

Ausgabe 16, März 2007

## || Inhalt:

1. Personelles aus dem Studiengang
2. Forschungsprojekt  
„Open Source Business Intelligence“
3. Projekt „CRM Quick-Check“ abgeschlossen
4. Projekt „Prozess-Referenzmodell zur Integration von Standardapplikationen im Broadcast“ gestartet
5. Internationale Beziehungen der HdM
6. Prof. R. Capurro wirkt mit bei Konferenz über Informationsethik in Pretoria
7. Habilitation zur Kundenbeteiligung an der Dienstleistungserstellung
8. KSS '07: Call for Papers

## 1. Personelles aus dem Studiengang



Prof. Margarete Payer ist zum 01. März 2007 in den Ruhestand gewechselt. Sie war seit dem 01. Oktober 1984 an der damaligen Fachhochschule für Bibliothekswesen (FHB) tätig, damals noch im Studiengang Dokumentation. Ihre Lehrgebiete waren Informationsnetze, Datenbankaufbau und, mit starkem persönlichen Engagement, „Internationale Kommunikationskulturen“ sowie „Entwicklungsländerstudien“, außerdem betreute sie lange Zeit die PraktikantInnen des Studiengangs. Aber so ganz geht Fr. Payer noch nicht: im Sommersemester 2007 wird sie noch die rückkehrenden PraktikantInnen betreuen. Mit ihrem Rückzug ins „Private“ verliert die Hochschule eine kompetente und offene Vertreterin für die Belange der Studierenden. Wir wünschen ihr für den neuen Lebensabschnitt alles Gute.

## || Neue Publikationen:

Ade, M.; Vöhringer, A.; Nohr, H.; Roos, A.: Relationship Management bei Verbundgruppen und Franchise-Systemen. Näher am Kunden mit systematischem Partnermanagement. In: horizonte, Heft 29, Dezember 2006, S. 24–27

Nohr, H.; Roos, A.; Vöhringer, A.: Analytisches CRM in Verbundgruppen des Handels. In: ERP Management 2 (2006) 4, S. 30–33



Melanie Ade hat die Hochschule verlassen. Sie arbeitete drei Jahre im Studiengang als wissenschaftliche Mitarbeiterin. Zum Jahresanfang wechselte sie in eine Unternehmensberatung. Wir danken ihr für ihr Engagement im Studiengang und den Studierenden gegenüber und wünschen ihr viel Erfolg „draußen“.

Seit Januar 2007 verstärken 2 Mitarbeiter das Studiengangsteam:



Elisabeth Messerschmidt verfügt über Erfahrung als wissenschaftliche Mitarbeiterin, denn sie war bereits 2003/04 im Studiengang tätig. Nach ihrem Studium der Medientechnik an der damaligen HDM arbeitete sie als Projektmitarbeiterin für Neue Medien am Institut für Auslandsbeziehungen, Stuttgart. Dann wechselte sie zur Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen (HBI) als wissenschaftliche Assistentin. Hier war sie u. a. Redaktionsmitglied der hochschuleigenen Zeitschrift und hielt Lehrveranstaltungen zu den Themen: Textgestaltung, digitale Bildbearbeitung, Gestaltung von Internetseiten und digitalem Videoschnitt. Im Studiengang Wirtschaftsinformatik betreut sie Forschungsprojekte, organisiert Veranstaltungen und unterstützt die Studiengangleitung in verwaltungstechnischen Belangen.

### Kontakt:

Elisabeth Messerschmidt

Telefon: 0711 25706 242

E-Mail: [messerschmidt@hdm-stuttgart.de](mailto:messerschmidt@hdm-stuttgart.de)

## || Herausragende Studien- und Abschlussarbeiten:

Jörg Jochims:

### **SNS Navigator– Entwicklung einer grafischen Navigationskomponente für ein semantisches Netzwerk auf der Basis eines Web Services des Umweltbundesamtes**

Herr Jochims nutzte ein Semantisches Netzwerk, d.h. im Wesentlichen einen verallgemeinerten Thesaurus, der vom Umweltbundesamt als Netzwerkdienst im Internet bereitgestellt wird. Über eine benutzerfreundliche graphische Oberfläche ist es interessierten Nutzern ohne besondere Vorkenntnisse möglich, in diesem Semantischen Netzwerk zu navigieren und nach Umweltinformationen zu recherchieren.

