes Problemszenario im IT Bereich. Dabei werden sie von Accenture-Beratern und den Professoren Myrach und Dibbern ge-coached. Im Anschluss treten die Studierenden-Teams mit ihren Lösungsansätzen gegen die Teams anderer Universitäten an.

Dieses Jahr sollten unter dem Titel „Arbeitsplatz der Ne(x)t Generation“ IT-Lösungen entwickelt werden, die speziell auf die Bedürfnisse der internerfahrenen und –affinen Generation junger Arbeitskräfte angepasst sind und die Kollaboration in oder zwischen Unternehmen unterstützen. Zu diesem entwickelten drei Studentengruppen des IWI sehr innovative Konzepte.

Im Anschluss an diese Vorbereitungsphase traten zunächst die Teams der Universität Bern gegen die FH Bern an, wobei sich zwei Teams der Universität Bern durchsetzen konnten und den ersten und zweiten Platz belegten. Ein Team der Universität Bern durfte daraufhin am Schweizer Finale in Zürich teilnehmen und holte dort den zweiten Platz.

Die Studierenden konnten im Rahmen der ACC zahlreiche wertvolle Kenntnisse in der Konzeption von IT-Lösungen erlangen, ihre Präsentationstechniken ausbauen sowie Erfahrungen in der Teamarbeit sammeln.

Google Online Marketing Challenge 2010

Im Frühling 2010 hat das IWI mit zehn Studententeams zum dritten Mal an der weltweit durchgeführten Google Online Marketing Challenge teilgenommen. Im Rahmen dieses Wettbewerbs planten die Teams eine AdWords-Kampagne für ein Partner-Unternehmen. Die Teilnehmer erhielten von Google USD 200.-, womit sie die geplante AdWords-Kampagne während drei Wochen online laufen lassen konnten. Die Ergebnisse wurden anschliessend von Google bewertet und die Gewinner bestimmt. Insgesamt nahmen an diesem Wettbewerb 2'441 Teams teil. Umso erfreulicher ist die Tatsache, dass gleich fünf der zehn IWI-Teams als Semi-Finalisten abgeschlossen haben und damit zu den 100 besten Teams gehörten.

Prozessmanagementworkshop mit BCG

Im Rahmen der Vorlesung „Analyse und Modellierung von Geschäftsprozessen“ wurde den Studierenden die Möglichkeit geboten, an einem Praxis-Workshop mit der Boston Consulting Group (BCG) teilzunehmen. Dr. Marc Heissenbüttel, erfahrener Berater bei BCG und ehemaliger Student und Dok-

torand der Universität Bern, stellte die Ausgangslage eines realen Beratungsfalls vor und übergab den Studierenden die Aufgabe, die Prozesse der Kreditabteilung einer grossen deutschen Bank zu analysieren und zu optimieren. In kleinen Gruppen erarbeiteten die Studierenden Verbesserungsvorschläge und bereiteten diese managementgerecht auf. Nach der Präsentation der Gestaltungsempfehlungen durch die Studierenden und dem Vergleich mit der von BCG real vorgeschlagenen Lösung wurde der Workshop mit einem gemütlichen „Get-together Apéro“ abgeschlossen.

Dieser Praxiseinblick vertiefte das Verständnis der Teilnehmenden für die Wichtigkeit der Prozessmodellierung als Grundlage für die Status-Quo-Analyse bestehender Unternehmensabläufe sowie als Ausgangspunkt für Prozessverbesserungen.

Renommierte Gastwissenschaftler aus den USA veranstalten Doktorandenseminar am IWI

Im April und Juli 2010 gelangten Doktorierende am IWI in einen besonderen Genuss: Prof. Carol Brown (Stevens Institute of Technology) und Prof. Rudy Hirschheim (Louisiana State University) richteten auf Einladung von Prof. Dibbern ein Forschungsseminar zum Thema „Doing Scholarly



Prof. Jens Dibbern und Prof. Rudy Hirschheim beim Forschungsseminar am IWI

Research and Getting it Published“ aus. Carol Brown vermittelte den Doktorierenden im ersten Teil des Forschungsseminars wertvolle Einblicke in die Welt qualitativer Forschungsmethoden. Zwei Ziele standen in diesem Zusammenhang im Mittelpunkt: Erstens, sollten die Doktoranden Möglichkeiten und Grenzen qualitativer Forschungsmethoden kennen lernen und zweitens Qualitätskriterien „guter“ qualitativer Forschung vermittelt bekommen. Dabei profitierten die Studenten von Carol Browns reichhaltigem Erfahrungsschatz. Sie gilt, aufgrund zahlreicher Veröffentlichungen in Top-Journalen, als Koryphäe auf diesem Gebiet.

Den zweiten Teil des Forschungsseminars hielt Rudy Hirschheim. Prof. Hirschheim konzentrierte sich weniger darauf, wie man gute Forschung betreibt, sondern darauf, wie man gute Forschung veröffentlicht. Als langjähriger Herausgeber führender internationaler Fachzeitschriften und als einer der am häufigsten zitierten Autoren im Bereich Information Systems berichtete Prof. Hirschheim aus der Perspektive eines „Insiders“ des akademischen Publikationsbetriebs. So konnte er den Doktorierenden nicht nur Sinn und Zweck unterschiedlicher Forschungsoutlets wie Konferenz- und Journalbeiträge aufzeigen, sondern vermittelte den Doktorierenden auch „Erfolgsfaktoren“ für die Veröffentlichung ihrer Dissertation.

Die Teilnehmer, die sich zu etwa der Hälfte aus Doktorierenden ausserhalb des IWI zusammensetzten, empfanden den Kurs als grosse Bereicherung. Eine Fortsetzung in 2011 ist bereits geplant.

Grosses IWI Forschungskolloquium in Bern

Vom 21.01.-23.01.2010 fand im Tagungshotel Sternen Muri unter der Leitung des IWI ein Forschungskolloquium zur Wirtschaftsinformatik statt. Insgesamt 53 Vortragende und Gäste aus der Schweiz und aus Deutschland gewannen einen Einblick in aktuelle Forschungsarbeiten aus so unterschiedlichen Bereichen wie IT-gestützte Unternehmenskooperation, Intelligente Systeme, Supporting Cooperative Work, Einfluss von Informationssystemen auf den Unternehmenswert, Simulation, Künstliche Intelligenz sowie IT Strategie und Governance. Vom Institut für Wirtschaftsinformatik trugen Thomas Huber („Erklärung von Wandel und Gleichheit der Koordination in Hub-und-Spoke Netzwerken der EAS-Branche“) und Paul Meyer („Supporting Awareness in Online Knowledge Sharing Networks“) von der Abteilung Information Engineering vor. Im Anschluss an die Vorträge entwickelten sich jeweils lebhaft Diskussionen, die zum Teil bis in die späten Abendstunden fortgesetzt wurden. Ausgelöst durch ein Impulsreferat von Herrn Prof. Wolfgang König von der Universität Frankfurt entwickelte sich fernerhin eine Debatte über die „richtigen“ Anreize im Hochschulwesen.

5. Swiss e-Tourism Forum

Das Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Abteilung Informationsmanagement, hat in Kooperation mit der Hochschule Wallis und der Hochschule Luzern das nunmehr schon 5. Forum des IFITT (International Federation for IT and Travel & Tourism) Chapter Switzerland organisiert. Es fand am 21. Oktober 2009 in Siders statt. Auf unsere Initiative wurde das Swiss E-Tourism Forum zum ersten Mal zweisprachig durchgeführt. Dies entspricht in besonderem Masse dem Anliegen eines zweisprachigen Kantons und soll beide Landesteile miteinander ins Gespräch bringen. Nicolas Nova von LIFT und je sechs weitere Referenten, darunter auch Prof. Dr. Thomas Myrach, sprachen in einem deutschen und einem französischen Track zum Thema: „3D, mobil und spielerisch – Neue Internetdienste für den Tourismus auf dem

Vormarsch“. Informationen zu den Referaten sind auf <http://www.ifitt.ch> zu finden.

Studie zu Informations- und Kommunikationstechnologien in der Schweiz

Im Januar 2010 erreichte Professor Dibbern eine Anfrage des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) über die Erstellung einer Studie. Mit Dr. Tina Haisch (Universität Basel) sowie Marc Klauser und Michael Hofer (Universität Bern) war rasch ein Team gefunden, das gemeinsam mit Prof. Dibbern eine Studie zur aktuellen Situation und künftigen Entwicklungspotentialen von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in der Schweiz erstellte.

Gestützt auf gesamtwirtschaftliche Daten der IKT-Strategien europäischer Länder wurde zunächst eine Gap-Analyse für die Bereiche Infrastruktur (Breitbandinfrastruktur, Cloud Computing, Green IT), E-Government und E-Health durchgeführt. Um Handlungsanleitungen für die Schweiz abzuleiten, dienten die jeweils führenden Länder als Benchmark. Ferner wurde die IKT-Branche der Schweiz mit jener Deutschlands, Frankreichs, Grossbritanniens und der Niederlande verglichen um daraus Herausforderungen für die Schweizer IKT-Branche zu bestimmen. Aus den Resultaten sämtlicher Analysen wurden Vorschläge zur künftigen IKT-Strategie der Schweiz abgeleitet [28].

Um die Umsetzung der Strategie sicher zu stellen und um den Wissenstransfer zwischen Wissenschaft, Wirtschaft und Politik zu fördern, wurde als erste Konsequenz aus der Studie das „eEconomy Board“ gegründet.

Nachwuchsförderungs-Projekt pool 2010 - Drei Projekte erfolgreich beantragt!

Das Institut für Wirtschaftsinformatik hat die Budgetfreigabe für drei Projekte von der Mittelbauvereinigung der Universität Bern (MVUB) erhalten. Die Antragsteller Prof. Dr. Susanne Patig, Thomas Huber und Thomas Fischer erhielten jeweils Budgets um den interdisziplinären Wissensaustausch zu verstärken.

Das Projekt von Prof. Dr. Susanne Patig ist ein eingeladener Workshop zum Thema "IT Operations Management", also dem Management von Rechenzentren.

Das Projekt von Thomas Huber lautet: "Grenzen überwinden: Wirtschaftsinformatik, Ökonomie und Physik in Unternehmensnetzwerken der Softwarebranche".

Der Titel des Antrags von Thomas Fischer ist: "Interdisziplinärer Wissensaustausch zu Koordination, Steuerung und Kontrolle in den verschiedenen Bereichen der Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik".

An allen drei Workshops nahmen interessante Gäste aus Wissenschaft und Praxis teil.

