INFORMATIK 2011 – Informatik schafft Communities
41. Jahrestagung der Gesellschaft für Informatik | 4.10. – 7.10.2011 | TU Berlin

Call for Papers

Konfiguratoren in der Produkt- und Dienstleistungswirtschaft

Thema und Zielsetzung

Während die Zusammenstellung von Produkten mittels Konfiguratoren im World Wide Web in einigen industriellen Wirtschaftszweigen, wie z.B. der Auto-, Möbel oder Computerindustrie, mittlerweile Standard und weit verbreitet ist, finden sich in anderen Branchen, inklusive der Dienstleistungswirtschaft dagegen kaum Konfiguratoren. Dieser Umstand überrascht, können Konfiguratoren doch sehr nützlich im Verkaufsprozess sein und zwar sowohl aus Nachfrage- als auch Verkaufsperspektive.

Unter einem Konfigurator wird 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 ermöglich 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.

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 Produkt- und Dienstleistungskonfiguratoren 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 Konfiguratoren 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 für die Branchen Energie, Bauwirtschaft oder Software-On-Demand finden.

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

Schwerpunkte

Der Workshop zielt im wesentlichen auf folgende Themen:

- Konfiguratoren als Werkzeug zur Kundeninteraktion im Customer Relationship Management (CRM)
- Einordnung von Konfiguratoren in den Bereich "Internet der Dienste"
- Erweiterung oder Neuaufbau von Katalogstandards wie eCl@ss, UNSPSC, eOTD oder RNTD
- Ontologien als Basis für Wissenspräsentation, Präferenzbildung und Empfehlungen (Recommendersysteme) in Konfiguratoren
- Bewältigung Trade off zwischen Individualprodukt vs. Massengut (Mass Customization)
- Anwendungen aus der Praxis, z.B. Fallstudien oder konkrete Implementierungen
- Usability und Nutzerinterfacegestaltung (Führen des Anwenders durch die Anwendung bis zum Abschluss)
- Waren- und Dienstleistungspräsentation im Konfigurationsprozess (Visualisierung)
- Konfiguratoren in der Dienstleistungswirtschaft und hybride Systeme

Adressatenkreis

Der Workshop richtet sich sowohl an Forschende im Gebiet der oben genannten Schwerpunkte als auch an Praktiker. Die Beiträge können auf Deutsch oder Englisch verfasst sein.

Termine

Einreichung von Workshop-Beiträgen: 24.04.2011
Mitteilung über Annahme/Ablehnung von Workshop-Beiträgen: 23.05.2011
Abgabe der fertigen Druckvorlage für das Tagungsband: 01.07.2011

Workshop-Organisation

Jan Froese
Leiter Solutions
Kuehne + Nagel, Hamburg
Mobil: +49 160 / 97382202
Email: jan.froese@kuehne-nagel.com
http://www.informatik2011.de