Text der Diplomarbeit als PDF-Datei:  
[http://www.joix.de/pdf/dipl\\_jochims.pdf](http://www.joix.de/pdf/dipl_jochims.pdf)

Die entwickelte Webapplikation SNS-Navigator:  
<http://www.sns-navigator.de>



Jan Stillhammer ist am Institut für Angewandte Forschung der HdM tätig in Forschungsprojekten für die Broadcast-Branche. Diesen Bereich kennt der Diplom-Informationswirt aufgrund seiner bisherigen Tätigkeiten sehr gut: z. B. als Produzent für Audiovisuelle Medien (u.a. für die DaimlerChrysler AG) und als Lehrbeauftragter an der HdM in den Seminaren Business-TV & -Radio und Content Creation sowie als Lehrbeauftragter an der PH Ludwigsburg für Öffentlichkeitsarbeit via Web-TV/Streaming Media.

Seine Teilzeitstelle am IAF gibt ihm Gelegenheit auch weiterhin als Dozent am Bildungsinstitut der Media GmbH in den Seminaren Crossmedia Produktion, Medienökonomie und Videoproduktion aktiv zu sein, außerdem betreibt er die Filmhaus Studios (Tonstudio) und ist Mitglied der Projektleitung weiterer Projekte der Hochschule der Medien und der Landesanstalt für Kommunikation (LfK).

### **Kontakt:**

Jan Stillhammer  
Telefon: 0711 25706 264  
E-Mail: [stillhammer@hdm-stuttgart.de](mailto:stillhammer@hdm-stuttgart.de)

## || Impressum:

Hochschule der Medien Stuttgart  
Studiengänge Wirtschaftsinformatik (Information Systems), Informationswirtschaft, E-Services  
Wolframstrasse 32  
70191 Stuttgart  
[www.hdm-stuttgart.de/wi](http://www.hdm-stuttgart.de/wi)

## || Redaktion:

Studiengang Wirtschaftsinformatik  
Telefon: 0711 25706 242  
E-Mail: [messerschmidt@iuk.hdm-stuttgart.de](mailto:messerschmidt@iuk.hdm-stuttgart.de)

## 2. Forschungsprojekt „Open Source Business Intelligence“

Business Intelligence (BI) sowie die entsprechenden Anwendungssysteme für dessen Umsetzung gelten als zentrales Zukunftsthema der Wirtschaftsinformatik. Aktuelle Studien belegen die wachsende Bedeutung für Unternehmen: Anbieter von BI-Anwendungen verzeichnen überdurchschnittliche Umsatzzuwächse, Entscheidungsträger in Unternehmen haben das Thema auf den ersten Plätzen ihrer Prioritätenliste. Für die kommenden Jahre werden überproportionale Steigerungsraten prognostiziert. In der aktuellen Studie von BARC wird Open Source Business Intelligence als einer von sechs Trends der derzeitigen Entwicklung im BI-Bereich vorgestellt.

In den vergangenen Jahren haben viele Unternehmen mit Open Source-Lösungen in unterschiedlichen Anwendungsbereichen (z. B. Betriebssysteme, Server, Office-Programme oder Content Management Systeme) gute Erfahrungen gesammelt. Open Source hat sich insgesamt zu einer ernst zu nehmenden Alternative für Unternehmen entwickelt, welche insbes. die Vorteile solcher Lösungen hoch gewichten. Auch für Business Intelligence stehen mittlerweile diverse Open Source-Lösungen zur Verfügung. Diese reichen von sehr spezifischen Systemen für spezielle (Teil-)Aufgaben bis hin zu kompletten BI-Suiten. US-Unternehmen nutzen nach einer Studie von Ventana Research Open Source BI bereits in hoher Zahl.

