

## Geleitwort

Die Arbeit von Frau Büschelberger gehört zum Forschungsfeld „Prozess- und Infrastrukturinnovationen“ des Fachgebietes Innovations- und Technologiemanagement. Die Mehrzahl der Erfolgsfaktorenstudien in der betriebswirtschaftlichen Innovationsforschung befassen sich mit Produktinnovationen. Zu Prozessinnovationen gibt es wesentlich weniger Studien und diese wiederum untersuchen im Wesentlichen Innovationen im Produktionsbereich. Studien über Erfolgsfaktoren von Innovationen im administrativen Bereich bilden nicht nur in Deutschland, sondern auch international bisher eher die Ausnahme.

Die Bedeutung derartiger Fragestellungen für die unternehmerische Praxis ist aber deutlich höher. Eine ganze Reihe von Dienstleistungsinnovationen beruht auf Prozessinnovationen, die erst durch Informations- und Kommunikationstechnik ermöglicht wurden. Die von Frau Büschelberger untersuchte Innovation Inhouse-Call-Center stellt in vielen Branchen ein wichtiges Instrument dar, mit dem eine große Anzahl von Kundenbeziehungen kostengünstig abgewickelt werden kann, ohne dabei den Kundenkontakt zu verlieren. Vielmehr kann auf diese Weise Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erhöht werden, weil auf Kundenanfragen rasch, präzise und zuverlässig reagiert wird. Die Implementierung einer solchen Innovation im eigenen Unternehmen sowie die Integration zahlreicher externer und interner Schnittstellen erfordern eine sorgfältige Planung und ein gutes Projektmanagement.

Der thematische Fokus der Arbeit von Frau Büschelberger liegt auf den Erfolgswirkungen der Planungsaktivitäten in komplexen IT-Projekten. Die Arbeit beginnt mit einem knappen informativen Überblick über die Ergebnisse des Erfolgsfaktors Planung in Produktinnovations-Projekten. Der Überblick belegt, dass die Planung ein wichtiger Faktor ist, aber weniger wichtig zu sein scheint als die personellen Faktoren wie Zusammenarbeit zwischen Abteilungen im Team oder Unterstützung durch das Top-Management. Frau Büschelberger referiert eine ganze Reihe von methodischen Gründen, warum die Bedeutung der Planung bisher tendenziell unterschätzt wurde. Auch stellt sie die Vermutung auf, dass bei Prozessinnovationen der Planung eine höhere Bedeutung zukommt als bei Produktinnovationen. Um diese These zu überprüfen, greift sie die empirischen Forschungsarbeiten über Strategic Information Systems Planning (SISP-Ansätze) auf, in denen die Erfolgswirkung des Faktors Planung intensiver und detaillierter analysiert wurde als in der Literatur über Produktinnovationen. Der ausgezeichnete Literaturüberblick von

Frau Büschelberger dokumentiert, dass diese Arbeiten umfassende empirische Ergebnisse über die Erfolgswirkungen bei unterschiedlichen Planungsansätzen aufzeigen. In den Arbeiten von Segars et al. und Doherty et al. wird methodisch bereits ein sehr hohes Niveau der empirischen Forschung erreicht. Sie stellen daher eine sehr gute Basis für die Studie von Frau Büschelberger dar. Allerdings war zu beachten, dass die SISP-Ansätze sich auf Unternehmen bzw. Unternehmensbereiche beziehen, während sich die Arbeit von Frau Büschelberger auf einzelne Projekte im jeweiligen Unternehmen bezieht. Daher waren zum einen einige ansatzbedingte Veränderungen im Vergleich zu den SISP-Studien erforderlich, zum anderen waren zur Sicherstellung des Projektbezuges einige Variablen aus der Erfolgsfaktorenforschung über Produktinnovationen zu berücksichtigen.

In der vorliegenden Arbeit werden einige Schwächen früherer Studien überwunden. Zunächst dadurch, dass die Messung der Planungsqualität auf den Ansätzen und Erkenntnissen der SISP aufbauen kann. Weiter vermeidet Frau Büschelberger den Schwarz-Vergleich von Projektpaaren aus gleichen Organisationen, bei denen die Merkmale des Planungssystems neutralisiert werden. Vielmehr gelang es ihr, eine große Zahl von unterschiedlichen Nutzern von Inhouse-Call-Centern für ihre empirische Studie zu gewinnen. Dieser gute Rücklauf, trotz des sehr speziellen Feldes, spricht für eine interessante, praxisrelevante Fragestellung. Schließlich ist zu beachten, dass in der Arbeit von Frau Büschelberger auch eine konsequente Phasendifferenzierung hinzukommt, die in den SISP-Ansätzen keine Rolle spielt. So können die vielfältigen direkten und indirekten Wirkungen des vorgelagerten Planungsprozesses und seiner Planungsergebnisse differenziert analysiert werden. Es geht somit nicht um die pauschale Forschungsfrage, *ob* die Projektplanung den späteren Projekterfolg beeinflusst, sondern *wie* und *warum* dies erfolgt und welche Merkmale der Planungsqualität besonders wichtig sind. Darüber hinaus werden Konzepte für eine zuverlässige und valide Messung der Planungsqualität angestrebt, so dass ein Benchmarking von Planungsprozessen aussagekräftiger wird.

Prof. Dr. Hans Georg Gemünden