

Thomas Leckner

## Kundenkooperation beim Web-basierten Konfigurieren von Produkten

Reihe „Schriften zu Kooperations- und Mediensystemen“, Band 11

Herausgegeben von Prof. Dr. Volker Wulf, Siegen, Prof. Dr. Jörg Haake, Hagen, Prof. Dr. Thomas Herrmann, Dortmund, Prof. Dr. Helmut Krcmar, München, Prof. Dr. Johann Schlichter, München, Prof. Dr. Gerhard Schwabe, Zürich, und Prof. Dr.-Ing. Jürgen Ziegler, Duisburg

Lohmar – Köln 2006, 280 Seiten

ISBN-10: 3-89936-506-2

ISBN-13: 978-3-89936-506-1

€ 48,- (D) ♦ € 49,40 (A) ♦ sFr 78,50

**JOSEF EUL VERLAG GmbH**  
Fachbuchverlag für  
Wirtschaft und Recht

Brandsberg 6  
D-53797 Lohmar

Tel.: 0 22 05 / 90 10 6-6  
Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

[www.eul-verlag.de](http://www.eul-verlag.de)  
[info@eul-verlag.de](mailto:info@eul-verlag.de)

Mit existierenden Produktkonfiguratoren im Web können Kunden interaktiv individuelle Produkte ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechend gestalten. Die primären Ziele bei der Verwendung solcher Systeme sind es, das Interesse der Kunden zu wecken und die Kaufbereitschaft zu erhöhen. Eben diese Ziele werden aber oft verfehlt, da Kunden bei der Informationssuche und Alternativenbewertung nicht ausreichend unterstützt und beraten werden.

Dieses Buch stellt das Konzept der Kundenkooperation beim Web-basierten Konfigurieren von Produkten vor. Auf diese Weise wird Kunden die Möglichkeit geboten, sich gegenseitig zu unterstützen. Die Kooperation zwischen Kunden kann sich dabei von einer eher informellen gegenseitigen Beratung bis hin zu einer gemeinsamen, kollaborativen Produktkonfiguration erstrecken. Um die verschiedenen Formen von Kundenkooperation technisch angemessen zu unterstützen, werden unter anderem Funktionalitäten zum Aushandeln und Vereinbaren gemeinsamer Konfigurationsziele sowie spezielle Kommunikations- und Zugriffskontrollmechanismen konzipiert.

Die Arbeit beschäftigt sich am Anfang mit der Analyse existierender Systeme sowie den sozial- und wirtschaftspsychologischen Grundlagen der gegenseitigen Kundenunterstützung. Anschließend werden konkrete Informations- und Datenmodelle erarbeitet, welche die Grundlage für die vorgestellte Prototypenanwendung bilden. Betrachtungen zu den wirtschaftlichen Aspekten sowie ein Ausblick auf mögliche zukünftige Entwicklungen schließen die Arbeit ab.

**Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Johann Schlichter, Technische Universität München**

*Thomas Leckner, geboren 1974 in Tegernsee, hat Informatik (Dipl.-Inf.) mit Nebenfach Wirtschaftswissenschaften studiert. Seine Diplomarbeit (Thema: „Kontaktanbahnung in virtuellen Unternehmen“) wurde mit dem Werner-von-Siemens-Excellence Award ausgezeichnet. Seit 2002 ist er wissenschaftlicher Angestellter bei Prof. Dr. Johann Schlichter am Lehrstuhl für angewandte Informatik/kooperative Systeme an der Technischen Universität München. Im Rahmen des interdisziplinären Forschungsprojekts SFB582 beschäftigte er sich mit der „Marktnahen Produktion individualisierter Güter“. Außerdem lag sein Fokus auf virtuellen Kundencommunities, Personalisierung sowie der Web-basierten Kooperationsunterstützung. 2006 promovierte er zum Dr. rer. nat.*

# Inhaltsübersicht

## Kapitel 1: Einleitung

- 1.1 Hintergrund
- 1.2 Problembeschreibung
- 1.3 Zielsetzung der Arbeit
- 1.4 Verwandte Themen
- 1.5 Aufbau der Arbeit

## Kapitel 2: Kooperative Produktkonfiguration

- 2.1 Produktkonfiguration durch Endkunden
- 2.2 Kaufentscheidungen
- 2.3 Kundenkooperation
- 2.4 Innovation durch Kundencommunities

## Kapitel 3: Werkzeuge zur Unterstützung der kundenkooperativen Produktkonfiguration im Web

- 3.1 Funktionalität von Web-basierten Konfiguratoren
- 3.2 Beispiele für gegenseitige Kundenunterstützung
- 3.3 Beispiele für Kooperationsunterstützung
- 3.4 Technische Unterstützung von Open Innovation

## Kapitel 4: Motivation der Kunden

- 4.1 Sich von anderen Kunden helfen lassen
- 4.2 Gründe dafür, anderen Kunden zu helfen
- 4.3 Motivation durch den Betreiber

## Kapitel 5: Modell der kundenkooperativen Produktkonfiguration

- 5.1 Modell zur Klassifizierung der Kundenkooperation
- 5.2 Kundenkooperation und Benutzerrollen
- 5.3 Prozessmodelle für Beispielszenarios
- 5.4 Resümee der Anforderungen

## Kapitel 6: Informationsmodell und Datenhaltung

- 6.1 Modellierung der Information
- 6.2 Anbindung an die Datenhaltung
- 6.3 Systemarchitektur

## Kapitel 7: Prototyp und Anwendungsszenarios

- 7.1 Aufbau und Umgebung des Prototyps
- 7.2 Anwendungsbeispiele und Benutzerschnittstelle
- 7.3 Bewertung des Prototyps

## Kapitel 8: Wirtschaftliche Aspekte

- 8.1 Geschäftsprinzipien
- 8.2 Geeignete Produkttypen
- 8.3 Wirtschaftliche Risiken und Potentiale
- 8.4 Mögliche Geschäftsmodelle

## Kapitel 9: Schlussfolgerungen und Ausblick



-----  
**Bestellungen bitte an:**

**JOSEF EUL VERLAG GmbH, Brandsberg 6, 53797 Lohmar, Fax: 0 22 05/90 10 6-88**

Hiermit bestelle ich \_\_\_\_\_ Exemplar(e) des Titels „**Kundenkooperation beim Web-basierten Konfigurieren von Produkten**“ von **Thomas Leckner**, ISBN-10: 3-89936-506-2, ISBN-13: 978-3-89936-506-1 zum Preis von € 48,- (D). Die Lieferung erfolgt innerhalb Deutschlands versandkostenfrei gegen Rechnung.

Name: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Datum

Unterschrift