Lehre

Im Berichtsjahr haben wir wiederum eine grosse Zahl von Lehrveranstaltungen auf allen drei Bologna-Stufen angeboten. Aus Übersichtsgründen sind diese auf der Folgeseite tabellarisch zusammengefasst. Hinter dieser nüchternen Aufzählung verbirgt sich eine grosse Arbeitslast bei der Planung, Durchführung und Prüfung: In einigen Veranstaltungen waren mehrere hundert Studierende zu betreuen und zu prüfen! Diese Arbeit wurde neben den vier Professoren auch von den Mitarbeitern mitgetragen, denen dafür Anerkennung gebührt.

Weiterhin sind wir unseren Lehrbeauftragten für die Abhaltung folgender Lehrveranstaltungen zu Dank verpflichtet:

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

Im Berichtsjahr konnte das IWI wiederum eine Reihe interessanter Praxisreferenten gewinnen, die mit ihren Vorträgen wichtige Beiträge zur Verzahnung von Theorie und Praxis leisteten. An dieser Stelle wollen wir ihnen noch einmal sehr herzlich für ihre Teilnahmebereitschaft danken:

- Richard Chresta, Thanh Ong, GS1: UN/EDIFACT Einführung und Basiskurs 2009-10-19.
- Nicole Zwygart, Mobiliar, Prozessanalytikerin; Stefan Eggel, Esprit Consulting, SAP-Berater; Matthias Schmid, Plattform Manager SBB Ticket Shop: Berufsbilder der Wirtschaftsinformatik, 2009-11-03.
- Beat Bühlmann, Google Schweiz: Google Online-Marketing, 2010-04-20.
- Michael Röthlin, Bern University of Applied Sciences, Engineering and Information Technology Group: Data Quality in ERP Systems, 2009-10-19.
- Markus Malizia und Anton Ohnmacht, Microsoft Schweiz: Microsoft's ERP Systems: Strategic Position and Impressions, 2009-10-21.
- Pascal Sieber, Sieber & Partners: Wissensmanagement im Schadensmanagement, 2010-04-14.
- Markus Staub, LGT Group Lichtenstein: Einführung der Software Avaloq, 2010-04-15.
- Guido Scherer, Accenture: Globalisierung und ihre Auswirkungen auf die Zusammenarbeit von IT-Abteilungen, 2010-04-26.

- Jens Arndt und Thomas Butter, ubivent GmbH: ubivent - Plattform für virtuelle Events, 2010-04-28.
- Thilo Böhmann, International Business School of Service Management Hamburg: Modularisierung von Dienstleistungen, 2010-04-29
- Walter Vogt, Perseo Consult: SERVICIENCY: Ein Instrument zur Gestaltung der IT Service-Organisation, 2010-05-03.
- Christian Lichka, BOC Information Technologies Consulting Schweiz: Das Adonis-Prozessportal und sein Einsatz als Risikomanagement-Tool, 2010-05-17.
- Florian Schnabel und Iva Tsetkova, SAP Research: Service Computing (Web Services und serviceorientierte Architekturen, SOA), 2010-05-20.



Markus Staub mit IWI-Mitarbeitern bei seinem Gastvortrag

Die Praxisrelevanz unserer Lehre wurde weiter angereichert durch die Teilnahme mit Studienteams an zwei durch internationale Unternehmen veranstaltete Wettbewerbe. Darüber berichten wir im Abschnitt Highlights näher.

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 kamen wiederum in einigen der angebotenen Lehrveranstaltungen sowie in Weiterbildungsstudiengängen zum Einsatz. Für die Veranstaltungen „Management von Informationssystemen“ und „Telekooperation“ wurden erneut Podcasts produziert, die Studierende zur Nachbereitung oder zum Fernstudium nutzen können.

Veranstaltung	Semester	Dozent	ECTS
Bachelorstudium			
Einführung in die Wirtschaftsinformatik: Information und Entscheidung	FS 10	Dibbern/ Myrach	3
Analyse und Modellierung von Geschäftsprozessen	HS 09	Dibbern	4.5
Logistik	FS 10	Patig	4.5
Management von Informationssystemen	HS 09	Myrach	6
Telekooperation	FS 10	Myrach	3
Wissensmanagementsysteme	FS 10	Dibbern	3
Proseminar Wirtschaftsinformatik: Virtuelle Communities	FS 10	Myrach	4
Proseminar Wirtschaftsinformatik: Service Orientation in Information Systems	HS 09	Dibbern	4
Masterstudium			
Architekturen von Anwendungssystemen	FS 09	Patig	1.5
Cases in Information Ressource Management	HS 09	Dibbern	6
Elektronischer Geschäftsverkehr	HS 09	Myrach	3
Übungen zu Elektronischer Geschäftsverkehr: Katalogmanagement und Datenaustausch	HS 09	Myrach	3
Enterprise Resource Planning and Supply Chain Management Sytems, Vorlesung und virtuelle Lerneinheiten	HS 09	Knolmayer	4.5
Informatikrecht	HS 09	Widmer	3
Information Ressource Management	HS 09	Dibbern	3
Informationssysteme im Dienstleistungsbereich	FS 10	Dibbern	3
Management und Organisation von Informatik-Abteilungen, Vorlesung und virtuelle Lerneinheiten	FS 10	Knolmayer	4.5
Management von Informatikprojekten	FS 10	Odermatt	3
Masterkolloquium: Forschung in der Wirtschaftsinformatik	HS 09	Myrach	2
Masterseminar: Information Systems: Solution or part of the problem of cooperation	HS 09	Dibbern	6
Online-Marketing und -Vertrieb	FS 10	Myrach	3
Übungen zu Online-Marketing und -Vertrieb: Google-Ad-Words-Challenge	FS 10	Myrach	3
Projektseminar E-Business (Accenture Challenge)	FS 10	Dibbern/ Myrach	6
Requirements Engineering: Anforderungsanalyse für betriebliche Informationssysteme	HS 09	Patig	6
Workflowmanagement	FS 10	Patig	1.5
PhD Studium			
PhD Seminar: Doing Scholarly Research and Getting it Published	FS 10	Dibbern/ Hirschheim/ Brown	6

Forschung

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ABTEILUNG INFORMATION ENGINEERING (IWI-IE):

IT Outsourcing

Das IWI Bern setzt sich seit vielen Jahren mit Fragen des Outsourcings von IT-Services auseinander.

Am 4th Global Sourcing Workshop war das IWI Bern mit zwei Vorträgen vertreten: Gerhard Knolmayer setzte sich in [9] kritisch mit dem Stand der Outsourcing-Forschung auseinander und forderte aus europäischer Perspektive eine stärkere Berücksichtigung von „Nearshoring“-Projekten und sich im Zeitablauf verändernden Formen der Zusammenarbeit. Als Forschungsmethode scheint ihm insbesondere ein an ethnographischer Forschung angelehntes Vorgehen geeignet. In [1] setzt sich Jens Dibbern mit der Entscheidung am Ende eines Outsourcingvertrages auseinander. In dieser Situation stehen Unternehmen vor der Wahl, entweder den Outsourcingvertrag mit dem bestehenden Vendor zu verlängern, den Vendor zu wechseln oder die ausgelagerte Funktion wieder einzugliedern. In dem Forschungsvorhaben wurde anhand einer Vielzahl von Fällen des Business Process Outsourcings untersucht, inwiefern Unternehmen den einmal eingeschlagenen Pfad überhaupt verlassen und welche Mechanismen ggf. dazu führen, dass ein Pfad erfolgreich durchbrochen wird.

Aktuelle Forschungsarbeiten gehen vor allem der Frage nach, wie sich das IT Outsourcing effizient und effektiv managen lässt.

Steuerung und Kontrolle der IT-Outsourcing-Beziehung

Der Erfolg eines Outsourcingprojektes hängt im Wesentlichen davon ab, ob es dem auslagernden Unternehmen gelingt, den beauftragten Dienstleister effizient zu kontrollieren und zu steuern.

Die Möglichkeiten zur Kontrolle und Steuerung sind vielfältig. Beim Outsourcing von Informationssystemen setzen die meisten Unternehmen auf einen umfangreichen und komplexen Vertrag, der genaue Angaben über zu erreichende Zielgrößen enthält (z. B. Verfügbarkeit der Server von 99%). Aber auch vertrauensbasierte Steuerungs- und Kontrollmechanismen werden eingesetzt, die sich meist in einer zwanglosen Abstimmung auf der operativen Ebene widerspiegeln.

Zentrale Frage dieses Forschungsbereichs ist: Welche Steuerungs- und Kontrollmechanismen werden benötigt um einen Dienstleister effizient zu steuern? Die Antwort ist abhängig von bestimmten Einflussfaktoren, wie der Eigenschaften der auszulagernden Tätigkeit (z.B. ob es sich eher um eine Standardleistung oder um einen hochgradig kundenspezifischen Service handelt). Dazu muss zunächst das Verhältnis von vertraglichen zu ver-

trauensbasierten Steuerungs- und Kontrollmechanismen untersucht werden. Die Frage stellt sich z.B. ob und wann diese Mechanismen eher einzeln oder zusammen Verwendung finden sollten. Erste Ergebnisse werden im Dezember auf einem Workshop der ICIS 2010 in St. Louis vorgestellt.

In [61]; [62] werden durch Outsourcing möglicherweise entstehende „Service Chains“ betrachtet und darauf hingewiesen, dass für deren Management das primär innenorientierte ITIL-Framework nur unzureichende Hilfestellung bietet.

Transition von Application Services im IT-Offshoring

Kostendruck und knappe Verfügbarkeit von IT-Fachkräften haben in den vergangenen Jahren viele Unternehmen dazu bewogen, Application Services (Softwareentwicklung, Softwarewartung) von Dienstleistern in Niedriglohnländern wie Indien erbringen zu lassen. Die betroffenen IT-Anwendungssysteme unterstützen häufig spezifische Prozesse des Unternehmens. Das Wissen über diese spezifischen Prozesse und deren Abbildung in Applikationen liegt vor der Offshoring-Entscheidung oft zum grossen Teil als implizites Wissen in den Köpfen von Mitarbeitern vor. Diese stehen jedoch nach der Auslagerung der Leistungen an den Dienstleister nicht mehr zur Verfügung. Wird im Rahmen der Transition das applikationsspezifische Wissen nicht erfolgreich auf den neuen Dienstleister übertragen, sind negative Auswirkungen auf die Servicequalität zu erwarten. Gelingt es dem auslagernden Unternehmen ferner nicht sicherzustellen, dass das Wissen in einer auch für das eigene Unternehmen nutzbaren Weise festgehalten wird, so verliert das Unternehmen Handlungsspielraum für die zukünftige Vergabe der Leistungen.

Zentral für den Forschungsbereich ist damit folgende Frage: Welche Faktoren beeinflussen den Erfolg des Wissenstransfers im Offshoring von Application Services?

