

Jahresbericht

2011



Electronic Business Institut Heilbronn



**Herausgeber**

Electronic Business Institut Heilbronn  
In-Insitut der Hochschule Heilbronn

**Redaktion**

Direktoren und Mitarbeiter des Electronic Business Institut Heilbronn

**Stand**

Januar 2012

Hochschule Heilbronn  
Max-Planck-Straße 39  
DE-74081 Heilbronn



# INHALT

---

Inhalt	1
Profil	2
Personalien	4
Publikationen	5
Projekte und Studien	7
Sonstiges	9

## PROFIL

Electronic Business ist die elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen und -beziehungen auf Basis von vernetzten Informations- und Kommunikationstechnologien (insbesondere Internettechnologien) entlang der Wertschöpfungskette eines Unternehmens – von der Beschaffung bis zum Absatz.

Das Electronic Business Institut Heilbronn (EBI) analysiert, gestaltet, bewertet und steuert neue Geschäftsmodelle, -beziehungen, und -prozesse auf Basis internetbasierter Informationssysteme und verschafft seinen Förderern und Kunden damit einen wesentlichen Vorsprung in zunehmend dynamischer werdenden globalen Märkten.



Das Electronic Business Institut ist ein Institut des Studiengangs Electronic Business (EB) und befindet sich unterhalb der Dachorganisation Institut für angewandte Forschung (IAF) der Hochschule Heilbronn. Das Institut verfolgt das Ziel, Wissen aus dem Bereich der angewandten Forschung zu interessierten Unternehmen im Umfeld des Studiengangs zu transferieren. Das Institut setzt sich aus Professoren des Studiengangs Electronic Business und Mitarbeitern zusammen.

Die Kernaktivitäten der Mitglieder des Electronic Business Instituts Heilbronn können dabei in folgende Themengebiete gegliedert werden:

Auf dem Gebiet der **strategischen Unternehmensführung** bietet das Electronic Business Institut zahlreiche Managementkonzepte und Werkzeuge an, die von der systematischen Entwicklung neuer Strategien bis zu deren Umsetzung und Steuerung mit Unternehmenssoftware reichen.

Der Bereich des **Beziehungsmanagements** ist eine Querschnittsdisziplin, die auf Basis integrierter IT und Prozesse strategisch neue Wertschöpfungsnetzwerke und Unternehmensformen erlaubt. Ob Kunden-, Lieferanten- oder Partnermanagement, stets stehen die Gestaltung und der Betrieb wertschöpfender, unternehmensübergreifender Geschäftsbeziehungen und -strukturen im Zentrum des wissenschaftlichen Interesses. Das EBI hat mit zahlreichen Projekten im Bereich CRM und SRM bereits einschlägige Erfahrungen auf dem Bereich des Beziehungsmanagement gesammelt.

Im Bereich des **Prozessmanagements** kann das Electronic Business Institut auf zahlreiche, an der Hochschule Heilbronn durchgeführte Projekte verweisen, die eine große Bandbreite der Elektronifizierung betrieblicher Funktionen abdecken. Dabei steht sowohl die Analyse von Geschäftsprozessen und deren Verbesserung mittels Simulationsmethoden (Belastungs- und Auslastungsanalysen), als auch die Umsetzung in systembasierte Workflows im Vordergrund.

Auf der Ebene der **Informationstechnologien** beschäftigt sich das Electronic Business Institut vor allem mit der Frage, welche Innovationen für die Prozess-, Strategie- und Vernetzungsebene neue Informationstechnologien mit sich bringen. Dabei ermöglichen nur der kontinuierliche Einsatz und das stetige Arbeiten mit neuen Technologien und Methoden eine Abschätzung des möglichen Innovationsbeitrags.

Das Electronic Business Institut versteht sich als eine neutrale, herstellerunabhängige Einrichtung, die den Nutzen von Informationstechnologien über deren Tauglichkeit für das Wirtschaften definiert. Aus diesem Grund werden neben proprietären Informationstechnologien in gleicher Weise solche aus dem Open Source-Umfeld eingesetzt und bewertet.

