



## Multikonferenz Wirtschaftsinformatik vom 6. bis 9. März 2018

---

### Titel der Teilkonferenz:

Smart Services: Kundenzentrierte Kombination von Dienstleistungen für Mobilität, Finanzen und Gesundheit

### Leitung der Teilkonferenz:

Prof. Dr. Rainer Alt, Universität Leipzig

Prof. Dr. Jan Fabian Ehmke, Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) (Kontaktperson)

Prof. Dr. Heidi Krömker, Technische Universität Ilmenau

### Inhalt der Teilkonferenz:

Dienstleistungen in verschiedensten Anwendungsfeldern entwickeln sich im Zuge der Digitalisierung zu komplexen Servicesystemen, die oft aus einzelnen Komponentendienstleistungen bestehen. Beispielsweise müssen Kunden von Mobilitätsdienstleistern Angebote verschiedener Anbieter miteinander kombinieren, um ihren Mobilitätsbedarf im Sinne einer Haus-zu-Haus-Bedienung decken zu können. Aus Kundensicht müssen dazu ganzheitliche und nahtlose Dienstleistungsketten entstehen, die auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet sind, d.h., Smart Services müssen kundenzentriert kombiniert werden. Dies gilt nicht nur im Mobilitätsbereich, sondern auch für Dienstleistungen in weiteren gesellschaftlich relevanten Anwendungsfeldern wie Finanz- und Gesundheitsbereich. Die Voraussetzung für die Entwicklung und Bereitstellung einer kundenzentrierten Kombination von Dienstleistungen ist die digitale Vernetzung der verschiedenen Anbieter und ihrer Daten. In diesen datengetriebenen Servicesystemen können so neue Formen der Kooperation und Ansätze für die Nutzengenerierung für den Kunden entstehen.

Diese Teilkonferenz beschäftigt sich mit der umfassenden informationstechnischen Unterstützung der kundenzentrierten Kombination von Dienstleistungen, insbesondere am Beispiel der Anwendungsfelder Mobilität, Finanzen und Gesundheit. Gefragt sind Ansätze an der Schnittstelle von Service Engineering, Usability Engineering, Kundenmodellierung sowie weiteren, anwendungsspezifischen Methoden (z.B. aus der Verkehrswissenschaft). Die Beiträge der Teilkonferenz zeigen erste Ansätze und Methoden zur Unterstützung und Realisierung der kundenzentrierten Orchestrierung, insbesondere am Beispiel innovativer Mobilitäts-, Finanz- und Gesundheitsdienstleistungen, und diskutieren zukünftigen Forschungsbedarf.

### Mögliche Themen für Beiträge:

- Service Design, Prototyping und Evaluation für/von kombinierte(n) Mobilitäts-, Finanz- und Gesundheitsdienstleistungen



- Service und Usability Engineering für Assistenzsysteme von Mobilitäts-, Finanz- und Gesundheitsdienstleistungen (Smart Services)
- Methoden und Konzepte zur kundenzentrierten Kombination von Dienstleistungen (z.B. Referenzmodellierung, Standardisierung, Konfiguration, Architekturmodelle, Geschäftsmodelle, Open Data)
- Technische Unterstützung der kundenzentrierten Kombination (z.B. Datenmanagement, Plattformen, Apps, Endgeräte, Location Based Services)
- Innovative Lösungen und Praxisbeispiele für die kundenzentrierte Orchestrierung von Mobilitäts-, Finanz- und Gesundheitsdienstleistungen (z.B. Mobility as a Service, Finance as a Service)
- Verfahren zur kundenzentrierten Kombination von Dienstleistungen (Regelbasierte Systeme, Recommender-Systeme, Mathematische Optimierung)
- Gesellschaftliche Auswirkungen der kundenzentrierten Kombination (z.B. Akzeptanz von und Zugang zu Plattformen, Digital Divide, Verantwortung, Gesetzgebung, Datenschutz)

### Interaktive Elemente der Teilkonferenz

- Eine Teilkonferenz-Keynote mit Diskussion bzw. eine Podiumsdiskussion ist angedacht.

### Einreichung und Begutachtungsprozess:

- Beiträge können in deutscher oder englischer Sprache verfasst werden (der Vortrag ist in der Sprache des eingereichten Beitrags zu halten).
- Sämtliche Beiträge werden durch ein Programmkomitee mindestens zweifach-blind begutachtet.
- Die Autoren werden gebeten, ihre Beiträge zu anonymisieren, indem Namen, Anschrift etc. auf dem Deckblatt weggelassen werden und die Metadaten in den Word- bzw. PDF-Dokumenten gelöscht werden.
- Die Einreichung kann nur für eine Teilkonferenz erfolgen.
- Die Einreichung der Beiträge erfolgt ausschließlich online über das Konferenzsystem easychair.
- Beiträge, bei denen die Track-Chairs Ko-Autoren sind, sind in einem eigens dafür eingerichteten allgemeinen Track einzureichen und werden dort begutachtet

Für die Teilkonferenz sind folgende Formen von Beiträgen vorgesehen:

	Seitenbegrenzung	Ja	Nein
Full paper	12 Seiten inkl. Deckblatt, Literaturverzeichnis etc.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Research in Progress	7 Seiten inkl. Deckblatt, Literaturverzeichnis etc.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Veröffentlichung:**

Alle akzeptierten Beiträge (Full paper und Research in Progress) werden in den Tagungsband aufgenommen. Auf Wunsch der Teilkonferenzorganisatoren kann von einer Veröffentlichung abgesehen werden. Die Aufnahme eines akzeptierten Beitrags in den Tagungsband setzt voraus, dass sich mindestens eine Autorin oder ein Autor zur Tagung angemeldet und den Konferenzbeitrag entrichtet hat.

**Programmkomitee:**

Prof. Dr. Martin Gersch, Freie Universität Berlin  
Prof. Dr. Reinhold Haux, Technische Universität Braunschweig  
Prof. Dr. Dirk Christian Mattfeld, Technische Universität Braunschweig  
Prof. Dr. Andreas Oberweis, Karlsruher Institut für Technologie  
Prof. Dr. Barbara Paech, Universität Heidelberg  
Jun.-Prof. Dr. Hannes Rothe, Freie Universität Berlin  
Dr. Carsten Schauer, Technische Universität Ilmenau  
Prof. Dr. Thomas Schlegel, Hochschule Karlsruhe  
Prof. Dr. Carsten Schultz, Universität Kiel  
Prof. Dr. Carsten Sommer, Universität Kassel  
Jun.-Prof. Dr. Lauri Wessel, Freie Universität Berlin  
Tobias Wienken, Technische Universität Ilmenau  
Prof. Dr. Alfred Winter, Universität Leipzig