Unternehmenskooperationen in der Softwarebranche

Die Entwicklung von Enterprise Application Software erfolgt heute häufig nicht mehr innerhalb eines einzelnen Unternehmens, sondern im Rahmen interorganisationaler Arbeitsteilung. Eine besondere Form stellen die Unternehmensnetzwerke dar.

Das Produktprogramm großer Systemanbieter (Hubs) wird durch Nischenlösungen kleiner Anbieter (Spokes) ergänzt. Hubs und Spokes bilden zusammen ein so genanntes Hub-und-Spoke Netzwerk.

Die Koordination in Unternehmensnetzwerken stellt Forschung wie Praxis vor besondere Herausforderungen.

rungen, da sie sich in einem Spannungsfeld bewegt, das mit den Gegensatzpaaren Kooperation versus Wettbewerb, Vertrauen versus Kontrolle und Autonomie versus Abhängigkeit beschrieben werden kann. Darin gründet auch die besondere Attraktivität der Erforschung der Koordination in Unternehmensnetzwerken, denn diese Gegensatzpaare lassen Netzwerke als eine Organisationsform erscheinen, die von Machtasymmetrien und Interessensdifferenzen geprägt ist. Die handlungsleitende Frage dieses Forschungsbereich lautet deshalb: Wie kann die Zusammenarbeit in solchen Unternehmensnetzwerken reibungslos gestaltet werden? [7] betont die Wichtigkeit einer vertrauensförderlichen Gestaltung der Rahmenbedingungen des Netzwerks und identifiziert Managementmechanismen, die diesem Ziel dienen.

Auch im Rahmen der Internationalisierung von Softwareunternehmen spielen Kooperationen eine massgebliche Rolle. Dies konnte in einer Forschungsarbeit [63] gezeigt werden, in der untersucht wurde, welche Formen des Markteintritts im Ausland (über eigene Niederlassung, Joint-Venture oder Kooperation) Softwareunternehmen wählen. Es konnte gezeigt werden, dass die Produkteigenschaften sowie das Verhältnis zwischen Produkt- und Service-Anteil eine massgebliche Rolle spielen.

Benutzerzufriedenheit in der Post-Implementierungsphase von ERP-Systemen

Die meisten Unternehmen haben in den letzten 15 Jahren ein ERP-System implementiert und das Einführungsprojekt inzwischen abgeschlossen. Dabei zeigt sich, dass ein erfolgreicher Projektabschluss nicht automatisch zum Systemerfolg führt. Die Fähigkeiten des ERP-Systems können erst dann komplett ausgeschöpft werden, wenn die Benutzer mit ihrer direkten Systeminteraktion zufrieden sind. Nur eine hohe Benutzerzufriedenheit unterstützt ein Unternehmen darin, dass seine Mitarbeitenden das System akzeptieren, neuen Funktionen testen und mit Technologieanwendungen experimentieren. Für Unternehmen ist es daher entscheidend zu wissen, wie sie diese Zufriedenheit in der Post-Implementierung positiv beeinflussen können, um mit ihrem ERP-System langfristig erfolgreich zu sein.

Der Forschungsbereich befasst sich mit folgender Fragestellung: Wie beeinflusst die Kombination von System- und Servicefaktoren in der Post-Implementierungsphase die Nutzerzufriedenheit? Erste Ergebnisse werden im Dezember auf einem Workshop der ICIS 2010 in St. Louis vorgestellt.

Gestaltung und Einführung sozialer Netzwerkplattformen zur Unterstützung der Zusammenarbeit in Arbeitsorganisationen

Beschränkte sich die Nutzung sozialer Netzwerkplattformen (z.B. Facebook und Twitter) bisher hauptsächlich auf den Freizeitgebrauch, haben nun auch Unternehmen diese Plattformen für die Nutzung in ihren Organisationen entdeckt. Soziale Netzwerkplattformen unterstützen Angestellte, sich besser miteinander zu vernetzen und mehr In-

formationen über Fähigkeiten und Aufgaben der anderen Mitarbeiter zu erlangen. Diese Informationen wiederum können genutzt werden, um eine bessere Aufgaben- und Wissensallokation im Unternehmen zu ermöglichen. Da mehrere Gründe gegen die Nutzung unternehmensexterner sozialer Netzwerke sprechen (z.B. die Gefahr der Veröffentlichung unternehmenssensitiver Daten), stellt sich folgende Frage: Wie sollten unternehmensinterne soziale Netzwerkplattformen gestaltet werden, so dass sowohl der einzelne Angestellte als auch das Gesamtunternehmen von ihnen profitieren. [12] setzt sich aus diesem Grunde mit den Einflussfaktoren auf die Akzeptanz solcher Technologien aus Nutzersicht auseinander.

IT Governance und Compliance

In den letzten Jahren hat sich die Regulierungsdichte in verschiedenen Bereichen erhöht und es zeichnet sich ab, dass sich diese Tendenz in den nächsten Jahren fortsetzen wird. Da IT-Systeme viele Geschäftsprozesse flächendeckend durchziehen, ist ihr ordnungsgemässer Einsatz ein wesentliches Element von Compliance-Nachweisen. IT-Systeme können zudem als Instrument zur wirtschaftlichen Gestaltung derartiger Nachweise eingesetzt werden.

[21] und [60] betonen die Wichtigkeit der Unternehmensarchitektur als Mittler zwischen IT Governance und IT Management.

Unternehmen müssen extern und intern motivierte Regulatorien zeitgerecht und möglichst ohne zu starke Ressourcenbelastung in ihren Prozessen berücksichtigen. Sogenannte „Compliance Software“ bietet für unterschiedlichste regulatorische Anforderungen IT-gestützte Lösungen. Wir beobachten die Entwicklungen von Compliance Software (z.B. GRC-Systeme, SoD-Systeme), untersuchen deren Einsatzmöglichkeiten in Bezug auf Geltungsbereiche, Abdeckungsgrade und Funktionsumfang sowie auf Chancen und Risiken im Kontext anspruchsvoller Compliance-Anforderungen.

„GRC-Systeme“ bieten IT-gestützte Lösungen zum Management von Governance, Risikomanagement und Compliance. Sie bestehen meist aus mehreren Komponenten und können für unterschiedliche Aufgabenstellungen eingesetzt werden, z.B. zur Initiierung und Überwachung von Kontrollen in Prozessen.

„SoD-Systeme“ können Komponente eines GRC-Systems (z.B. „Access Controls“ in SAP BusinessObjects GRC), aber auch selbstständige Programme sein. Sie bieten Lösungen zum dedizierten Management von Compliance-Anforderungen im Zusammenhang mit der Trennung von Aufgaben/Funktionen (Segregation/Separation of Duties, SoD). In der Praxis sind SoD-Systeme primär auf das Berechtigungswesen eines bestimmten ERP-Systems ausgerichtet; meist stehen aber auch Schnittstellen zu anderen (ERP)-Systemen zur Verfügung. Für die Umsetzung sind neben technischen auch organisatorische Veränderungen von Bedeutung. Daher wurde in manchen Unternehmen die Rolle eines SoD-Managers etabliert [25].

Insbesondere untersuchen wir die Integration und Assimilation von SoD-Systemen im Kontext von anspruchsvollen Compliance-Anforderungen.

Der hohe Automatisierungsgrad der Geschäftsprozesse macht die Informationstechnologie und damit auch ERP-Systeme zu einer Angriffsfläche für Governance-Verletzungen. Viele ERP-Systeme beinhalten Mechanismen, die sicherstellen können, dass compliance-relevante Aufgaben den regulatorischen Anforderungen genügen [26]. Durch kluges Konfigurieren (Customizing) kann eine Vielzahl von optionalen Kontrollen aktiviert werden. Wir untersuchen die Möglichkeiten von ERP-Systemen, compliance-relevante Aktivitäten und Prozesse zu unterstützen.

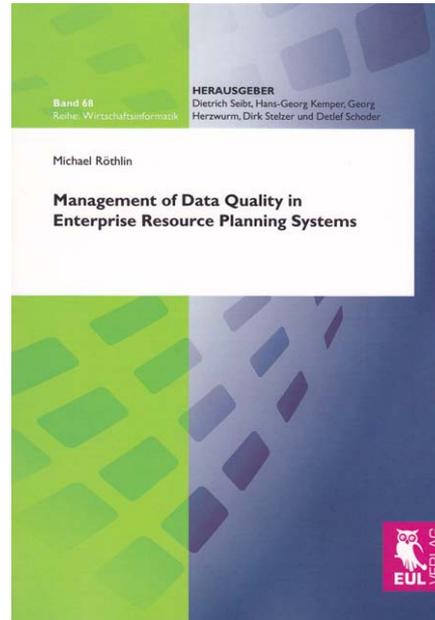
Im Rahmen von Jahresabschlussprüfungen ist der Prüfer verpflichtet, sich mit den (rechnungswirtschaftsbezogenen) IT-Systemen des zu prüfenden Unternehmens zu beschäftigen und compliance-relevante Prozesse auf ihre Wirksamkeit zu prüfen. Wird Compliance-Software eingesetzt, sind neue Prüfmodelle gefragt; u.a. muss der Prüfer die revisionssichere Implementierung und Integration der Systeme kontrollieren.

IT-Governance muss auch sicherstellen, dass die IT-Abteilung selbst vertragliche Vereinbarungen (wie z.B. Lizenzverträge über Softwarenutzung) einhält. Die Einhaltung der vielfach kompliziert formulierten Lizenzverträge wird neuerdings häufiger als früher durch Lizenz-Audits überprüft. In [38] zeigen wir, dass die wichtigsten Frameworks zu IT-Governance zu wenig detailliert sind, um direkte Hilfe für das Lizenzmanagement zu bieten. Bemerkenswerterweise fand bisher der ITIL-Ergänzungsband zum Software Asset Management wenig Beachtung.

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 schwieriger Fragen, z. B. zum Datenschutz bei privaten Emails oder der adäquaten Archivierung verschlüsselter Emails. Im Berichtszeitraum wurden Ergebnisse einer umfangreichen empirischen Untersuchung zum Stand des Email-Managements in Schweizer und deutschen Unternehmen [29]; [30]; [36] publiziert. In [34] betrachten wir insbesondere die Definition von Regeln zur Erstellung, Archivierung und Löschung von Emails und implementierte Prozeduren zur Überwachung der Einhaltung dieser Regeln. Die Hypothese, dass Finanzdienstleister im Email-Management einen höheren Reifegrad erreicht haben als Unternehmen anderer Branchen, wird durch das empirische Datenmaterial gestützt.