## **|| Hinweis:**

Unter [www.hdm-stuttgart.de/wi/is/aktuell/is\\_newsletter](http://www.hdm-stuttgart.de/wi/is/aktuell/is_newsletter) können Sie unser Newsletter-Archiv – mit allen bisherigen Ausgaben – einsehen und Ihre Abonnementeinstellungen ändern. Bei Fragen oder Anregungen melden Sie sich bitte bei unserer Redaktion.

Der Forschungsschwerpunkt Business Intelligence & Knowledge Management im IAF der Hochschule startet ein langfristig angelegtes Forschungsprojekt, um die Potenziale von Open Source BI-Lösungen zu untersuchen, deren Wirtschaftlichkeit zu hinterfragen, den Markt zu analysieren und Demonstrationsumgebungen für einzelne Produkte zu implementieren.

### **Kontakt:**

Prof. Dr. Peter Lehmann

Telefon: 0711 25706 152

Email: [lehmann@hdm-stuttgart.de](mailto:lehmann@hdm-stuttgart.de)

Prof. Holger Nohr

Telefon: 0711 25706 187

Email: [nohr@hdm-stuttgart.de](mailto:nohr@hdm-stuttgart.de)

### **Weiterführender Link:**

[http://www.hdm-stuttgart.de/forschung/institute/business\\_intelligence/OSBI](http://www.hdm-stuttgart.de/forschung/institute/business_intelligence/OSBI)

## **3. Projekt „CRM Quick-Check“ abgeschlossen**

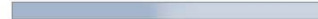
„Baden-Württemberg, das Bundesland mit den kundenorientiertesten Unternehmen“, so lautet der Arbeitstitel einer Initiative der SIG CRM (Special Interest Group Customer Relationship Management) bei Baden-Württemberg connected, mit der Unternehmen für das

# Thema Kundenorientierung sensibilisiert und bei deren Umsetzung unterstützt werden sollen.



## Quick-Check Kundenorientierung

Ihr Kundenorientierungsindex:



71,55 %



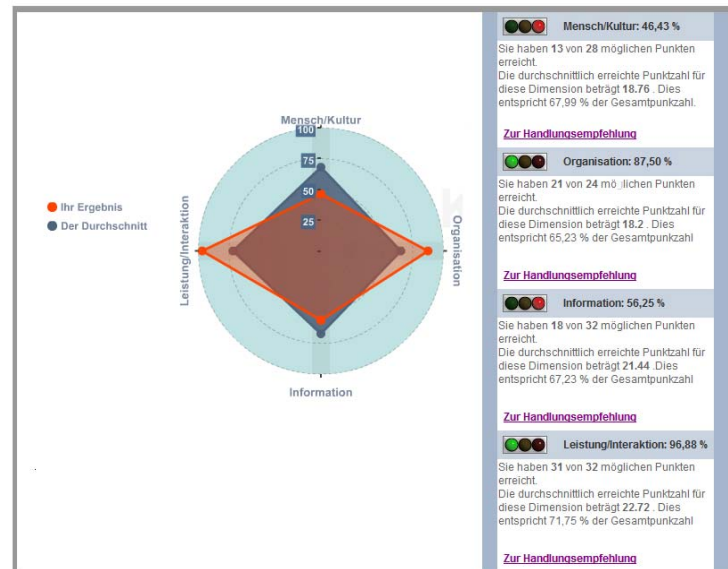
Rot bedeutet, dass dieser Bereich innerhalb Ihres Unternehmens noch verbessert werden kann. An dieser Stelle können Ihnen die Handlungsempfehlungen einen Hinweis geben.



Leuchtet die Ampel gelb, so setzen Sie bereits Maßnahmen zur Kundenorientierung um, jedoch noch nicht im vollen Umfang. Auch hier helfen Ihnen die Handlungsempfehlungen weiter.



Ist die Ampel grün, können wir Ihnen gratulieren. Sie haben in diesem Bereich eine gute bis sehr gute Kundenorientierung erreicht.



