



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

---

### Formular zur Einreichung einer Teilkonferenz

#### Titel der Teilkonferenz:

Der Kunde in der Digitalen Transformation – Creating Customer Values

#### Leitung der Teilkonferenz:

Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz, Technische Universität Braunschweig (Hauptkontakt)

Institut für Wirtschaftsinformatik

Lehrstuhl Informationsmanagement

Technische Universität Braunschweig

Tel.: +49 531 - 391 3120

[s.robra-bissantz@tu-bs.de](mailto:s.robra-bissantz@tu-bs.de)

Prof. Dr. Christoph Lattemann, Jacobs University Bremen

Business Administration and Information Management

Department of Business & Economics

Jacobs University Bremen

Tel: + 49 (0)421 200 3460

Fax: : + 49 (0)421 200 3303

email: [c.lattemann@jacobs-university.de](mailto:c.lattemann@jacobs-university.de)

#### Inhalt der Teilkonferenz:

Die Teilkonferenz „Der Kunde in der Digitalen Transformation“ hebt auf die zentrale Rolle des Kunden in der unternehmerischen Wertschöpfung, insbesondere in der Bestimmung von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen ab. Die digitale Transformation erfordert einen radikalen Perspektivwechsel, weg von einer angebotsgetriebenen Gestaltung von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen, hin einer zu nutzerzentrierten Wertegenerierung. In dieser Perspektive dienen



Produkt, Dienstleistungen und Prozesse als Transmissionsriemen, um Werte für den Nutzer zu generieren.

Ansätze des Sharing von Sachgütern oder der Co-Creation von Dienstleistungen zeigen, dass Werte für den Kunden sich schon lange vom reinen Produktbesitz abgrenzen und darüber hinaus über reine Produkt-Dienstleistungsbündel hinausgehen. Eine Herausforderung stellt dar, dass Kundenwerte nicht konstant sind und sich ändern. In diesem Kontext geht die Service Dominant Logic beispielsweise auf den value-in-use (z. B. nach dem Produkterwerb), auf den value-in-context oder auf den value-in-interaction ein.

In der Praxis bringen Unternehmen schon heute kunden- und wertorientierte Produkte und Dienstleistungen auf den Markt und interagieren über werthaltige Prozesse. In der Forschung etablieren sich angesichts dessen verschiedene Strömungen, wie beispielsweise die Customer Integration, neue Ansätze der Partizipation, digitale Kontrollpunkte, Produkt-Service-Systeme und Cyber-Physical Systeme, Service-Ökosysteme und agile Vorgehensweisen des Service-Design und -Engineering mit Design Thinking-Ansätzen.

Für die Teilkonferenz wünschen wir uns im Sinne des Design Science Research gestaltungsorientierte und theoretisch-empirische aber auch konzeptionelle Arbeiten, die einen abstrakten und strukturierten Anstoß aus der Forschung für die Praxis der Schaffung digitaler Werte für Kunden leisten. Im an die Vorträge der Teilnehmer anschließenden Workshop werden gemeinsam die Einzelerkenntnisse der verschiedenen Forschungslinien genutzt, um einen fundierten und umfassenden Service-Design-Thinking-Ansatz zur kooperativen Gestaltung von Kundenwerten weiterzuentwickeln.

### **Mögliche Themen für Beiträge:**

- Produkt-Service-Systeme, Service-Ökosysteme, E-Services und Kundenwerte
- Service Design Thinking
- Big Data und künstliche Intelligenz in der Dienstleistungserstellung und in der Entwicklung von Kundenwerten
- Theoretische und konzeptuelle Beiträge aus der Service Dominant Logic
- Co-Creation, Kundenintegration, Kunden-Kollaboration und Werteentwicklung
- Value-in-Use, Value-in-Interaction und Value-in-Context als Konzepte in der Dienstleistungserstellung



- Der Kundenwert im B2B Bereich
- Servitization, Dienstleistungsinnovationen und Methoden
- Geschäftsmodelle und Crowd-Sourcing, Prosuming, Sharing Economy
- Kreative und agile Innovationsansätze

### Interaktive Elemente der Teilkonferenz

- Gemeinsame Durchführung und Weiterentwicklung eines Service-Design-Thinking Workshops

### 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:****Mitglieder des Programmkomitees**

Unter anderem:

Dr. Carolin Durst, ITONICS GmbH

Christoph Fuchss, Virtimo GmbH

Dr. Birgit Hofreiter, TU Wien

Prof. Dr. Thomas Köhler, TU Dresden

Dr. Katja Krämer, Universität Erlangen-Nürnberg

Prof. Dr. Jens Pöppelbuß, Universität Bremen

Prof. Dr. Christian W. Scheiner, Universität Lübeck

Prof. Dr. Carsten Schultz, Christian Albrechts Universität Kiel

Prof. Dr. Susanne Stahringer, TU Dresden

Prof. Dr. Kai-Ingo Voigt, Universität Erlangen-Nürnberg

Prof. Dr. Markus Weinmann, Universität Liechtenstein