In dem 2007 von Prof. Dr. Dieter Hertweck etablierten Kompetenzschwerpunkt **IT-Governance** werden Maßnahmen und Konzepte subsummiert, die das Informationsmanagement im Hinblick auf Führungsaufgaben und neue Herausforderungen, wie Prozess-, Wert- und Serviceorientierung erweitern. In den letzten Jahren fokussierte sich die Forschung des EBI mit vom Land Baden-Württemberg und der EU geförderten Forschungsprojekten insbesondere auf IT-Governance-Themen im Mittelstand. Unterstützt wurde diese Forschung von führenden IT-Service Providern der Region, wie z.B. der Bechtle AG, der TDS AG, der All for One Midmarket AG, aber auch von mittelständischen Anwenderunternehmen, wie der SWARCO Deutschland GmbH, der Schunk GmbH & Co. KG oder der Motip Dupli GmbH.

2011 wurde innerhalb des EBI der Kompetenzschwerpunkt **„Unternehmenssoftware“** unter der Leitung von Prof. Dr. Helmut Beckmann eingerichtet. Der Forschungsbereich Unterneh-

menssoftware dient zur Untersuchung von Fragestellungen im Kontext von Unternehmenssoftware, insbesondere ERP-Systemen.

Innerhalb dieses Forschungsbereichs nimmt das EBI als Vertreter der Hochschule Heilbronn an der kontinuierlichen Evaluierung der ERP on demand Software Business ByDesign der SAP teil. Das EBI bzw. Prof. Dr. Helmut Beckmann gehört dabei zum Kernteam von Hochschulen, die im Rahmen der SAP University Alliance die SAP bei der Weiterentwicklung von ByDesign durch regelmäßige Feedbacks zu aktuellen Entwicklungsständen der Software unterstützt.

Unter dem Begriff Social Media Management werden Maßnahmen und Konzepte subsummiert, die die Einsatzpotenziale von Social Media Softwareapplikationen zur Optimierung von Kommunikationsprozessen und -beziehungen im Bereich Personal-, Marketing-, Vertrieb- sowie Beziehungsmanagement für B2C sowie B2B Märkte analysieren.

Der Kompetenzschwerpunkt **„Social Media Management“** unter der Leitung von Prof. Dr. Sonja Salmen wurde ebenfalls 2011 etabliert. Der Forschungsbereich Social Media Management dient der Untersuchung von Fragestellungen im Kontext von Social Media für das Prozess-, Personal- sowie Beziehungsmanagement. Neue Herausforderungen wie insbesondere Open Innovation, Reputationsmanagement und Personalgewinnung, sowie deren effektive Qualifizierung im Rahmen von kollaborativen E-Learning Ansätzen stellen einen besonderen Forschungsschwerpunkt dar. Im Rahmen von Forschungsprojekten mit Partnern wie u.a. MFG Baden-Württemberg, Management Forum Heidelberg, T-Mobile GmbH, Cirquent GmbH, sowie die Social Media Akademie Mannheim konnte das Electronic Business Institut seine Social Media Kompetenz stetig erweitern.

# PERSONALIEN

Im Jahr 2011 waren folgende Professoren und Mitarbeiter der Hochschule für das Electronic Business Institut tätig.

## Leitender Direktor

Prof. Dr. Dieter Hertweck

## Direktorinnen und Direktoren

Prof. Dr. Helmut Beckmann

Prof. Dr. Carsten Lanquillon

Prof. Dr. Sonja Salmen

Prof. Dr. Gabriele Schäfer

## Mitarbeiter

Philipp Küller

Marcus Vogt

Elias Schiedt

## Veränderungen

Im Januar 2009 konnte **Marcus Vogt** von der Bond University in Australien im Rahmen einer kooperativen Promotion bei Prof. Hertweck für das Electronic Business Institut Heilbronn (EBI) gewonnen werden. 2007/2008 spezialisierte sich Herr Vogt



mit einem Masterstudium auf das Gebiet IT Governance und IT Service Management. Seit Januar 2011 unterstützt er das Team des EBI primär im Projekt INNOTRAIN IT

Einen weiteren Zuwachs konnte das EBI im Mai vermelden: **Elias Schiedt**, zuvor Mitarbeiter am Studiengang Electronic Business, wechselte an das Electronic Business Institut. Herr Schiedt ist für die Administration und Weiterentwicklung der IT Infrastruktur des Instituts zuständig und unterstützt das Forscherteam um Prof. Hertweck im Projektgeschäft.



