diskutierte Methodenvorschlag für eine Vorstudie eines Integrationsvorhabens hilfreich sein.

Burkhardt Funk (Lüneburg)

Walser, Konrad

Auswirkungen des CRM auf die IT-Integration

ISBN 3-89936-474-0, Josef Eul, Köln
Lohmar 2006, 491 Seiten, € 65,00

In zehn Kapiteln beschreibt Walser welche Anforderungen und daraus resultierende Schlüsse eine CRM-Integration auf die IT-Landschaft hat. Kapitel 1 leitet in die Problematik ein. Grundlagen für das Customer Relationship Management werden in Kapitel 2 erörtert und entsprechende Systemkomponenten in Kapitel 3 beschrieben, deren Integration wird dann in den Kapiteln 4 und 5 behandelt. Der Komplex der Fallstudien erstreckt sich über die Kapitel 6, 7 und 8. Kapitel 9 stellt dann anschaulich eine Synthese zwischen der Theorie und den Fallstudien dar. Mit einer Zusammenfassung und einem Ausblick schließt Walser seine Abhandlung ab.

Die auf den ersten Blick einfache und wenig komplexe Frage der Auswirkung eines CRM auf ein IT-System wird in diesem Buch diskutiert. Walser schafft es im Laufe des Buches, die Notwendigkeit einer Betrachtung des IT-Systems zu verdeutlichen. Wichtige IT-Komponenten müssen in der Lage sein, die komplexen Anforderungen der verschiedensten CRM-Technologien zu erfüllen. Neben stark theoretischen Teilen sind gerade auch die Fallstudien und deren Auswertung hilfreich für eine IT-Abteilung. Die Auswahl der Fallstudien (drei aus dem Banking-Bereich und eine aus dem Telekommunikationssektor) ist für spezielle Anwendungsgebiete gut gewählt, lässt allerdings beim interessierten Leser, der aus einem anderen Sachgebiet kommt, viel Raum für Interpretationen. Eventuell tiefer gehende Fragen, die spezielle Dimensionen des entsprechenden Sachgebietes aufzeigen, können auch nicht mit der in Kapitel 9 vorgestellten Synthese von Theorie und Fallstudie geklärt werden. Das Buch erhebt nicht den Anspruch von Allgemeingültigkeit, diese lässt der Titel jedoch vermuten.

Eine gute technische Referenz für CRM-Integratoren bietet das Kapitel 5. Eine Verdeutlichung von formalen Elementen wäre hier wünschenswert, um eine Transkription auf nicht spezifizierte und/oder zukünftige Technologieparadigmen zu ermöglichen.

Walser beschreibt im Kapitel „CRM-Grundlagen“ Absicht und Arbeitsweise eines CRM. Es empfiehlt sich, schon vor Beginn

der Lektüre Kenntnisse über ein CRM zu haben. Im Speziellen geht es um die Idee, welchen Erfolg ein CRM bringen kann. Ist diese Grundlage geschaffen, empfiehlt sich das Buch zur Lektüre für den/die CIO des gehobenen Mittelstandes bzw. größerer Unternehmen. Für KMU sind sicher die Anforderungen an die IT geringer und die im Buch vorgestellten Ansätze und Ideen mit anderen, einfacheren Mitteln umsetzbar.

Niko Zenker (Magdeburg)

Florian Melchert

Integriertes Meta-Datenmanagement – Methode zur Konzeption von Meta-Datenmanagement-Systemen für Data Warehousing