Dazu wurde in einem Projekt im Forschungsschwerpunkt Business Intelligence & Knowledge Management des IAF mit dem „Quick-Check Kundenorientierung“ ein Tool entwickelt, mit dem insbesondere mittelständische Unternehmen eine erste Bewertung ihrer Kundenorientierung vornehmen können und weitere Anregungen für mögliche Verbesserungen erhalten sollen. Als Voraussetzungen wurden zunächst Dimensionen der Kundenorientierung abgeleitet, ein geeignetes Mess- und Bewertungsverfahren entwickelt sowie eine grafische Ergebnisaufbereitung entworfen (siehe Bild).

In der Fortführung des Projekts wird im ersten Halbjahr 2007 ein Online-Portal „Kundenorientiertes Baden-Württemberg“ entwickelt, dessen zentraler Bestandteil der Quick Check sein wird. Portal und Quick-Check werden auf einer Mittelstandstagung im Juni 2007 in Karlsruhe öffentlich vorgestellt.

Gefördert wurde das Projekt durch die FUZZY! Informatik AG (Ludwigsburg), enovis – Innovative Vertriebslösungen (Nagold) und die CAS Software AG (Karlsruhe).

**Kontakt:**

Prof. Holger Nohr

Telefon: 0711 25706 187

Email: nohr@hdm-stuttgart.de

**Weiterführender Link:**

[http://www.hdm-stuttgart.de/forschung/institute/business\\_intelligence/CRM-Quick Check](http://www.hdm-stuttgart.de/forschung/institute/business_intelligence/CRM-Quick%20Check)

#### **4. Projekt „Prozess–Referenzmodell zur Integration von Standardapplikationen im Broadcast“ gestartet**

Die Hochschule der Medien führt seit drei Jahren eine gemeinsam mit der SAP initiierte Studienreihe durch, die sich mit der Prozess- und IT-Integration im Broadcast beschäftigt.

Hintergrund der Initiative bildet die Digitalisierung der Arbeitsabläufe und die dadurch absehbare intensive Verknüpfung technischer und kaufmännischer Systemwelten auch im öffentlich-rechtlichen Rundfunk. Die SAP als Industriepartner der Sender zielt mit der Studienreihe darauf einerseits das System- und Produktportfolio auf seine Industrietauglichkeit zu überprüfen. Andererseits besteht die Absicht, die mögliche Innovationskraft moderner IT für diese Industrie aufzuzeigen und damit einen Beitrag bei der Gestaltung der Zukunft des Broadcast zu leisten.

Die Durchführung der Studien durch die Hochschule der Medien sichert die wissenschaftliche und fachliche Fundierung sowie die Neutralität bei Durchführung und Ergebnis.

Die Fortsetzung der Studienreihe im Jahr 2007 fokussiert eine detailliertere Betrachtung der Prozesse und Schnittstellen zwischen typischen, weit verbreiteten broadcastspezifischen Systemen und einer ebenfalls fast überall anzutreffenden betriebswirtschaftlichen SAP-Umgebung.

Der Saarländische Rundfunk beteiligt sich als Anwendungspartner an der Studie und ermöglicht der Hochschule eine Untersuchung

und die Ist-Modellierung der Schnittstellen und Prozesse im neuen digitalen Workflow des Fernsehens

- beginnend bei der Sendeplanung über die Produktion und Playout
- endend bei der Sendeabwicklung

unter Berücksichtigung der broadcastspezifischen Fachsysteme und der betriebswirtschaftlichen Anwendungssysteme.

Die Modelle berücksichtigen den Datenaustausch zwischen den Fachsystemen und den betriebswirtschaftlichen SAP-Systemen (Schnittstellenkatalog).

**Kontakt:**

Prof. Dr. Alexander Roos

Telefon: 0711 8923 2004

Email: roos@hdm-stuttgart.de

Prof. Holger Nohr

Telefon: 0711 25706 187

Email: nohr@hdm-stuttgart.de

## **5. Internationale Beziehungen der HdM**

Im vergangenen Jahr hatte man mit der thailändischen Sukhothai Thammathirat Open University in Bangkok auf dem Gebiet des

Data Mining bereits erfolgreich zusammengearbeitet. In diesem Sommersemester werden zwei thailändische Gastprofessorinnen im Rahmen von englischsprachigen Lehrveranstaltungen und Forschungsprojekten unsere Studiengänge Wirtschaftsinformatik und Electronic Services unterstützen. Damit wird dem mehrfach geäußerten Wunsch nach mehr Internationalisierung und interkulturellen Begegnungen erfüllt.