Noch geringe Aufmerksamkeit hat auch die Forderung nach "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 einer Dissertation [54] wurden Probleme der Datenqualität insbesondere im Umfeld von ERP-Systemen analysiert.



In einem weiteren Projekt beschäftigen wir uns mit der Frage, welche Auswirkungen IT-Architekturen und insbesondere der Einsatz einer serviceorientierten Architektur (SOA) auf Compliance-Nachweise besitzt. Ein wichtiges Konzept dieser IT-Architektur ist die dynamische Bindung der Services zu den Geschäftsprozessen. In [40] werden potentielle Risiken dieser Art der Bindung, insbesondere unter Berücksichtigung ihrer verschiedenen Ausprägungsformen, auf Compliance-Nachweise analysiert und ein Lösungsansatz auf Basis semantischer Konzepte zur Diskussion gestellt. Darauf aufbauend werden in [10] und [41] Probleme von Compliance-Nachweisen bezüglich Relevanz unterschiedlicher Regulatorien bei Wiederverwendung von Services in verschiedenen Kontexten erörtert. Anhand eines Anwendungsfalls wird gezeigt, wie der konzeptionelle Lösungsansatz zur Auswahl konformer Services mit zwei zuvor systematisch ausgewählten Beschreibungssprachen umgesetzt werden kann und welche Unterschiede dabei bestehen.

Supply Chain Management

Durch die rasche Entwicklung der Informationstechnologie und die zunehmende Verbreitung kommerzieller Simulationssoftware wird die Simulation auch im Bereich SCM vermehrt eingesetzt.

Anhand von Simulationsmodellen wurden die Auswirkungen unterschiedlich aggregierter Nachfrage- und ihrer Weitergabe auf Sicherheitsbestände und Servicegrade von Supply-Chain-Partnern untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass durch Informationsaustausch zwar eine Reduktion der Sicherheitsbestände erreicht werden kann, damit aber oft auch eine Reduktion der Servicegrade einhergeht [55]; [56].

Ein weiteres Projekt beschäftigt sich mit Sicherheitsaspekten des Einsatzes von RFID in Supply Chains [53].

Usability Web-basierter B2C-Systeme

Die Beschäftigung mit zeitabhängigen Daten in betrieblichen Informationssystemen besitzt am IWI Bern eine lange Tradition. Im Berichtszeitraum haben wir diese Fragestellung wieder aufgegriffen und uns damit beschäftigt, wie benutzerfreundlich zeitbezogene Daten in Web-basierten Reservierungssystemen dem Anwender kommuniziert werden. In [35] unterscheiden wir 10 Eigenschaften der Berücksichtigung zeitbezogener Daten mit jeweils unterschiedlichen Ausprägungsmöglichkeiten in einem Morphologischen Kasten. In [37] greifen wir den besonders wichtigen Aspekt der Integritätsicherung bei Kommunikation der zeitbezogenen Daten heraus und untersuchen diesen systema-

tisch. Derzeit führen wir eine Heuristische Evaluation der in der Morphologischen Box vorgesehenen Möglichkeiten durch und legen damit eine Grundlage für eine breit abgesicherte Evaluation bestehender B2C-Systeme.

E-Government und E-Health

Die Verwaltung und das Gesundheitswesen befinden sich weltweit in einem Transformationsprozess hin zu E-Government und E-Health sowie zu Interoperabilität u.a. auf Basis eines strukturierten Unternehmens-Architekturmanagements [20]; [57]; [58].

Unter anderem interessiert, wie verwaltungsinterne Geschäftsprozesse zu auf den Verwaltungskunden ausgerichteten Geschäftsprozessketten aggregiert werden können [21]; [59]. Ebenso kann gefragt werden, welche Erfolgsfaktoren für erfolgreiches E-Government bestehen [39].

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ABTEILUNG INFORMATIONS MANAGEMENT (IWI-IM):

Nach wie vor dreht sich an unserer Abteilung in der Forschung fast alles um das Thema E-Business. Potentiale und Wirkungen von Informationssystemen im Netz sollen erklärt und daraus praxisorientierte Anwendungsempfehlungen abgeleitet werden. Die untenstehenden Kurzbeschreibungen geben einen Überblick über aktuelle 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 wurde in einem Forschungsprojekt untersucht, ob und inwieweit Kundenbindung einen Einfluss auf das Informationssuchverhalten in der Vorkaufphase hat. Dabei sollte 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. Als Anwendungsdomäne wurde die Telekommunikationsbranche gewählt, da über die Vertragsgestaltung bei Mobiltelefonen eine ausgesprochene Kundenbindung gegeben ist. Die grundlegenden Modellprämissen wurden in einer quantitativen Pilotstudie getestet. In einer Hauptstudie sind die Erkenntnisse qualitativ geprüft, verfeinert und ergänzt worden. Das damit befasste Dissertationsprojekt von Natalie

Jäggi konnte im Berichtsjahr erfolgreich abgeschlossen werden.

Erfolg von Web-Auftritten (e-Success)

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. Auf der Theoriegrundlage des IS-Success-Modells wurde ein systematischer Katalog von Zielen entwickelt, die mit einem Web-Auftritt verfolgt werden können. Anhand dieses Zielkatalogs sind Entscheidungsträger aufgefordert, einerseits deren Wichtigkeit und andererseits deren Erfüllung zu beurteilen. Ausgehend davon erfolgt eine Analyse der Abweichungen.

Das Modell wurde bereits in mehreren Pilotuntersuchungen empirischen Tests unterzogen und entsprechend der daraus gewonnenen Erkenntnisse weiterentwickelt. Im Berichtsjahr haben wir Ergebnisse dieses Projekts an zwei internationalen Konferenzen präsentieren können ([5];[6]).

Informationsqualität von Web-Auftritten

Information ist eine Grundfunktion von Web-Auftritten. Sie lässt sich zudem als einzige Funktion von Web-Auftritten weitgehend durch blossen Augenschein beurteilen. Das Dissertationsprojekt von Olivier Blattmann zielt auf die Bestimmung der Informationsqualität von Web-Auftritten. Diese fo-

kussiert auf die Anwendungsdomäne der Schweizer Wein-Branche.

In einem ersten Teilprojekt wurde das Konstrukt der wahrgenommenen Informationsqualität aus der Kundensicht erarbeitet. Nach einer umfangreichen Literaturanalyse wurde ein eigenes Modell und Messinstrument zur Bestimmung der wahrgenommenen Informationsqualität im Internet aufgestellt. Dieses Messinstrument wurde im Rahmen eines qualitativen Pretests mit Nutzern von Schweizer Winzer-Web-Auftritten überprüft und verbessert.

Ein zweites Teilprojekt widmet sich der Analyse der von einem Unternehmen angebotenen Informationsqualität. Es wird gezeigt, dass ein Unternehmen im Normalfall nicht in der Lage oder nicht gewillt ist, die Erwartungen der Nutzer bezüglich der Informationsqualität im Internet vollumfänglich zu befriedigen. Für die Nutzer entsteht folglich eine Differenz zwischen der erwarteten und der wahrgenommenen Informationsqualität. Das aufgearbeitete theoretische Hintergrundwissen dient dazu, ein theoriebasiertes Modell zur Erklärung dieser Differenz abzuleiten.

Das Dissertationsprojekt konnte im Berichtsraum wesentlich vorangetrieben werden und befindet sich nunmehr kurz vor dem Abschluss.

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 "Control" auszugehen. Damit sind die wahrgenommenen und tatsächlichen Einflussmöglichkeiten bei Nutzung von SST gemeint. Im Dissertationsprojekt von Susanne Gnädinger wird untersucht, welche Aspekte von „Control“ wichtig sind und welchen Einfluss sie auf die Nutzung von SST haben. Dazu wurde ein theoriebasiertes Modell auf der Basis der Theory of Planned Behaviour entwickelt, in dem die drei Aspekte der „Control“ von Ergebnis, Prozess und Umgebung explizit abgebildet sind.

Für die Anwendungsdomäne des SBB-Billetverkaufs wurde ausgehend ein szenariobasierter Online-Fragebogen entwickelt, mit dem der Einfluss von „Control“ in den verschiedenen Verkaufskanälen Schalter, Billet-Automat, Web und Mobile gemessen werden sollte. Im Berichtszeitraum konnte eine grosse Umfrage unter Studierenden der Universität Bern durchgeführt werden, die ei-

nen erfreulich hohen Rücklauf hatte. Die gewonnenen Daten ermöglichen interessante Auswertungen. Derzeit sind Publikationen dazu in Vorbereitung.

Kooperatives CRM in touristischen Destinationen und E-Mail-Marketing im Tourismus

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 theoretisch 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. Das Dissertationsprojekt von Michael Fux konnte im Berichtsjahr erfolgreich abgeschlossen werden.

Im Rahmen unserer Aktivitäten in der Tourismus-Branche haben uns über Jahre in diversen Projekten verschiedene Aspekte des E-Mail-Managements interessiert. Dabei setzen wir uns jeweils besonders mit den Fragen der systemtechnischen Unterstützung bei der Handhabung von E-Mails im Kundenkontakt auseinander und inwieweit spezifische Funktionen bzw. Systeme dabei Nutzen bringen und akzeptiert werden. Erkenntnisse dazu konnten wir in einem Beitrag zu einem Schwerpunktheft eTourismus zusammenfassen [32].

Mediennutzung 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 wie Audios und Videos möglich geworden. Aus der Perspektive des E-Business stellt sich die Frage, wie diese neuen Medien 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.

Eine Stossrichtung unserer Forschung betrifft Instrumente, welche die räumliche Dimension von Objekten abbilden. Dazu gehören geographische

Informationssysteme wie "Google Earth" oder virtuelle Welten wie "Second Life". Unsere Erfahrung beim Erstellen von Gebäudedarstellungen in "Google Earth" haben wir in [52] niedergelegt.

Die Ergebnisse unserer explorativen Untersuchung über die Verbreitung von multimedialen Leistungspräsentationen in der Schweizer Hotellerie konnten wir öffentlich vorstellen [16]. Daran anschliessend laufen technische und organisatorische Vorbereitungen, um ein Experiment über die Kundenwahrnehmung von virtuellen Touren bei Hotels durchzuführen.

Eine weitere Aktivität in diesem Themenbereich ist die Beschäftigung mit Gratis-Downloads von Musik für werbende Zwecke. Über das Internet besteht die Möglichkeit, Musik abzuhören und somit einen Eindruck vom Leistungsangebot eines Künstlers zu gewinnen. Dabei können Variablen wie die Länge des angebotenen Musikausschnitts und die Tonqualität eine Rolle spielen. Für klassische Musik wollen wir in einer empirischen Untersuchung herausfinden, wie diese Einflussfaktoren wirken und ob dies tatsächlich Effekte auf die Einstellung zu den Künstlern und entsprechende Handlungen (CD-Kauf, Konzertbesuch, Weiterempfehlung) hat. Die Umfrage konnte im Berichtsjahr durchgeführt werden. Derzeit sind Publikationen zu den Ergebnissen in Vorbereitung.

