

Geleitwort

Franchising-Netzwerke stellen eine Organisationsform von zunehmender praktischer Relevanz dar, deren theoretische Wirkungszusammenhänge noch relativ unerforscht sind. Dies betrifft insbesondere Fragen der informationstechnologischen Verknüpfung und der Prozesseffizienz. Im Mittelpunkt der vorliegenden Arbeit stehen Web Services als „State of the Art“-IuK-Infrastruktur, die auf ihre prozesseffizienzsteigernde Wirkung hin untersucht werden sollen. Derartige Fragen stellen sich insbesondere im Einzelhandel beim Vergleich von Franchising-Netzwerken mit Filial-Systemen, dabei auch speziell, ob spezifische (organisationsbezogene) IuK-Bedarfe bestehen, und ob ein prozesseffizienzsteigerndes Potential von Web Services-Technologien besteht.

Im ersten Kapitel werden Filial-System und Franchising-Netzwerk als relevante Organisationsformen gegenübergestellt. Sodann werden relevante Forschungsansätze vorgestellt. Dabei steht die Giddens'sche Strukturationstheorie mit ihren inzwischen stattgefundenen Erweiterungen im Vordergrund. Institutionenökonomische Ansätze (z.B. Principal-Agent) werden zwar auch angesprochen, wegen der inhärenten Ganzheitlichkeit von Struktur und Prozess bei der Strukturationstheorie aus nachvollziehbaren Gründen jedoch nicht weiter verfolgt.

Zunächst wird die wirtschaftliche und die informationstechnische Vernetzung stationärer Einzelhandelssysteme behandelt. Es wird von der interorganisatorischen Vernetzung von Geschäftseinheiten ausgegangen, um dann auf die spezifischen Informations- und Kommunikationsbedarfe in Franchising-Netzwerken einzugehen, aber auch auf die Potentiale und die Grenzen. Dabei werden die Ergebnisse einer Befragung mit eingebracht, die der Autor mit Unterstützung der SAP AG bei Franchisegebern und -nehmern im Handel selbst durchgeführt hat.

Anschließend werden die in Kapitel 2 ausgewählten Kernprozesse im Rahmen einer Informationsflußanalyse im Detail empirisch untersucht und strukturationstheoretische Schlußfolgerungen daraus gezogen. Vor diesem Hintergrund, insbesondere, um Vertrauen in formalisierte Kontroll- und Informationsflüsse im Rahmen des Franchising-Netzwerkes zu stabilisieren, werden anschließend als Optimierungsmöglichkeit zur „Prozesskoordination lose gekoppelter Komponenten“ und im Rahmen der Separation von Prozess und Funktion Web Services eingeführt, vorgestellt und zu den traditionellen Informationssystemen abgegrenzt, bevor Kriterien zu ihrer Einsetzbarkeit entwickelt und ihr Beitrag zur Steigerung der Prozess-

effizienz in den einzelnen Kernprozessen beschrieben wird. Hieraus soll sich wiederum die Vorteilhaftigkeit ihres Einsatzes in Franchising-Netzwerken belegen lassen.

Insgesamt werden integrierte Geschäftsprozessmanagement-Systeme angestrebt, wodurch eine einheitliche Prozessinfrastruktur ermöglicht und trotzdem sämtliche IuK-Systeme eingeschlossen sind. Die Implikationen eines derartig flexiblen Geschäftsprozess-managements auf Basis der Web Services-Technologien werden anschließend anschaulich beschrieben und der bereits erwähnten Wirtschaftlichkeitsbetrachtung unterzogen. Dabei eignet sich der Einsatz von Web Services über alle Kernprozesse hinweg zur Steigerung der Prozesseffizienz vor allem in Franchising-Netzwerken.

Abschließend erfolgt die Zusammenfassung und die Schlußbetrachtung. Insgesamt sollten die Bedarfe und die Gestaltungspotentiale der IuK-Infrastruktur von Franchising-Netzwerken im Vergleich zu anderen Organisationsformen des stationären Einzelhandels herausgearbeitet und zugleich der Beitrag von Web Service-Technologien zur Steigerung der Prozesseffizienz verdeutlicht werden. Die entsprechenden Ergebnisse, beruhend auf strukturations-theoretischen Überlegungen und einer gründlich durchgeführten Informationsflussanalyse, werden entsprechend gewürdigt. Es wird aber auch auf weitere Untersuchungsbedarfe hingewiesen. Dabei geht es insbesondere um die bessere Integration bislang heterogener Insellösungen mit dem Ziel, flexible, prozessorientierte Anwendungen eher zu ermöglichen.

Insgesamt ist die Aktualität des Themas zu würdigen, welche theoretisch anspruchsvoll hinterlegt wird und zugleich empirisch fundiert durchgeführt und ausgewertet wird. Hier wären vielleicht mehr einordnende und erläuternde Informationen sinnvoll gewesen. Web Service Technologien werden im Zusammenhang mit Franchising-Netzwerken sehr anschaulich vorgestellt, eingegrenzt und bewertet. Insofern handelt es sich um ein Musterbeispiel einer engeren Zusammenarbeit zwischen der betriebswirtschaftlichen Organisationslehre sowie dem modernen Informationsmanagement bis hin zur Wirtschaftsinformatik. Deshalb ist diesem Band eine weite Verbreitung zu wünschen.

Prof. Dr. Dieter Wagner