Frau **Stefanie Lohr** und Herr **Andreas Hohl** unterstützen das Electronic Business Institut seit dem Wintersemester 2011 / 2012 als studentische Hilfskräfte im Projekt INNOTRAIN IT und ersetzen die leider ausgeschiedenen studentischen Hilfskräfte **Ivana Peneciz** und **Markus Wetzka**.

# PUBLIKATIONEN

Folgende Beiträge konnten von Mitgliedern des Electronic Business Instituts in 2011 auf wissenschaftlichen Konferenzen, und Fachzeitschriften veröffentlicht werden.

## Wissenschaftliche Publikationen mit Peer-Review

Galinski, Chr; **Beckmann, H**: Concepts for Enhancing Content Quality and eAccessibility: In General and in the Field of eProcurement. In Handbook of Research on E-Business Standards and Protocols: Documents, Data and Advanced Web Technologies, Volume 1, IGI Global, 2012.

**Küller, P; Vogt, M; Hertweck, D**; Grabowski, M: A Domain Specific IT Service Management Approach for Small & Medium Enterprises. In Proceedings of the International Business Information Management Conference (IBIMA) 2011, Kuala Lumpur, Malaysia, 2011.

**Vogt, M; Hertweck, D; Küller, P**; Hales, K.: Adapting IT Governance Frameworks Towards Domain Specific Requirements: Examples of the Domains of Small & Medium Enterprises and Emergency Management. In Proceedings of the 17th Americas Conference on Information Systems (AMCIS) 2011, Detroit, Vereinigte Staaten von Amerika, 2011.

**Vogt, M; Hertweck, D**; Hales, K: Strategic ICT Alignment in Uncertain Environments: An Empirical Study in Emergency Management Organizations. In Proceedings of the 44th Hawaii International on System Sciences, 2011, Hawaii, Vereinigte Staaten von Amerika 2011.

**Vogt, M**; Hales, K; **Hertweck, D**: Optimizing IT portfolios in Emergency Management Organizations - A modular alignment approach. In Proceedings of the 8th International ISCRAM Conference, Lisbon, Portugal, 2011.

## Fachzeitschriften

Ambros, M; Eisenbeis, L; Kamlowski, J; Schanz, P; **Beckmann, H**: How to support people with high quality product information to facilitate selling decisions at the point of sale by using mobile applications. In Ökonomie, Ökologie und Gesellschaft in Russland in 21. Jahrhundert, Tagungsband der 13. internationalen Konferenz der angewandten Wissenschaften, St. Petersburg, Russland, 2011.

Grabowski, M; Zajac A; **Küller, P; Hertweck, D**: Status of ITSM in small and medium-sized enterprises in Central Europe. IT for Practice 2011, Ostrava, 2011.

**Hertweck, D; Küller, P**: IT-Service-Management-Wissen als kritischer Erfolgsfaktor. In Digital Business, 01/2011, Jahrgang 15, Win-Verlag München, S. 33-35, 2011.

**Hertweck, D**: Prozessmanagement als Herausforderung. In Digital Business Magazin 2/2011, Jahrgang 15, Win-Verlag München, S. 36-39, 2011.

**Hertweck, D**: Arbeitsplatz der Zukunft – Mobilität und neue Betreiberkonzepte. In Bechtel-update 2/2011, S.4ff, 2011.

**Hertweck, D**: Cloud computing im Mittelstand (Teil1) – Ergebnisse einer Umfrage bei all41 Kunden. In rundum 7/2011, Kundenmagazin der all41 midmarket AG, 2011.

**Hertweck, D:** Cloud computing im Mittelstand (Teil2) – Ergebnisse einer Umfrage bei all41 Kunden. In rundum 9/2011, Kundenmagazin der all41 midmarket AG, 2011.

Miron, E; **Küller, P:** INNOTRAIN IT: Innovation Training in IT-Service Management for SME's in Central Europe. In 2nd Symposium on Business Informatics in Central Europe and Eastern Europe (Seite 169-176), Cluj-Napoca, Austrian Computer Society, 2011.

**Salmen, S:** Twittern in der Finanzwelt - wirklich angesagt? In geldinstitute 1/2011, S. 22, 2011.

**Salmen, S:** Twittern in der Finanzwelt - wirklich angesagt? In Zeitschrift CallCenter for Finance 2/2011, S. 29, 2011.