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 Innovation ist die Nutzung von Web-Plattformen ebenfalls ein relevantes Thema. Es geht dabei im Kern darum, Benutzer an der Generierung von neuen Ideen zu beteiligen. In der Praxis haben sich dafür einige Plattformen etabliert, die bezüglich der Problemlösung unterschiedliche Ansprüche abdecken und dementsprechend unterschiedliche Kreise von Benutzern adressieren.

Neben der Motivation zum Mitmachen ist auch die Qualität der Vorschläge von Bedeutung. Im Rahmen von zwei Forschungsarbeiten wurde der Einfluss von Wissen und Interessen sowie der Motivation einzelner Mitglieder einer beobachteten Online-Innovationsplattform auf die Quantität und Qualität der innovativen Vorschläge untersucht. In einer weiteren Forschungsarbeit wurde der Einfluss der Interaktionsqualität, des Vertrauens und des Wettbewerbsklimas auf die Innovativität von virtuellen Communities untersucht. Die Forsch-

ungsergebnisse wurden an drei internationalen Konferenzen präsentiert ([2];[3];[4];[11]). Weitere Publikationen sind derzeit in Vorbereitung.

Systembasierte Ratings und Overrides

Eine wesentliche Stossrichtung für das Verständnis von Wirtschaftsinformatik sieht diese Disziplin als eine Automatisierungslehre. Die Dissertationsschrift von Christian Wunderlin positioniert sich genau im Spannungsfeld zwischen maschinell vorgegebenen Handlungsvorschriften und menschlichem Urteilsvermögen im Kontext einer betriebswirtschaftlichen Entscheidungssituation. Als Anwendungsdomäne steht das Rating-Problem bei der Kreditvergabe von Banken.

Das Rating von kreditnachfragenden Unternehmen geschieht in Banken üblicherweise auf der Basis von technischen Informationssystemen, in denen relevante Daten über die Unternehmen gesammelt werden. Auf dieser Basis wird anhand vorgegebener Algorithmen ein unternehmensspezifisches Rating ermittelt, welches als Grundlage für eine Kreditvergabe verwendet wird. Das systemtechnisch ermittelte Rating kann vom zuständigen Kundenberater übersteuert werden, wenn dieser nicht mit der Bewertung einverstanden ist. Diesen Vorgang nennt man Override.

Zwischen möglichen Nutzen von Overrides und ihren Kosten besteht ein Spannungsfeld, das Anlass zu einer praxisrelevanten Forschungsfrage gibt: Haben Overrides einen schädlichen oder nützlichen Effekt auf die Qualität von Ratingentscheidungen? Im Rahmen einer externen Dissertation wurde dieser zentralen Frage nachgegangen. Ausgehend von den entsprechenden Bewertungen von acht Schweizer Kreditinstituten wurde empirisch versucht, einen Zusammenhang zwischen der vormaligen Bewertung eines Kreditantrags und den sich dann einstellenden tatsächlichen Kreditausfällen herzustellen. Dabei konnte gezeigt werden, dass sich durch Overrides tatsächlich eine Verbesserung des Prognoseergebnisses erzielen lässt. Dies lässt sich begründen mit dem impliziten Wissen, das Kundenberater in den Bewertungsprozess einbringen können.

Dieses Projekt konnte im Berichtsjahr auf einer Konferenz vorgestellt werden [24] und ist mittlerweile mit der Genehmigung der Dissertation abgeschlossen worden.

E-Business-Fallstudien

Seit einigen Jahren beteiligen wir uns an der eXperience-Initiative des E-Business-Competence-Centers aus Basel. In diesem Rahmen haben wir wiederum eine anwendungsorientierte Fallstudie zur Nutzung von E-Business in einem KMU erstellt [44]. Zudem haben wir aktiv an einem Projekt zur didaktischen Aufbereitung der Fallstudien teilgenommen [15] und dabei Materialien für eine Reihe von Fallstudien bereitgestellt, die Online verfügbar sind.

FORSCHUNGSSCHWERPUNKTE DER ASSISTENZPROFESSUR (IWI-AP):**Business Process Management**

Die Mehrheit der mittelgrossen und grossen Unternehmen ist aktiv im Bereich Geschäftsprozessmanagement (BPM: Business Process Management), um einerseits die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und andererseits Kosten zu senken. Praktisch zeigt sich eine Diskrepanz zwischen den verfügbaren Prozessmodellierungssprachen und –werkzeugen und deren Einsatz in Unternehmen. Innerhalb des Forschungsprojektes ist es gelungen, die Ursachen dieser Diskrepanz aufzuzeigen [49] und damit erste Hinweise zu geben, wie diese Diskrepanz behoben werden kann. Die gewonnen Erkenntnisse fliessen derzeit in ein neues BPM-Reifegradmodell ein.

Geschäftsprozesse werden oft auch mit dem Ziel modelliert, ihre Ausführung in Form von Workflows zu automatisieren. Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Workflow-Ausführung ist die Korrektheit des zugrunde liegenden Geschäftsprozessmodells. Während sich die syntaktische Korrektheit leicht prüfen lässt, erfordert eine Einschätzung der semantischen Korrektheit (Validierung) langjährige Erfahrung - sowohl mit der Anwendungsdomäne als auch mit der Prozessmodellierung. Innerhalb des Teams wurde ein Vorgehen erarbeitet, um Geschäftsprozessmodelle halbautomatisch zu validieren, ehe sie in Workflows transformiert werden.

E-Government

Der Verein eCH fördert, entwickelt und verabschiedet E-Government-Standards, welche die E-Government-Strategie der Schweiz umsetzen. Ziele dieser Strategie sind die elektronische Abwicklung des Geschäftsverkehrs mit und zwischen den Behörden sowie eine Modernisierung der Geschäftsprozesse. Susanne Patig ist u.a. Mitglied in den Fachgruppen SEAC (Swiss eGovernment Architecture Community), Cloud Computing und BPM. Die Fachgruppe SEAC erarbeitet Vorschläge und Standards (z.B. Architekturprinzipien, Referenzarchitekturen) [47] für die E-Government-Architektur der Schweiz, also die Gesamtheit aus Systemlandschaften, Anwendungen und IT-Infrastruktur auf den Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden, die zur Umsetzung der E-Government-Strategie benötigt werden. Die BPM-Fachgruppe unterstützt Bund, Länder und Gemeinden bei der Analyse, dem Re-Engineering, der Modellierung und der Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse [47]. Schliesslich beschäftigt sich die Fachgruppe „Cloud Computing“ mit den Möglichkeiten, Grenzen und konkreten Konzepten für den Einsatz von Cloud Computing in der schweizerischen Verwaltung.

Enterprise Architecture Management

Eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg eines Unternehmens ist die Abstimmung zwischen seiner Geschäftsstrategie, den Geschäftsprozessen und der IT. Die Optimierung dieser Abstimmung ist das Ziel des Enterprise Architecture Managements (EAM), das sich mit der Steuerung und Gestaltung der unternehmensweiten IT-Systemlandschaft beschäftigt. Rahmenwerke des EAM schlagen zwar Artefakte und Vorgehensweisen vor, wie diese Abstimmung erreicht werden kann, die Übergänge zwischen der entworfenen IT-Systemlandschaft und dem IT-Betrieb erfolgen aber nach wie vor manuell. Beispielsweise erfassen aufwändige Discovery-Läufe die aktuellen System-Konfigurationen im Nachhinein und speichern diese in Konfigurationsmanagement-Datenbanken (CMDB); Änderungen an den so rekonstruierten IT-Systemlandschaften müssen von Hand in den Betrieb zurückgeführt werden. Das Forschungsprojekt beschäftigt sich damit, die Übergänge zwischen entwerfener und betriebener IT-Systemlandschaft durch Rückgriff auf Prinzipien des Model-driven Engineering zu automatisieren ([48]; [50]).

IT Operations Management

IT-Infrastruktur und IT-Betrieb verbrauchen 60-70% des gesamten IT-Budgets von Unternehmen (Gartner 2009). Dieser hohen wirtschaftlichen Relevanz steht ein akademisches Schattendasein gegenüber: Während Requirements Engineering, Software-Design, -Entwicklung und -Wartung ausführlich erforscht werden, wird der Betrieb von Hard- und Software weitgehend ignoriert. Die Hardware an sich ist Gegenstand der technischen Informatik, die sich jedoch nicht auf das Erreichen von Unternehmenszielen konzentriert. Das Informationsmanagement konzentriert sich in der Regel nur auf die strategische Ebene der Planung von IT-Infrastrukturen, kaum auf die operative Ebene, und noch seltener geht es auf die Umsetzung der Pläne ein. IT Operations Management soll diese Lücke schliessen: Es beschäftigt sich mit der operativen Planung, Gestaltung und Kontrolle der Bereitstellung von IT-Diensten in Unternehmen. IT-Dienste reichen dabei von Unternehmensstandardsoftware bis zu Office-Anwendungen; ihre Bereitstellung erfolgt in Rechenzentren oder an Arbeitsplatz-PCs.

Gegenstand unserer Forschung ist zum einen die Planung und das Management von Rechenzentren als multikriterielles Entscheidungsproblem (u.a. Verfügbarkeit, Kosten, Sicherheit) und die Vermittlung dieses Entscheidungsproblems in der Lehre. Zum anderen beschäftigen wir uns mit Chancen, Risiken und Einsatzszenarien für Cloud Computing.

Kontakte zu Wissenschaft und Praxis

Jens Dibbern ist Mitglied des neu gegründeten Arbeitskreises SI-Chip der Schweizer Informatik Gesellschaft. Zudem gehört er den Herausgeberkreisen folgender internationaler Zeitschriften an:

- Associate Editor von Management Information Systems Quarterly (MISQ)
- Senior Editor von The DATA BASE for Advances in Information Systems.

Er erstellte im Berichtszeitraum Gutachten für die Zeitschriften:

- Management Information Systems Quarterly
- Management Science
- IEEE Transactions on Engineering Management
- Information Systems Research
- European Journal of Information Systems

Er ist Track Chair der folgenden Konferenzen:

- Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Zürich, 2011, Track: Adoption, Usage and Impact of IS, zusammen mit Wynne Chin und Armin Heinzl
- International Conference on Information Systems, 2011, Track: Project Management, Outsourcing and IS Development, zusammen mit Jae-Nam Lee und Juhani Iivari

Er war:

- Session Chair von "Building Sourcing Capabilities" des 4th Global Sourcing Workshops, Zermatt, 2010-03-22/25.

