

Geleitwort

Die Neuausrichtung von Geschäftsanwendungen an diensteorientierten Konzepten im Kontext der serviceorientierten Architektur (SOA) hat die Entwicklung der Software-Architekturen in den vergangenen Jahren stark geprägt. Darauf aufbauend setzt sich Daniel Jobst mit der Frage auseinander, welche Rolle Konzepte der Service- und Ereignisorientierung im Contact-Center spielen. Contact-Center umfassen eine Vielzahl unterschiedlicher Organisationsformen der Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden wie zum Beispiel Call-Center. Der wesentliche Beitrag zur Forschung liegt bei der Studie von Daniel Jobst in der Zusammenschau von diensteorientierten Architekturen mit dem neuen Ansatz des „Complex Event Processing“: Dieses neue Forschungsparadigma der angewandten und praktischen Informatik ergänzt die modellierungsgetriebene Sicht der SOA um eine analytische Echtzeitkomponente, bei der die in den Systemen eines Unternehmens auftretenden Ereignisse analysiert werden, um unmittelbare Handlungsempfehlungen ableiten zu können. Als Ergebnis seiner Überlegungen kommt Daniel Jobst zu einem überzeugenden Modell, das vor dem Hintergrund konkreter Projekterfahrungen im Bereich Contact-Center entwickelt wurde. Damit liegt erstmals ein Referenzmodell für die Koppelung von Service- und Ereignisorientierung für einen einschlägigen Anwendungsbereich vor. Es kann als Ausgangspunkt für zahlreiche Anwendungsfelder dienen, in denen diese Koppelung ebenfalls naheliegend ist. Dazu zählen etwa Finanzdienstleister, Logistik oder auch der Bereich Retail, da auf all diesen Gebieten eine Auswertung auftretender „Event Clouds“ in Echtzeit einen substanziellen Mehrwert verspricht. Die vorliegende Studie besticht durch ihren klaren Aufbau, die Erschließung aller relevanten Quellen und ihren überzeugenden Argumentationsgang. Daniel Jobst hat auf diesem noch jungen Feld Pionierarbeit geleistet, und es ist zu hoffen, dass sein Ansatz für nachfolgende Studien fruchtbar sein möge.

Regensburg, im August 2010

Prof. Dr. Christian Wolff