**Schäfer, G:** Wichtige Links für Rechnungswesenpraktiker – online-Fachinfos zum Working Capital. In BC, Zeitschrift für Bilanzierung, Rechnungswesen und Controlling, März 2011, S. 132-137

**Schäfer, G:** Die Nutzung von Social Media für selbständige Bilanzbuchhalter und Controller. In BC, Zeitschrift für Bilanzierung, Rechnungswesen und Controlling, Juli 2011.

#### **Forschungsberichte in öffentlich geförderten Projekten**

**Hertweck, D** et al.: INNOTRAIN IT IT Service Management Methods and Frameworks Systematization. Heilbronn, Krakow, Trebic, Wien, 2011.

**Hertweck, D; Küller, P:** INNOTRAIN IT Innovation Maturity Report - Survey Report. Heilbronn, 2011.

#### **Internetpublikationen**

**Beckmann, H:** Stammdatenmanagement, 5. Auflage der Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik, 12.10.2011

**Salmen, S:** Im Netz müssen Kunden die Produkte emotionalisieren. In absatzwirtschaft.de, 29.04.2011.

**Salmen, S:** Sieben Schritte zur Social-Media-Strategie. In absatzwirtschaft.de, 29.04.2011.

**Salmen, S:** KMUs in Baden Württemberg: Weiterbildungsbedarf bei netzorientierter Unternehmenskommunikation. In eCommerce.de, 30.08.2011.

**Salmen, S:** Weiterbildung in Second Life: „Zu komplex für den Mittelstand“. In BusinessValue24.de, 14.11.2011.

**Salmen, S:** KMU zurückhaltend bei Open Innovation - Forschungsprojekt zeigt Weiterbildungsbedarf. In familienunternehmer-news.de, 30.12.2011.

**Salmen, S:** Virtuell über Open Innovation - Projekt der Hochschule Heilbronn eröffnet neue Möglichkeiten. In: familienunternehmer-news.de, 30.12.2011.

## PROJEKTE UND STUDIEN

Die Informationstechnologie ist ein zentraler Treiber für Innovation in Unternehmen. Besonders kleine und mittlere Unternehmen (KMU) stehen heute vor der Herausforderung, ihre Geschäfts- und Produktionsprozesse zu optimieren und mit Informationstechnologien Prozess- und Produktinnovationen zu erzielen.



In der Praxis bestehen jedoch zahlreiche Innovationsbarrieren. IT-Verantwortliche müssen sich im Unternehmensalltag viel zu häufig mit der Bereitstellung von IT-Basisfunktionen wie z.B. Druckern, Software und Servern befassen. Dies bindet finanzielle und personelle Ressourcen und schränkt die Innovationsfähigkeit von KMU stark ein. Darüber hinaus fehlt es an geeigneten Trainings und Methoden zur effizienten Nutzung von IT-Services und neuer Technologien. Diese Situation greift das 2010 gestartete und von der Europäischen Union mit rund 2 Mio. Euro geförderte Projekt „**INNOTRAIN IT**“ auf

Im Zentrum des im Bereich von Prof. Hertweck angesiedelten und von Philipp Küller betreuten Projekts steht die Vermittlung des benötigten Wissens an KMU, um IT-Service Management (ITSM) einzusetzen und das Innovationspoten-



tial des Unternehmens zu stärken. Die zwölf Projektpartner aus sechs Ländern entwickeln

unter der Gesamtverantwortung der MFG-Baden-Württemberg gemeinsam eine Online-Trainingsplattform, mit dem Ziel, Projektmanager und Leiter von Technologieabteilungen in KMU darin zu schulen, ITSM anzuwenden. Dadurch sollen die Innovationsfähigkeit der Unternehmen gesteigert und die Innovationsbarrieren in Mitteleuropa überwunden werden.

Zusätzlich zu den Trainings wird ein transnationales Cluster aufgesetzt, das zum Wissenstransfer zwischen den relevanten ITSM-Akteuren in Mitteleuropa beiträgt und neue Vernetzungen und Kontakte ermöglichen soll.

**KONFIT.SSC** Kleine Unternehmen - über 97 Prozent aller Unternehmen in Baden-Württemberg - stehen heute oftmals vor dem Problem, IT-Services bedarfsgerecht für ihre Kernprozesse zu beschaffen. Dabei fällt es vielen Unternehmen schon schwer, die eigenen Anforderungen zu definieren und diese in einer IT-Strategie zu realisieren.