Er kooperiert mit der Boston Consulting Group (Zürich), Sieber & Partners (Bern), Ubivent (Mannheim), SAP Research (Karlsruhe und St. Gallen), Deutsche Bank (Frankfurt), LGT Group Lichtenstein, OCT Foundation (Bern), Department of Information Systems and Decision Sciences an der Louisiana State University sowie dem Department of Decision & Information Sciences an der University of Houston.

Gerhard Knolmayer ist Obmann des Verbandes der Hochschullehrer für Betriebswirtschaft für die Universität Bern, vertritt die Fakultät im Stiftungsrat der Hans-Sigrist-Stiftung, ist Mitglied der Hauskommission Engehalde und arbeitet in der Bibliothekskommission des Bibliotheksbereichs Recht und Wirtschaft mit. Er ist zudem Academic Advocate der Information Systems Audit and Control Association (ISACA).

Gerhard Knolmayer ist Mitherausgeber der Zeitschriften:

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

Er erstellte Gutachten für die Zeitschriften:

- BuR - Business Research, Official Open Access Journal of VHB,
- International Journal of Information Technology & Decision Making und
- Schmalenbachs Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung

Gerhard Knolmayer war Mitglied des Programmkomitees

- des 3rd International Workshop on Enterprise Modelling and Information Systems Architectures (EMISA 2009), Ulm, 2009-09-10/11,
- des 1st International Workshop on Data Management and Information Analytics (DMIA 2010), Athen, 2010-07-23 sowie
- der GI-Fachtagung Modellierung betrieblicher Informationssysteme (MobIS 2010), Dresden, 2010-09-15/17.

Er erstellte Gutachten für die

- 43rd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2010), Kauai, 2010-01-05/08, die
- 18th European Conference on Information Systems (ECIS 2010), Pretoria, 2010-06-06/09 sowie die
- 10. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik (WI 2011), Teilkonferenz IS in Industrie und Unternehmensanwendungen, Zürich, 2011-02-16/18.

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

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

Thomas Myrach ist Modulleiter und Referent im Weiterbildungsprogramm "Archiv-, Bibliotheks- 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. Das TEWI engagiert sich auch im Rahmen des Swiss Chapter der International Federation of IT in Travel and Tourism (IFITT) und ist dabei wiederholt als Co-Organisator von Praxistransfer-Veran-

staltungen aktiv gewesen. Im Berichtsraum wurde in diesem Rahmen erstmalig ein zweisprachiger Anlass im Wallis durchgeführt (siehe Abschnitt Highlights).

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

Thomas Myrach war Mitglied des Beirats des mittlerweile abgeschlossenen Projekts "eXperience based training", welches im Rahmen der Initiative eXperience des Instituts für Wirtschaftsinformatik (IWI) der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) durchgeführt wurde und sich mit der Durchführung von fallstudienbezogener Lehre beschäftigte. Im abgelaufenen Berichtsjahr war er bei der Aufbereitung der didaktischen Materialien für mehrere Fallstudien auch ausführend tätig.

Er ist Meta-Reviewer für zwei Tracks an der WI 2011:

- 10. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik (WI 2011), Track Adoption, Usage and Impact of IS sowie Track IS im Dienstleistungsbereich, Zürich, 2011-02-16/18.

Susanne Patig ist Mitglied der Fachgruppe „Strategic E-Government Architecture Community (SEAC)“ der Schweizerischen Bundesverwaltung, einem Zusammenschluss von Experten mit dem 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.

Im Rahmen ihrer Forschung zum Business Process Management kooperiert Susanne Patig mit dem ISB Informatikstrategieorgan (Schweiz), der Firma RFIDnet (Bern) und der Hochschule Luzern. Um im Bereich Rechenzentrumsmanagement tätig sein zu können, arbeitet Susanne Patig zusammen mit den Rechenzentren von IBM (Schweiz), T-Systems (Deutschland) und SAP (Deutschland). Schliesslich werden ihre Untersuchungen zum Thema Cloud Computing unterstützt durch die SBB (Schweiz) und entstehen im Austausch mit der Universität Stuttgart.

Vorträge

- [1] Augustin, J., Heinzl, A., Dibbern, J.: Unlocking Path Dependencies in Business Process Outsourcing Decision Making, 4th Global Sourcing Workshop, Zermatt, 2010-03-23.
- [2] Frey, K., Haag, S., Lüthje, C., Whom to Attract When Building Innovation Communities? The Importance of Knowledge Diversity and Motivation, 12. Fachtagung der Wissenschaftlichen Kommission für Technologie, Innovation und Entrepreneurship, Kiel 2010.
- [3] Frey, K., Haag, S., Lüthje, C., Whom to Attract When Building Innovation Communities? The Importance of Knowledge Diversity and Motivation, 17th International Product Development Management Conference, Murcia 2010.
- [4] Frey, K., Lüthje, C., Each for All and All for Each! Explaining the Antecedents and Consequences of Interaction Quality in Virtual End User Communities, 17th International Product Development Management Conference, Murcia 2010.
- [5] Grüter, M., Blattmann, O., von Burg, S., Myrach, T.: E-Success: An Instrument for Measuring Website Success, ENTER 2010, Lugano, 2010-02-10.
- [6] Grüter, M., Blattmann, O., von Burg, S., Myrach, T.: Ein Instrument zur Messung des Erfolgs von Web-Seiten – getestet bei Schweizer Winzern, Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (MKWI), Göttingen, 2010-02-24.
- [7] Huber, T.: Resolving Tensions in Hub and Spoke Networks of the Enterprise Application Software Industry, Americas Conference on Information Systems, Lima, Peru, 2010-08-14.
- [8] Huber, T.: Erklärung von Wandel und Gleichheit der Koordination in Hub-und-Spoke Netzwerken der Unternehmenssoftwarebranche, König Forschungskolloquium, Bern, 2010-01-22.
- [9] Knolmayer, G.F.: A European Research Agenda on the Evolution of Global Sourcing Relationships, 4th Global Sourcing Workshop, Zermatt, 2010-03-25.
- [10] Loosli, G.: IT-Governance bei Wiederverwendung von Services, INFORMATIK 2009, 39. Jahrestagung der Gesellschaft für Informatik (GI), Lübeck, 2009-10-01.
- [11] Lüthje, C., Frey, K., Haag S., The Role of Knowledge Diversity and Motivation in Open Innovation Communities, 10th European Academy of Management Conference, Rom 2010.
- [12] Meyer, P.: An Exploratory Study about Twitter Acceptance at Work, Americas Conference on Information Systems, Lima, Peru, 2010-08-14.
- [13] Meyer, P.: Supporting Awareness in Online Knowledge Sharing Networks, König Forschungskolloquium, Bern, 2010-01-22.

- [14] Myrach, T., Seiffert, M.: F. + H. Engel AG: Erfolg mit releasefähiger Standard-Software, eXperience-Event 2009, Basel, 2009-09-08.
- [15] Myrach, T.: eXperience based training - Einsatzszenarien für Fallstudien in der Lehre. eXperience-Event 2009, Basel, 2009-09-08.
- [16] Myrach, T.: Raum erfahrbar machen – aber wie? 5. Swiss E-Tourism-Forum, Sierre / Siders, 2009-10-21.
- [17] Müller, W., Patig, S.: Event-Driven-Design serviceorientierter Architektur für das schweizerische Personenmeldewesen, Fachtagung Verwaltungsinformatik, Koblenz, 2010-03-25.
- [18] Patig, S.: Modeling Deployment of Enterprise Applications, CAISE 2010, Hammamet, 2010-06-09.
- [19] Patig, S.: IT Requirements of Business Process Management in Practice - An Empirical Investigation, BPM 2010, Hoboken, 2010-09-15.
- [20] Walser, K.: Neue Organisations- und Geschäftsmodelle im E-Health-Front-Office-Bereich, 54. GMDS-Jahrestagung – Spitzenmedizin und Menschlichkeit – Krankheit behandeln und Gesundheit fördern, Essen, 2009-09-09.
- [21] Walser, K.: Skizzierung von Front- und Back-Office-Architekturprinzipien des E-Governments, Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (MKWI), Göttingen, 2010-02-23.
- [22] Walser, K.: Unternehmensarchitektur als Mittler zwischen IT-Governance und IT-Management im Verwaltungskontext, Gemeinsame Fachtagung Verwaltungsinformatik und Fachtagung Rechtsinformatik, Koblenz, 2010-03-25.
- [23] Winkler, J.; Dibbern, J.; Heinzl, A.: "The Impact of Software Product and Service Characteristics on International Distribution Arrangements for Software Solutions" International Conference on Information Systems (ICIS), Phoenix 2009.
- [24] Wunderlin, C.: Override von Kreditkunden-Ratings, Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (MKWI), Göttingen, 2010-02-25.



Das IWV-Team (& Friends) auf der "Multikonferenz Wirtschaftsinformatik" in Göttingen

Veröffentlichungen

- [25] Asprion, P.: Der SoD-Manager im Spannungsfeld zwischen Business und IT, in: Zeitschrift für Controlling 21 (2009) 12, S. 656-662.
- [26] Asprion, P., Knolmayer, G.F.: Compliance und ERP-Systeme: Eine bivalente Beziehung, in: Zeitschrift für Controlling & Management 53 (2009) Sonderheft 3, S. 40-47.
- [27] Blattmann, O., Grüter, M., von Burg, S., Myrach, T. (2010), e-Success: Ein Instrument zur Messung des Erfolgs von Web-Seiten – getestet bei Schweizer Winzern, in: Schumann, M. et al. (Hrsg.), Proceedings der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2010, Göttingen; Göttingen: Universitätsverlag Göttingen, S. 1241-1252.
- [28] Dibbern, J., Haisch, T. Klauser, M., Hofer, M.: Situation und Potenziale aus Sicht IKT, in: Sonderstudie zum Programm eEconomy des Eidg. Volkswirtschaftsdepartement (2010), <http://www.seco.admin.ch/themen/00476/04308/index.html>.
- [29] Disterer, G., Knolmayer, G.: E-Mails – ein Risiko, in: Computerwoche (2010) 20-21, S. 36-37.
- [30] Disterer, G., Knolmayer, G.: Instant Messaging und Chat: einfach, bequem, aber heikel, in: Wirtschaftsinformatik & Management 2 (2010) 3, S. 40-42.
- [31] Grüter, M., Blattmann, O., von Burg, S. and Myrach, T. (2010), E-Success: An Instrument for Measuring Website Success, in: Gretzel, U., Law, R. and Fuchs, M. (Eds.), Information and Communication Technologies in Tourism 2010, Proceedings of the 17th ENTER International eTourism Conference Lugano; Wien: Springer-Verlag, p. 87-98.
- [32] Fux, M., Myrach, T.: E-Mail-Management und seine systemtechnische Unterstützung in der Hotellerie, in: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik 46 (2009) 270, S. 37-44.
- [33] Huber, T., Kude, T., Dibbern, J.: Resolving Tensions in Hub-and-Spoke Networks of the Enterprise Application Software Industry – An Exploratory Case Study, in: Proceedings of Americas Conference on Information Systems (AMCIS), Lima, Peru, (2010), Paper 386.
- [34] Knolmayer, G.F., Asprion, P., Helfenstein, L., Loosli, G.: Email Policies: Are Companies in Highly Regulated Industries more Mature?,