**v. l. n. r.: Prof. Waranya, Fr. Ruthairat, Prof. Sumruay, Fr. Wanpen, Prof. Lehmann, Hr. Stolz, Prof. Nuttaporn**

Die beiden Professorinnen Waranya Poonawat und Sumruay Komlayut beschäftigen sich an ihrer Universität mit den Themen Information

Systems und Business Intelligence, die zu den Schwerpunktthemen unseres Studiengangs Wirtschaftsinformatik zählen.

**Kontakt:**

Prof. Dr.-Ing. Peter Lehmann

Telefon: 0711 25706 152

Email: lehmann@hdm-stuttgart.de

**Weiterführende Links:**

<http://www.prof-lehmann.de/LV-DBMS.htm>

<http://www.stou.ac.th/Eng/>

## **6. Prof. Rafael Capurro wirkt mit bei Konferenz über Informationsethik in Pretoria**

Diese erste panafrikanische Konferenz über Informationsethik fand vom 5. bis 7. Februar in Pretoria, Südafrika statt. Organisatoren waren die Südafrikanische Regierung, UNESCO, NEPAD (New Partnership for Africa's Development), die University of Pretoria, HdM (vertreten durch das International Center for Information Ethics I-CIE) und die University of Wisconsin-Milwaukee (USA). Die wissenschaftliche Leitung der Konferenz lag in der Verantwortung von Prof. Johannes Britz (UW-Milwaukee) und Prof. Rafael Capurro (HdM). In seinem Eröffnungsbeitrag "Information Ethics for and from Africa" versuchte Prof. Capurro daher auch, die künftigen Aufgaben darzustellen.

Die Themen der Konferenz gliederten sich in drei Blöcke:

1. Grundlagen der Informationsethik
2. Kulturelle Vielfalt und Globalisierung
3. Entwicklung, Armut und Informationstechnologien

An der Konferenz nahmen rund 100 Personen auch aus Europa, USA, Kanada, Indien, Thailand, Lateinamerika teil.

Eine der wichtigsten Ergebnisse war die Gründung des Africa Network for Information Ethics (ANIE) mit Sitz an der University of Pretoria. Die Kooperationen mit ANIE werden auch den Austausch von Dozenten und Studierenden beinhalten. Die proceedings der Konferenz werden in der International Review of Information Ethics IRIE (<http://www.i-r-i-e.net>) im Juli 07 veröffentlicht.

Diese Konferenz war der Anfang eines Prozesses, um die Auswirkungen der Informations- und Kommunikationstechnologien auf afrikanische Gesellschaften kritisch zu analysieren. Eine Nachfolgekonzferenz wird Ende 2008 vermutlich in Marokko stattfinden.

**Kontakt:**

Prof. Dr. Rafael Capurro

E-Mail: [capurro@hdm-stuttgart.de](mailto:capurro@hdm-stuttgart.de)

**Weiterführende Links:**

<http://www.africainfoethics.org/program.html>

<http://www.capurro.de/africa.html>

<http://www.i-r-i-e.net>

## 7. Habilitation zur Kundenbeteiligung an der Dienstleistungserstellung


Am 18.12.2006 wurde Prof. Dr. Marion Büttgen die Venia Legendi in Betriebswirtschaftslehre von der Universität zu Köln verliehen. Das Thema der Habilitationsschrift lautet: „Das Integrationsverhalten von Konsumenten bei interaktiver Leistungserstellung“.

Ausgangspunkt der Untersuchung ist die Feststellung, dass im Dienstleistungsbereich der Kundenbeteiligung hohe Bedeutung sowohl im Hinblick auf die erzielbare Leistungsqualität als auch für die Wirtschaftlichkeit der Leistungserstellung beigemessen wird. Kunden, die sich adäquat an der Leistungserstellung beteiligen, sind zudem im Allgemeinen zufriedener und dem Anbieter stärker verbunden. Eine möglichst leistungsgerechte Kundenbeteiligung zu erreichen, wird daher immer wieder als wesentliches Ziel eines kundenorientierten Dienstleistungsmanagements hervorgehoben.