Das Forschungsprojekt **KONFIT-SSC** greift dieses Thema auf und will kleine Unternehmen dabei unterstützen, ihre IT-Anforderungen zu definieren, um mit einem adäquaten IT-Einsatz nachhaltig konkurrenzfähig zu bleiben. Mit einer Studie des digitalen Ökosystems werden zunächst die Grundlagen gelegt und ein Verständnis über Akteure und deren Bedürfnisse geschaffen:

- Ermittlung der IT-Bedarfe von Klein- und Kleinstunternehmen der Kreativbranche.
- Aufnahme der Service Angebote regionaler Akteure der IT- und IT- Service Branche.

- Untersuchung und Modellierung der Service-Supply-Chains, der gegebenen Beziehungen zwischen den Akteuren, sowie der Zusammenhänge zwischen Bedarf und Angebot.

Nach Erforschung des digitalen Ökosystems soll in einem zweiten Schritt eine domänenspezifische Konfigurationsumgebung den Unternehmen helfen, eine eigene IT-Strategie von ihrer Geschäftsstrategie abzuleiten. Basierend auf der IT-Strategie wird die passende Service-Supply-Chain empfohlen, um die bestehenden Akteure miteinander zu vernetzen. Die IT-Strategie bietet eine gemeinsame Terminologie für Konsument und Produzent von IT-Services.

Philipp Küller wurde 2011 als einer von drei Wissenschaftlern an Hochschulen in Baden-Württemberg im Rahmen des Karl-Steinbuch-Forschungsprogramms mit dem Projekt KonfIT-SSC beauftragt. Das mit nahezu 60.000 Euro dotierte Karl-Steinbuch-Forschungsprogramm dient der Förderung besonders innovativer Forschungsarbeiten in den Bereichen der Informations- und Telekommunikationstechnologie (ITK) sowie der Kreativwirtschaft. Das Projekt KonfIT-SSC dient Herrn Küller als Basis seiner kooperativen Promotion am EBI.

Das Forschungsprojekt „**Open Innovation by 3D Collaboration**“ wurde unter der Leitung von Prof. Dr. Sonja Salmen in Zusammenarbeit mit der MFG Baden-Württemberg und der Sympra GmbH, Agentur für Public Relations, durchgeführt. Ein Teilaspekt dieses Projektes war die Erhebung eines Branchenbarometers Open Innovation für KMU im April/Mai 2011 der MFG Innovationsagentur für IT und Medien Baden-Württemberg.

Globalisierung, verschärfter Wettbewerb und kürzer werdende Produktzyklen sind treibende Faktoren des stetig steigenden Innovationsdrucks. In diesem Kontext sind folgende Fragestellungen von steigender Relevanz insbesondere für KMU.

- Ist Open Innovation, d.h. die Öffnung des klassischen Innovationsprozesses für externe Quellen wie Kunden, Lieferanten, Interessenten oder öffentliche Bildungseinrichtungen zur Generierung von neuen Produkten und Dienstleistungen sowie Geschäftsmodellen eine für KMU realisierbare Alternative im internationalen Kampf um Wettbewerbsvorteile?
- Wird Open Innovation bereits in mittelständischen Unternehmen am Innovationsstandort Baden-Württemberg genutzt?
- Besteht derzeit ein Weiterbildungsbedarf rund um die Thematik Open Innovation insbesondere für KMU?

Um diese Fragestellungen fundiert beantworten zu können, wurden 3.700 Unternehmen aus dem Medienpool der MFG angeschrieben, wovon 142 aus dem Bereich Dienstleistung, IT und Werbung / Medien an der Online-Befragung der Hochschule Heilbronn teilnahmen. Die Auswertung der Studie wurde auf Basis von 84 vollständig ausgefüllten Fragebögen vorgenommen.

Ebenfalls in 2011 wurde das EBI durch die convista consulting AG mit der Durchführung der Studie „**Erfolgsfaktoren für die Integration von Unternehmenssoftware in die Unternehmens-IT**“ zur Untersuchung der Erfolgsfaktoren für die Integration von Unternehmenssoftware in die Unternehmens-IT beauftragt. Auf Basis eines Online-Fragebogens werden wesentliche Fragestellungen erhoben. Das Ergebnis wird 2012 als Studie herausgegeben.