- Arbeitsbericht Nr. 228 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2009.
- [35] Knolmayer, G.F., Borean, A.: A Morphological Box for Handling Temporal Data in B2C Systems, Arbeitsbericht Nr. 233 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2010.
- [36] Knolmayer, G., Disterer, G.: Archivieren ja, Löschen nein?, in: Computerworld.ch (2010) 5, S. 32-33.
- [37] Knolmayer, G.F., Helfenstein, L.E.: Usability Aspects of Ensuring Temporal Integrity Constraints: A Critical Appraisal, Arbeitsbericht Nr. 232 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Bern 2010.
- [38] Knolmayer, G., Walser, K.: Aufgaben des Softwarelizenzmanagements und ihre Unterstützung durch Referenzmodelle zur IT-Governance, in: IT-Governance 4 (2010) 7, S. 8-13.
- [39] Kühn, A., Walser, K., Riedl, R.: Beziehung zwischen IT-Erfolgsfaktoren und IT-Risikomanagement im eGovernment, in: HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik 46 (2009) 268, S. 100-110.
- [40] Loosli, G.: Dynamic Binding in a SOA and its Potential Implications on Compliance Verifications, in: Enterprise Modelling and Information Systems Architectures 4 (2009) 2, S. 52-65.
- [41] Loosli, G., Heim, D., Knolmayer, G.F.: IT-Governance bei Wiederverwendung von Services, in: Fischer, S., Maehle, E., Reischuk, R. (Hrsg.): Proceedings der INFORMATIK 2009, 39. Jahrestagung der Gesellschaft für Informatik e.V. (GI), Lübeck, GI-Edition – Lecture Notes in Informatics (LNI), P-154, Bonn: Köllen 2009, S. 478 und S. 3675-3689.
- [42] Meyer, P., Dibbern, J.: An Exploratory Study about Microblogging Acceptance at Work, , in: Proceedings of Americas Conference on Information Systems (AMCIS), Lima, Peru, (2010), Paper 449.
- [43] Meyer, P., Swatman, P., Dibbern, J., Using Microblogging in a work place context., Arbeitsbericht Nr. 226 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, 2009.
- [44] Myrach, T.: F. + H. Engel AG: Erfolg mit releasefähiger Standard-Software, in: R. Wölfle, P. Schubert: Dauerhafter Erfolg mit Business Software, Hanser: München 2009, S. 65-80.
- [45] Myrach, T., Weddigen, T., Wohlwend, J., Zwahlen S.M. (Hrsg.): Science & Fiction – Imagination und Realität des Weltraums, Berner Universitätsschriften 55, Haupt: Bern et al. 2009.
- [46] Oertel, N., Dibbern, J., Nocht, Z.: Assessing the Potential of Ubiquitous Computing for Improving Business Process Performance, in: Information Systems and E-Business Management 8 (2010) 4, S. 1-24.
- [47] Patig, S., Müller, W.: Event-Driven-Design serviceorientierter Architektur für das schweizerische Personenmeldewesen, in: Wimmer, M.A. et al. (Hrsg.): Vernetzte IT für einen effektiven Staat - Fachtagung Verwaltungsinformatik (FTVI). Lecture Notes in Informatics (LNI) 162, Bonn: Gesellschaft für Informatik, 2010, S. 183-194.
- [48] Patig, S.: Modeling Deployment of Enterprise Applications, in: Soffer, P.; Proper, E. (Eds.): Information Systems Evolution. Selected Extended Papers CAiSE Forum 2010, Hammamet, Tunisia, June 7-9, 2010. LNBIP 72, Berlin: Springer 2010, S. 120-132.
- [49] Patig, S., Casanova-Brito, V., Vögeli, B.: IT Requirements of Business Process Management in Practice - An Empirical Investigation, in: Hull, R.; Mendling, J.; Tai, S. (Hrsg.): Proceedings of the 8th International Conference on Business Process Management (BPM 2010). LNCS 6336. Berlin: Springer 2010, pp. 13-28.
- [50] Patig, S., Herden, S., Zwanziger, A.: Modeling Deployment of Enterprise Applications-Cases and Conclusions. Arbeitsbericht Nr. 224 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, 2009.
- [51] Patig, S.: New Insights into the Practical Design of Software Services for SOA. Arbeitsbericht Nr. 225 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, 2009.
- [52] Pavlovic, D., Myrach, T., Blattmann, O.: Gebäudedarstellungen in Google-Earth. Das Beispiel des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, Arbeitsbericht Nr. 231 des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern, 2010.
- [53] Rihs, S.: RFID security risks in supply chains: more than privacy, in: International Journal of Enterprise Network Management 3 (2009) 4, S. 347-357.
- [54] Röthlin, M.: Management of Data Quality in Enterprise Resource Planning Systems, Dissertation Universität Bern 2009, Lohmar/Köln: Eul 2010.
- [55] Schmidt, R.: Information sharing versus order aggregation strategies in supply chains, in: Journal of Manufacturing Technology Management 20 (2009) 6, S. 804-816.
- [56] Schmidt, R.: Analyse von Supply Chains mit Hilfe der Simulation, Berlin: dissertation.de 2009.
- [57] Walser, K., Eichelberg, M., Thiel, A.: Konzeptionelles zu internationalen eHealth-Vernetzungsgründen und -Infrastrukturen, in: Jöckel, K.-H. (Hrsg.): Proceedings der 54. GMDS-Jahrestagung – Spitzenmedizin und Menschlichkeit – Krankheit behandeln und Gesundheit fördern, Essen, Abstractband, Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House 2009, S. 26-27.

- [58] Walser, K., Haas, P.: Neue Organisations- und Geschäftsmodelle im E-Health-Front-Office-Bereich, in: Jöckel, K.-H. (Hrsg.): Proceedings der 54. GMDs-Jahrestagung – Spitzenmedizin und Menschlichkeit – Krankheit behandeln und Gesundheit fördern, Essen, Abstractband, Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House 2009, S. 24-25.
- [59] Walser, K., Riedl, R.: Skizzierung von Front- und Back-Office-Architekturprinzipien des E-Governments, in: Schumann, M. et al. (Hrsg.): Proceedings der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (MKWI), Göttingen, Göttingen: Universitätsverlag Göttingen 2010, S. 1375-1386.
- [60] Walser, K., Riedl, R.: Unternehmensarchitektur als Mittler zwischen IT-Governance und IT-Management im Verwaltungskontext, in: Wimmer, M.A. et al. (Hrsg.): Vernetzte IT für einen sicheren Staat, Proceedings der gemeinsamen Fachtagung Verwaltungsinformatik und Fachtagung Rechtsinformatik, Koblenz, Bonn: Gesellschaft für Informatik 2010, S. 195-206.
- [61] Walser, K., Strüver, S.-C.: ITIL und Outsourcing: Auslegeordnung eines Problems, in: IT-Service Management 4 (2009) 7, S. 18-22.
- [62] Walser, K., Strüver, S.-C.: ITIL und Outsourcing: Praxisbeispiel Union IT-Services GmbH, in: IT-Service Management 4 (2009) 8, S. 13-16.
- [63] Winkler, J., Dibbern, J., Heinzl, A. (2009): The Impact of Software Product and Service Characteristics on International Distribution Arrangements for Software Solutions" In: Proceedings of the 30th International Conference on Information Systems (ICIS), Phoenix, U.S.A., (2009), Paper 145.
- [64] Wunderlin, C.: Override von Kreditkunden-Ratings, in: Schumann, M. et al. (Hrsg.), Proceedings der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2010, Göttingen; Göttingen: Universitätsverlag Göttingen, S. 1909-1920.

Dissertationen

Fux, M.: Kooperatives Customer Relationship Management in touristischen Destinationen - Empirische Untersuchung zur Akzeptanz in der Schweizer Hotellerie. Dissertation Universität Bern 2010.

Jäggi, N.: Der Einfluss der Kundenbindung auf das kanalspezifische Informationssuchverhalten

in der Vorkaufphase – Untersuchungen im Mobilfunkmarkt. Dissertation Universität Bern 2010.

Röthlin, M.: Management of Data Quality in Enterprise Resource Planning Systems. Dissertation Universität Bern 2009.

Wunderlin, C.: Systembasierte Ratings und Overrides. Dissertation Universität Bern 2010.

Bachelor- und Masterarbeiten

Bachelorarbeiten

Ammann, L.: Die vertrauensförderliche Gestaltung von Kommunikationstechnologien - Konzeption eines Evaluationsrahmens, 2010-09.

Blaser, J.: Vendor Selection: Entwicklung eines Prozessmodells, 2010-05.

Bolliger, M.: Der Einsatz von neuen webbasierenden User-Innovation-Instrumenten im B2B-Bereich, 2010-04.

Brun, L.: Vendor Selection: One for all or Best of Breed, 2010-05.

Eggenschwiler, C.: Die Grenzen von Online-Mass-Customization am Beispiel von Lebensmitteln, 2010-05.

Gloor, L.: ERP-Systemerfolg in der Post-Implementierungsphase, 2010-10.

Haslebacher, M.: Innovationsleistung in virtuellen Communities: Einfluss des Wettbewerbsklimas und der Interaktionsqualität, 2010-04.

Mathys, S.: Collaborative Filtering – Funktionsweise, Typologien, Probleme und Vergleich ausgewählter Systeme, 2010-05.

Röthlisberger, D.: Energieeffizienz von IT-Systemen unter besonderer Berücksichtigung neuer technischer Entwicklungen, 2010-01.

Roux, R.: Virtuelle Kundenintegration – eine Bestandsaufnahme und vergleichende Analyse webbasierter Konzepte, 2010-07.

Rusz, T.: Reale Theater – virtuelle Bühnen: Internetauftritt von Mitgliederbühnen des Schweizerischen Bühnenverbandes, 2010-05.

Rutten, S.: Onlinewerbung für Shakespeare – Eine Bestandsaufnahme der Online Marketing-Instrumente von Schweizer Theater, 2010-01.