Zentrale Forschungsfragen der Arbeit sind:

- Was ist „gutes“ Beteiligungsverhalten von Kunden und wie lässt sich dieses empirisch erfassen?
- Welche Aspekte sind verantwortlich für ein gutes Beteiligungsverhalten?
- Kann der Anbieter (bzw. seine Mitarbeiter) Einfluss nehmen auf das Kundenverhalten und wenn ja, wie kann ein wünschenswertes Kundenverhalten erreicht werden?

Der Arbeit liegt eine groß angelegte empirische Untersuchung



zugrunde, die 2004 in Kooperation mit der Firma Kieser Training durchgeführt wurde. Befragt wurden insgesamt 6000 Kieser Training-Kunden in 10 verschiedenen Trainingsbetrieben, um Erkenntnisse über das Kundenverhalten im Rahmen der Leistungserstellung und dessen zentrale Bestimmungsfaktoren zu gewinnen.

Im Rahmen einer kausalanalytischen Modellüberprüfung, der insgesamt 27 Untersuchungshypothesen zugrunde liegen, zeigt sich, dass der Bereitschaft des Kunden zur Mitwirkung (Integrationsbereitschaft) in Verbindung mit seiner Qualifizierung durch den Anbieter die größte Bedeutung für die Erklärung des tatsächlichen Integrationsverhaltens beizumessen ist. Ein besonders ausgeprägter Wirkungszusammenhang besteht dabei ausgehend von der Qualifizierung durch den Anbieter über das Commitment des Kunden und seine Integrationsbereitschaft bis hin zu sämtlichen Verhaltensvariablen der Kundenintegration. Darüber hinaus nehmen auch die Überzeugung des Kunden, einen wesentlichen Einfluss auf das Leistungsergebnis zu haben (interne Kontrollüberzeugung) sowie der empfundene Aufwand im Rahmen der Leistungsbeteiligung, wichtige Funktionen innerhalb des Wirkungsgefüges ein. Die dienstleistungsbezogenen Fähigkeiten wie auch das Wissen des Kunden hinsichtlich seiner zu erfüllenden Aufgaben hat hingegen überraschenderweise nur eine sehr geringe Erklärungskraft für ein sachgerechtes Kundenverhalten.

## **Kontakt:**

Prof. Dr. Marion Büttgen

Telefon: 0711 25706-172

Email: buettgen@hdm-stuttgart.de

## **8. KSS '07: Call for Papers**

Special Track on Knowledge Sharing using Social Software

5. September 2007, Graz, Austria.

Interessierte sind eingeladen, Beiträge für den Special Track KSS der internationalen Wissensmanagementkonferenz I-Know einzureichen. Die Konferenz findet in englischer Sprache statt. Einreichungsschluss für den Special Track ist der 2. April 2007. Prof. Dr. Wolf-Fritz Riekert ist im Programmausschuss vertreten.


### **Focus**

The emphasis of KSS '07 is very much on the application of social software technologies, on case studies and on best practices rather than on the development of new applications. The special track will bring together international researchers as well as practitioners from different organisations who will have plenty of time for networking and real-world knowledge sharing.

### **Topics**

For this special track we invite submissions that deal with issues including, but are not limited to:

- Changes in working and learning induced by social software
- Application areas and integration of social software in business



environments

- Integration of social software with mobile devices
- Cross-linkage of social software applications
- Social software induced information overload and its effects
- Positive and negative effects of social software
- The motivation to use social software
- Social software business models
- Social software and business communities
- Building communities in social software environments
- Case studies and best practices

**Kontakt:**

Prof. Dr. Wolf-Fritz Riekert

Telefon: 0711 25706-185

E-Mail: [riekert@hdm-stuttgart.de](mailto:riekert@hdm-stuttgart.de)

**Weiterführende Links:**

Wissensmanagementkonferenz I-Know:

<http://www.i-know.at>

KSS Special Track:

<http://www.i-know.at/kss>