## **Kompetenzzentrum Unternehmenssoftware an der Hochschule Heilbronn**

Innerhalb des Forschungsbereichs Unternehmenssoftware wurde das hochschulweite Kompetenzzentrum Unternehmenssoftware mit Schwerpunkt SAP eingerichtet. Im Rahmen dieses Kompetenzzentrums sollen die hochschulweiten SAP Aktivitäten gebündelt und konsolidiert am Markt dargestellt werden. Dabei werden zunächst die Aktivitäten innerhalb der Fakultät Wirtschaft und Verkehr gebündelt und daraus aufbauend die hochschulweiten Aktivitäten berücksichtigt.

## **Nationale und internationale Forschungsoperationen mit Universitäten und Hochschulen**

Im Rahmen des EBI wird die Teilnahme an internationalen Forschungsprojekten und damit einhergehend die Kooperation mit internationalen Hochschulpartnern vorangetrieben. Gemeinsam mit insgesamt 11 Partnern aus Österreich, Polen, der Tschechischen Republik, der Slowakei und Ungarn wird bereits heute im Rahmen des Projektes INNOTRAIN IT Forschung betrieben. Eine besonders intensive Kooperation findet hierbei mit folgenden wissenschaftlichen Einrichtungen statt:

- University of Economics Cracow, Polen
- University of Debrecen, Ungarn
- Universität Wien, Österreich

Mit der Bond University in Australien konnte in 2011 ein Kooperationsabkommen für Forschungsaktivitäten entwickelt werden, das im 1.

Quartal 2012 unterzeichnet werden soll. Ein weiterer Forschungstransfer im Bereich IT-Governance ist für die kommenden Jahre geplant.

Mit der Technischen Universität München finden derzeit intensive Gespräche über gemeinsame Forschungsaktivitäten für kleine und mittlere Unternehmen statt.

## **Kooperation mit Unternehmen**

Im Rahmen der Forschungsaktivitäten konnte 2011 mit verschiedenen Unternehmen diverser Branchen zusammengearbeitet werden. Hier eine kleine Auswahl:

- All for One Midmarket AG, Filderstadt
- Bechtle AG, Neckarsulm
- BOC Sp. z o.o., Warschau
- Convista Consulting AG, Köln
- Dambach-Werke GmbH, Gaggenau
- MOTIP DUPLI GmbH, Haßmersheim
- SAP AG, Walldorf
- Sympra GmbH, Stuttgart
- TDS AG, Neckarsulm

## **Kooperationen mit öffentlichen Einrichtungen**

Als besonders erfolgreich hat sich in den letzten Jahren die Kooperation mit der MFG Innovationsagentur für IT und Medien des Landes Baden-Württemberg herausgestellt, die es in hervorragender Weise versteht, gemeinsam mit dem EBI entwickelte Innovationen in die kleinen und mittleren Unternehmen in Baden-Württemberg zu transferieren. In Projekten wie INNOTRAIN IT oder KonfIT SSC, kann und konnte das EBI zudem von dem professionellen Projektmanagement und den der MFG nahestehenden Expertennetzwerken profitieren und

sich damit ganz auf seine Forschungsaktivitäten konzentrieren.

### Dissertationen

Derzeit wird am Electronic Business Institut eine Promotion in Kooperation mit der Bond University in Australien durchgeführt. Marcus Vogt konnte zum Jahresende 2011 seine Dissertation zum Thema „Aligning IT Initiatives with Emergency Management Objectives“ bei Prof. Hertweck, Prof. Finnie und Assistant Prof. Hales einreichen. 2012 wird Philipp Küller sein Promotionsvorhaben bei Prof. Hertweck am EBI beginnen.

### Vorträge

Folgende Fachvorträge wurden 2011 von Mitgliedern und Mitarbeitern des Electronic Business Instituts vorgetragen:

**Beckmann, H:** SaaS – Unternehmenssoftware im Mietmodell am Beispiel von SAP Business ByDesign, 4. IHK Forum Wirtschaft trifft Wissenschaft, Heilbronn, 28. März 2011

**Beckmann, H:** Methodology for a distributed Classification Development. 17th International Conference on Concurrent Enterprising, Aachen, Juni 2011.