Schmid, A.: Die Kommunikation der Regionaldirektoren von Osec, 2010-05.

Schneider, N.: Informationsvermittlung durch visuelle Darstellungsformen im Internet am Beispiel der Hotellerie. 2010-06.

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

Schweizer, K.: Outsourcing = Crowdsourcing – Eine vergleichende Analyse von Plattformen zur Verteilung von Unternehmensaufgaben an Privatpersonen, 2010-02.

Vögeli, B.: E-Learning-Tools in der Hochschullehre am Beispiel der Vorlesung „Logistik“, 2010-06

Masterarbeiten

Amrein, C.: Evaluation ausgewählter Control-Konzepte – hinsichtlich deren Eignung zu Forschungszwecken im Bereich der Self-Service Technologien, 2010-09.

Erb, S.: Reifegradmodell für das Enterprise Content Management in der Energiewirtschaft, 2010-02.

Friedrich, J.: Hotelpower- Die Energie-Plattform der Schweizer Hotellerie im Wandel: wirtschaftsinformatische Analyse und Ableitung von Handlungsempfehlungen, 2009-11.

Fritz, M.: Automated process controls as an instrument of risk management, 2010-01.

Glaus, N.: Integration von Web 2.0 im Personalmarketing, 2009-10.

Gubelmann, P.: Datenqualität in serviceorientierten Architekturen, 2009-09.

Kaewsuwan, S.: Case Studies on Procedures for Implementation of Tarmed-Rules in Health Information Systems, 2010-02.

Känzig, D.: Messung der wahrgenommenen Kontrolle des Kunden in der Nutzung von Self-Service-Technologien, 2010-02.

Koscevic, M.: SOA-Governance-Ansätze: Ein Vergleich, 2009-09.

Münger, Y.: Suchmaschinenmarketing – Alle Welt soll mich auf Google finden!, 2010-04.

Niffenegger, S.: Schnittstellengestaltung in den Zementwerken der Holcim Schweiz AG, 2009-08.

Pfoster, M.: Der Einfluss von Datenqualität auf das Bestandsmanagement – Darstellung an der Fallstudie ABB-Projekt "Splügen", 2010-05.

Ruoss, S.: Serviceorientierte Architekturen im Vergleich mit Objektorientierung, 2009-08.

Ryser, A.: GRC-Software: Vergleich ausgewählter Risikomanagement-Lösungen, 2010-02.

Stolz, M.: Verification of Workflow Control-Flow Patterns with the SPIN Model Checker, 2010-08.

Vogel, M.: Valais Card – Eine multifunktionale Kundenkarte in der Tourismusregion Wallis, 2010-02.

von Burg, S.: Gratis-Downloads von Musik: Ein Marketinginstrument? – Eine empirische Untersuchung am Beispiel des Schweizer Klassikmarktes. 2009-09.

Sonderstudien

Amrein, A.: Self-Service Technologien: Systematische Erfassung von Theorien, Methoden, Modellierungen und Variablen, 2009-11.

Bundi, T.: Self-Service Entwicklung, 2009-11.

Helfenstein, L.: Empirische Prüfung von Hypothesen zu Email-Policies und -Archivierung, 2009-08.

Helfenstein, L.: Email-Policies Schweizer und deutscher Unternehmen: Ein Vergleich, 2009-11.

Helfenstein, L.: Hierarchische Klassifikationen von Services aus Perspektive der SOA, 2010-05.

Kalkbrenner, B.: Design Parameter von intraorganisationalen sozialen Netzwerkplattformen, 2010-11.

Kaltenrieder, P.: Self-Service Technologies, 2009-11.

Muff, A.: Self-Service Technologien: Erhebung der Methoden, Forschungszielen und Variablen von ausgewählten Artikeln, 2009-11.

Schneider, V.: Knowledge Diversity and Interaction Quality, 2009-10.

Tiedt, S.: Visualisierung der Wirtschaftsinformatik, 2010-03.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

TEAM INFORMATION ENGINEERING - PROF. DR. JENS DIBBERN



Prof. Dr. Jens Dibbern

Berufserfahrung:

Mitarbeiter an den Universitäten Mannheim & Bayreuth sowie am BF/M Bayreuth, Ausbildung zum Bankkaufmann

Forschungsinteressen:

IT-Outsourcing & Offshoring, Unternehmensnetzwerke in der IT-Branche, IT-Unterstützung verteilter wissensintensiver Prozesse



Paul Meyer
(Dipl. Wirtschaftsinformatiker)

Berufserfahrung:

Praxiserfahrungen bei Thesia Consultants, SAP, KfW IPEX Bank

Forschungsinteressen:

Soziale Medien in Arbeitsorganisationen, Wissensaustausch in sozialen Netzwerkplattformen, Online Communities



Thomas Fischer
(Dipl. Wirtschaftsinformatiker)

Berufserfahrung:

Mehrjährige Berufstätigkeit bei PricewaterhouseCoopers, vorher Ausbildung zum Fachinformatiker und versch. Praktika

Forschungsinteressen:

Management von IT-Auslagerungen, insb. Outsourcingverträge (SLAs) und vertrauensbasierte Steuerungsmechanismen



Daphne Rich
(MSc in Business Administration)

Berufserfahrung:

HR Business Consultant bei Ernst & Young Junior Career Start Programm bei Credit Suisse

Forschungsinteressen:

ERP-Systeme in der Post-Implementierung, Benutzerzufriedenheit mit ERP-Systemen, Systemakzeptanz



Oliver Krancher
(Dipl. Wirtschaftsinformatiker)

Berufserfahrung:

Consultant bei Accenture, Praktika bei Daimler und Siemens VDO

Forschungsinteressen:

Transition im IT-Offshoring



Thomas Huber
(MSc in Business Administration)

Berufserfahrung:

Praxiserfahrungen bei PricewaterhouseCoopers und IBM

Forschungsinteressen:

Unternehmensnetzwerke der IT-Branche, Management von IT-Auslagerungen, Interorganisationale Koordination

TEAM INFORMATION ENGINEERING - PROF. DR. GERHARD KNOLMAYER



Prof. Dr. Gerhard Knolmayer

Berufserfahrung:

Professor für Produktionsmanagement an der Universität Kiel (1979 – 1988), Professor für Wirtschaftsinformatik an der Universität Bern (seit 1988), Mitwirkung in Praxisprojekten

Forschungsinteressen:

IT Governance und Compliance, Sourcing, Usability



Konrad Walsler

(Lizenziat und Doktorat in Wirtschaftsinformatik)

Berufserfahrung:

Senior Researcher Berner Fachhochschule, Swisscom, Dun@Bradstreet, Diogenes Verlag

Forschungsinteressen:

E-Government, E-Health, E-Economy, Identity and Access Management, Unternehmensarchitektur-Management



Petra Asprien

(Dipl. Kauffrau; Dipl. Wirtschaftspädagogin; Dipl. Informatikerin FH)

Berufserfahrung:

Projekte und Projektleitung im IT/ERP/Audit-Bereich; zuletzt bei PricewaterhouseCoopers

Forschungsinteressen:

IT Compliance, IT Governance sowie verwandte Themen wie Business/IT-Alignment, IT-Value-Management, Risikomanagement, IT-Audit



Gabriela Loosli

(Lic. rer. pol.)

Berufserfahrung:

UBS, Projekte im IT-Bereich bei Systor, Hilfsassistentin an der Universität Bern

Lehre und Praktika bei der Gemeindeverwaltung Rothrist

Forschungsinteressen:

Serviceorientierte Architekturen, IT Compliance, IT Governance

TEAM INFORMATIONSMANAGEMENT - PROF. DR. SUSANNE PATIG



Prof. Dr. Susanne Patig

Berufserfahrung:

Gastwissenschaftlerin am Hasso-Plattner-Institut für Softwaresystemtechnik GmbH; externe Mitarbeiterin der SAP AG

Forschungsinteressen:

Business Process Management, Rechenzentrumsmanagement, Cloud Computing, SOA, Design von Modellierungssprachen



Vanessa Casanova

(MSc in Business Administration)

Berufserfahrung:

The World Bank, Washington D.C., Peruvian Embassy in Bern, Economic Affairs

Forschungsinteressen:

Business Process Modeling, BPM Maturity, E-Customer Value

TEAM INFORMATIONSMANAGEMENT - PROF. DR. THOMAS MYRACH



Prof. Dr. Thomas Myrach

Berufserfahrung:

Professor an der Universität Bern, Lehrstuhlvertretung an der RWTH Aachen, Lehraufträge an der Universität Fribourg, Modulleiter des MAS Archiv-, Bibliotheks- und Informationswissenschaft.

Forschungsinteressen:

E-Business, Erfolg von Informationssystemen, Konzeption von betrieblichen Informationssystemen, Historisierung und Archivierung von Daten.



Oliver Blattmann

(lic. rer. pol. Betriebswirtschaft)

Berufserfahrung:

iQual GmbH (Gründer und Geschäftsführender Teilhaber), Coop (Weinverkaufsberater), Universität Bern Institut für Marketing und Unternehmensführung (Hilfsassistent), Mathys Medical (Group Controlling)

Forschungsinteressen:

Informationsqualität im Internet, Instrumente zur Messung des Erfolgs im Internet, Online-Marketing



Karsten Frey

(MSc in Business and Economic, Diplom-Kaufmann)

Berufserfahrung:

Praktika: Vattenfall Europe AG, Wolfsburg AG; Ausbildung Industriekaufmann: Jungheinrich AG

Forschungsinteressen:

Open Innovation, Strategic Innovation Management, Virtual Communities



Marcel Grüter

(MSc in Business Administration)

Berufserfahrung:

Mitarbeiter PIA BANDERINI Kommunikation und Kiss the Frog Events

Forschungsinteressen:

Virtual Experience, Online-Marketing, Web-Evaluation



Lukas Baumgartner

(lic. rer. pol. Betriebswirtschaft)

Berufserfahrung:

iQual GmbH (Gründer und Geschäftsführender Teilhaber), Scarton+Stingelin, Operations und Marketing (GL), BKW FMB Energie AG (Resortleiter Energiekommunikation), TradosNet AG, VBS Heer

Forschungsinteressen:

Wirkung von Kommunikationsmassnahmen (Offline) auf die Nutzung von Internetseiten, Instrumente zur Messung des Erfolges im Internet



Susanne Gnädinger

(MSc in Business Administration, Ing. FH, MAS in Innovation Management)

Berufserfahrung:

IT System Analyst der Volkswirtschaftsdirektion des Kantons Bern, Projektmanager/System Analyst als Co-Partner der afca informatik ag, Biel

Forschungsinteressen:

Self-Service Technology, Web Usability, Innovation Management

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