ISBN 3-8325-1168-7, Logos, Berlin 2006,
326 Seiten, € 40,50

Datawarehouse-Systeme haben sich in den letzten Jahren als Komponente des Information Engineering in Unternehmen zur Unterstützung der Informationslogistik etabliert. Entsprechend ihrer Funktionalität versorgen sie Mitarbeiter in verschiedenen Positionen (Fach-, Führungskräfte) mit Daten, welche das operative Geschäft und die damit verbundene Entscheidungsfindung unterstützen. Die Daten stammen dabei aus verschiedenen internen und externen Informationssystemen. Der Autor beschäftigt sich in diesem Buch mit dem benutzerzentrierten Zugang zu Information über Datawarehouse-Systeme. Sein Ziel ist es, für eine für Nutzer möglichst umfassende Interpretation der in einem Datawarehousesystem enthaltenen Daten sicher zu stellen, wobei Kontextinformation den Schlüsselfaktor darstellt. Zu Kontext werden in seinem Ansatz die Herkunft, die Verwendungsmöglichkeiten, die fachliche Bedeutung und die Qualität der verarbeiteten Daten gezählt. Zur Verfügung gestellt wird Nutzern diese Information über Metadaten. Diese liegen zumeist in verteilter Form vor und werden von verschiedenen Teilen des Datawarehousesystems verwaltet. Integriertes Metadatenmanagement bezieht sich daher auf die technische Integration und die koordinierte Verarbeitung sämtlicher Metadaten in Abstimmung mit den organisatorischen Prozessen, die mit dem Datawarehousing verbunden sind.

Der Autor beschreibt auf der Grundlage praxisnaher Anforderungen den Entwurf einer Entwicklungsmethode für Metadatenmanagement, welches auf dem Fachkonzept von Metadatamanagement-Lösungen aufsetzt und in mehreren Fallstudien erprobt werden konnte. Die Praxiseinsätze erfolgten in der Finanzdienstleistungsbranche. Es konnte so die strategische Positionierung von Meta-Da-

tenmanagement innerhalb einer Unternehmensinformations-Infrastruktur gezeigt werden. Damit kann die vorgestellte Methode ohne Bruch in vorhandene Informationssystem-Architekturen integriert und mit Informationsverarbeitungsstrategien abgestimmt werden. Die Inhalte sind dem entsprechend auf Grundlagen und Anwendungsmöglichkeiten von Datawarehousing-Systemen aufgebaut und illustrieren den Methodeneinsatz anhand praktischer Beispiele.

In Kapitel 1 und 2 werden begriffliche Grundlagen vorgestellt und der Einsatz von Datawarehousing in Unternehmen motiviert. Kapitel 3 und 4 enthalten neben einem Methodenteil zur Vorstellung von integriertem Metadatenmanagement die Diskussion existierender Ansätze zur Gestaltung von Metadatenmanagement-Systemen. Kapitel 5 enthält 3 Fallstudien zur Gestaltung derartiger Systeme. In Kapitel 6 wird die Entwicklung der Methode zur Konzeption integrierter Metadatenmanagementsysteme eingeführt. Nachdem das Metamodell vorgestellt wurde, geht der Autor auf das Vorgehensmodell und die einsetzbaren Techniken zur Strategieplanung bis hin zur Metadatamanagement-System-Gestaltung ein. Das Dokumentationsmodell und Rollenmodell ergänzen diesen Abschnitt und stellen den Bezug zu den vorher vorgestellten Fallstudien her. Den Abschluss bildet Kapitel 7, eine kritische Würdigung und einen Ausblick, der auch die jeweiligen zentralen Forschungsergebnisse und weiteren Forschungsaktivitäten enthält. Das Buch enthält noch Verweise zu Ansprechpartnern bezüglich der Fallstudien und ein Literaturverzeichnis, welches den zurzeit herrschenden Forschungsstand umfassend widerspiegelt.

Das Buch ist im Rahmen eines Dissertationsvorhabens an der Universität St. Gallen entstanden, wodurch sich der forschungsgeleitete Zugang zu diesem Thema erklärt. Es empfiehlt sich für Verantwortliche im Unternehmen, welche bei der Konzeption bzw. Entwicklung von Datawarehouse-Lösungen eine zeitgemäße und integrative Lösung anstreben. Es erlaubt eine Qualifizierung betroffener IT-Mitarbeiter aus Grundlagen- und Anwendungssicht, da das Werk in strukturierter Form den effektiven Zugang zu den wesentlichen Komponenten und Aspekten von integrierten Metadatenmanagement-Systemen enthält. So finden sowohl Praktiker die für sie notwendigen Vorgehensschritte ausreichend detailliert als auch konzeptionell orientierte Leser die jeweiligen Grundlagen, um für das praktische Handeln Maßnahmen ableiten zu können.

Christian Stary (Linz)