

## Call for Papers

Konfiguratoren in der Dienstleistungswirtschaft (Servicekonfiguratoren)  
- Praxisworkshop -

### **Thema und Zielsetzung**

Während die Zusammenstellung von Produkten mittels Produktkonfiguratoren im World Wide Web in vielen industriellen Wirtschaftszweigen, wie z.B. der Auto-, Möbel oder Computerindustrie, mittlerweile Standard und weit verbreitet ist, finden sich kaum Konfiguratoren in der Dienstleistungswirtschaft. Dieser Umstand überrascht, könnten Dienstleistungskonfiguratoren sogenannte Servicekonfiguratoren, doch ebenso nützlich im Verkaufsprozess sein, wie Produktkonfiguratoren und zwar sowohl aus Nachfrager- als auch Verkaufsperspektive.

Unter einem Konfigurator wird in diesem Beitrag ein System verstanden, mit dem ein Anbieter seine Produkte und Services am Markt offeriert und dem Nachfrager die Möglichkeit gibt, seinen Auftrag individuell und automatisiert auf Basis des Angebots zusammenzustellen (konfigurieren). Ein Konfigurator ermöglicht dem Anbieter, individualisierte Produkte und Dienstleistungen anzubieten und sich damit gegenüber Mitbewerbern zu differenzieren. Grundsätzlich setzt der Einsatz eines Konfigurators ein systematisch aufgebautes Verzeichnis (Katalog) von Produkten und Dienstleistungen voraus.

Im Gegensatz zu materiellen Gütern (Produkten) zeichnen sich immaterielle Güter (Dienstleistungen oder auch Services genannt) durch mangelnde Dauerhaftigkeit und Standortgebundenheit aus. Der Katalog kann als Datenbasis gesehen werden, die für Einzelkomponenten die dazugehörigen Informationen wie Kompatibilität, Preise und Verfügbarkeit vorhält. Damit ist der Katalog zwingender Bestandteil des Konfigurators. Während ein Katalog aber lediglich vorgefertigte Komponenten, Produkte und Services enthält, diese kategorisiert, beschreibt und auffindbar macht, ist der Konfigurator darüber hinaus in der Lage, individuelle Lösungen zu generieren, die im Extremfall sogar nur ein einziges Mal in dieser Form existieren.

Anwendungen für Servicekonfiguratoren gibt es in vielen Bereichen, allein in der klassischen Dienstleistungsbranche Logistik, sind Verkäufer und Kundenbetreuer ganzjährig damit beschäftigt, laufende Kundenausschreibungen manuell zu analysieren, passende Angebote zu erstellen und zu verhandeln. Die Entscheidung des Kunden für einen Anbieter wird oft fast ausschließlich über den Preis gefällt. Aus Sicht des Anbieters kann der Prozess der Angebotserstellung durch Servicekonfiguratoren beschleunigt und damit kosteneffizienter gestaltet werden. Der Nachfrager kann bei Markterhebungen einzelne Dienstleister, die preislich nicht in der erwarteten Spanne liegen, vorab ausschließen und lediglich mit den zwei oder maximal drei verbliebenen Dienstleistern Kontakt aufnehmen, um zu verhandeln.

Ebenso lassen sich leicht Beispiele fuer die Branchen Tourismus, Finanzdienstleistung oder Software-On-Demand finden.

Im Zentrum des Workshops steht die Diskussion und Ausarbeitung wie Servicekonfiguratoren technisch und organisatorisch konzeptioniert sein muessen, um die Marktphasen Anbahnung-Abschluss-Abwicklung elektronisch abwickeln zu koennen und Anbieter und Nachfrager IT-technisch zu unterstuetzen. Aufgrund der geringen Verbreitung von Konfiguratoren in der Dienstleistungswirtschaft kann von Pionierarbeit gesprochen werden.

### **Schwerpunkte**

Der Workshop zielt im Wesentlichen auf folgende Themen:

- o Einordnung von Servicekonfiguratoren in den Bereich "Internet der Dienste"
- o Erweiterung oder Neuaufbau von Katalogstandards wie eCI@ss, UNSPSC, eOTD oder RNTD
- o Servicekonfiguratoren als Teil von Customer Relationship Management (CRM)
- o Geschaeftsprozessunterstuetzung im Konfigurator
- o Usability und Nutzerinterfacegestaltung (Fuehren des Anwenders durch die Anwendung bis zum Abschluss)
- o Enterprise Application Integration (EAI) und Electronic data Interchange (EDI) (Konfigurator und Backupsysteme der Anbieter)
- o Verfuegbarkeitspruefung und Preisgestaltung
- o Collaboration

### **Adressatenkreis**

Der Workshop richtet sich sowohl an Praktiker aus der Dienstleistungswirtschaft als auch Forschende im Gebiet des Software Engineering.

### **Termine**

Einreichung von Workshop-Beiträgen: 25.04.2010

Mitteilung über Annahme/Ablehnung von Workshop-Beiträgen: 24.05.2010

Abgabe der fertigen Druckvorlage für das Tagungsband: 03.07.2010

### **Workshop-Organisation**

Jan Froese  
Leiter Solutions Road&Rail

Kuehne + Nagel, Hamburg  
Mobil: +49 160 / 97382202  
Email: [jan.froese@kuehne-nagel.com](mailto:jan.froese@kuehne-nagel.com)  
<http://www.informatik2010.de>