**Beckmann, H:** eAccessability, The 10th International Semantic Web Conference (ISWC) 2011, Koblenz, 25. Oktober 2011.

**Hertweck, D:** Podiumsdiskussion zum Thema „Arbeitsplatz der Zukunft ‚Mobilität und neue Betreiberkonzepte“. Bechtle Competence Center Day, Neckarsulm, März 2011.

**Hertweck, D:** Effizienter und innovativer IT-Betrieb im Mittelstand - Ergebnisse aus INNOTRAIN IT. Kundentag 2011 der all41 AG, Walldorf, 2011.

**Hertweck, D:** INNOTRAIN IT – Service driven Innovations in SME. Board members of Melbourne IT, the leading Australian IT-Service provider for SME, Bond University, Queensland Australia, 21.12.2011

**Hertweck, D:** How to transfer the basic philosophy of INNOTRAIN IT to SME in Queensland/Australia. Department of Employment, Economic Development and Innovation of Queensland Government, Brisbane , 22.12.2011



**Küller, P:** A Domain Specific IT Service Management Approach for Small & Medium Enterprises. International Business Information Management Conference (IBIMA) 2011, Kuala Lumpur, Malaysia, Juni 2011.

**Küller, P;** Hoffmann, C: INNOTRAIN IT – ITSM als kritischer Erfolgsfaktor für KMU. Fachforum „Baden-Württemberg Goes Mobile“, IT & Business, Stuttgart, 21.09.2011

**Küller, P:** IT-Service-Management-Wissen als kritischer Erfolgsfaktor – Lehren aus INNOTRAIN IT. Tagung der RZ Leiter der Hochschulen in Baden-Württemberg, Villingen-Schwenningen, Oktober 2011

**Küller, P:** Innovative sales process using a web-shop service. IT Service Management for SMEs: Challenges and Opportunities, Debrecen, Ungarn, November 2011.

**Küller, P:** IT Service Management als Erfolgsfaktor für kleine und mittlere Unternehmen. Competence Circle der Österreichischen Computer Gesellschaft (OCG), Wien, Österreich, Dezember 2011.

Miron, E-T; **Küller, P:** ITSM-Knowledge as critical success factor for SME. itSMF Magyarország 7. Konferenciája, Budapest, Ungarn, März 2011

Miron, E-T; **Küller, P:** (Re)Building ITSM - How to introduce ITSM using Austrian SME as example. IT Service Management for SMEs: Challenges and Opportunities, Debrecen, Ungarn, November 2011.

Platz, K; **Hertweck, D:** ITSM-knowledge as critical success factor for SMEs. IT Service Management for SMEs: Challenges and Opportunities, Debrecen, Ungarn, November 2011.

**Salmen, S;** Mathauer, V; Blükle K: Social Media Strategien für B2B Märkte, MfG Akademie Baden Württemberg, Stuttgart, 30.05.2011.

**Salmen, S:** banking 2.0 – beyond money and virtual values, Think Tanks „Banking 2.0“, Frankfurt am Main, 08.07.2011.

**Salmen, S:** Social Media und seine Bedeutung für die Mitarbeitergewinnung, BusinessForum, Wertheim, 20.10.2011.

**Salmen, S:** Recruiting im Social Web, 2. Deutsches Arbeitsmarktforum, Neckarsulm, 25.11.2011.

**Vogt, M, Hertweck, D:** Strategic ICT Alignment in Uncertain Environments: An Empirical Study in Emergency Management Organizations. 44th Hawaii International on System Sciences, 2011, Hawaii, Vereinigte Staaten von Amerika, 2011.

**Vogt, M:** Optimizing IT portfolios in Emergency Management Organizations - A modular alignment approach. 8th International ISCRAM Conference, Lisbon, Portugal. 2011.

**Vogt, M; Küller, P:** Adapting IT Governance Frameworks Towards Domain Specific Requirements: Examples of the Domains of Small & Medium Enterprises and Emergency Management. 17th Americas Conference on Information Systems (AMCIS) 2011, Detroit, Vereinigte Staaten von Amerika, August 2011.

**Vogt, M:** ITSM-Kenntnisse als kritische Erfolgsfaktoren in KMU. itSMF Franken, Neckarsulm, September 2011