

## **Konfiguratoren in der Produkt- und Dienstleistungswirtschaft**

Durch den zunehmenden Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen über das Internet, fällt es Anbietern teilweise schwer, eine langfristige Kundenbeziehung aufzubauen und eine Einzigartigkeit in Form einer *Unique Selling Position* zu bieten. Bei Kaufentscheidungen im Internet dominiert der Preis als Entscheidungskriterium.

Eine Möglichkeit, den Kunden stärker zu binden, ist es, ihn durch die Benutzung von Konfiguratoren in den Produktentstehungsprozess mit einzubinden. Der Anbieter kann so Massenware in individuellen Varianten anbieten (*Mass Customization*) und der Kunde kann sich so stärker einbringen. Während die Zusammenstellung von Produkten mittels Konfiguratoren im Internet 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 aus Verkaufsperspektive.

Der Workshop richtet sich sowohl an Forschende im Gebiet von Konfiguratoren und *Mass Customization* als auch an Praktiker.

Der Beitrag *Dienstleistungsmodularisierung zur kundenindividuellen Konfiguration* stellt ein Metamodell vor, das die Definition von Dienstleistungskomponenten, deren hierarchische Abhängigkeiten und weitere Konfigurationsregeln ermöglicht. In *Ontologiebasierte Konfigurationsprozesse in AAL Umgebungen* wird gezeigt, wie aufbauend auf einem geeigneten Referenzmodell ontologiebasierte Konfigurationswerkzeuge entworfen und umgesetzt wurden.

Der Aufsatz *Klassifikation von Daten und Prozessen in Produktkonfiguratoren* betrachtet in einer Klassifikation verschiedene Kriterien der Datenhaltung im Kontext eines Konfigurators, deren nachfolgende Bewertung zur Präsentation zweier klassischer Anwendungsszenarien führt. *Vertriebskonfiguratoren in der Dienstleistungswirtschaft* zeigt, dass Dienstleistungen mit bestehender Konfigurationstechnik konzeptionell abgebildet werden können, sich in diesen Branchen aber noch nicht durchgesetzt haben.

Hamburg im Juli 2011

**Workshop Organisation**

Jan Froese, Kühne&Nagel

**Programmkomitee**

Prof. Dr. Ruediger Zarnekow, TU Berlin

Prof. Dr. Jochem Piontek, Hochschule Bremerhaven