

Thema Bachelor / Masterarbeit Wirtschaftsinformatik

“Kundenbindung und LockIn bei Geschäftsmodellen“

Das Problem

Mit zunehmender Digitalisierung (im Sinne von Web 2.0 und Industrie 4.0 Anwendungen) beobachten wir ein Ansteigen von Geschäftsmodellen, die mit Kundenbindung und LockIn arbeiten. Es werden nicht mehr Hard- und Software getrennt oder aneinander gebündelt verkauft, sondern integrierte Dienstleistungen, die der Kunde nur als Gesamtpaket kaufen kann. Die Vertragsgestaltung zielt dabei oft auf regelmäßige, monatliche Zahlungen ab und auf eine intensive Bindung an den Kunden. Diese wird oft dadurch umgesetzt, dass dem Kunden Ausstiegs- und Umstiegshürden in den Weg gelegt werden (“walled garden”).

Beispiel: Office-Produkte von Microsoft oder Cloud-Produkte von Amazon sind gut aufeinander abgestimmt, standardisierte Außenschnittstellen zu Konkurrenzprodukten werden aber nur zögerlich angeboten, mit eingeschränktem Funktionsumfang oder mit einer konzeptuell extrem aufwändigen API, welche die Entwicklung kompatibler Systeme oder die Migration auf Konkurrenzprodukte stark erschwert.

Gelegentlich sind diese LockIn-Phänomene sehr subtiler Natur und arbeiten über Defaults oder über Mehraufwand des Benutzers im UI. Beispiel: Die Textverarbeitung “Pages” kann Dokumente im Office-Format “docx” Format öffnen und in dieses Format exportieren. Der Benutzer kann die Anwendung aber nicht so konfigurieren, dass diese die Dokumente automatisch wieder in das ursprüngliche Format speichert. Im Ergebnis hat der Benutzer bei jedem Speichervorgang den zusätzlichen Aufwand des Exportierens oder sieht sich mit einer wachsenden Anzahl von Dokumenten im “Pages” Format konfrontiert, die wiederum nicht (bzw. nicht ohne beträchtlichen Mehraufwand für den Benutzer) durch Office-Produkte geöffnet werden können.

Im Ergebnis entstehen Hindernisse für die Interoperabilität von Lösungen. Kunden, die in einer Welt diversifizierter, heterogener Systeme kompatible Austauschformate benötigen, weil sie in immer wieder unterschiedlichen Systemumgebungen arbeiten, sehen sich mit unzumutbarem Mehraufwand konfrontiert, da ihnen Hersteller Probleme in den Weg legen, die oft nicht technisch sondern ökonomisch und marktpolitisch begründet sind. Zugleich wird der Wettbewerb um die für den Kunden beste Lösung durch künstliche Manipulationen behindert. Umgekehrt aber sind gerade IT-Lösungen sehr leicht zu kopieren und das initiale Entwicklungsinvestment von Firmen ist daher nur sehr schwer zu schützen. Das Problem besteht also darin, dass der - gesellschaftlich legitime - Investitionsschutz von Firmen oftmals zu einer - gesellschaftlich nicht wünschenswerten - Behinderung des Kunden und des freien Marktes führt.

Aufgabenstellung

Die am Markt derzeit bestehenden LockIn Ansätze sollen katalogisiert und klassifiziert werden. Dabei sollen insbesondere die technischen und UI-spezifischen Aspekte dokumentiert und die Mechanismen der LockIn Prozesse beschrieben werden. Anschließend kann in einer kreativen Phase überlegt werden, ob es nicht andere Mechanismen gibt, mit denen Firmen ihr Investment schützen können, ohne die Interoperabilität von Systemen mutwillig oder subtil zu beschädigen.

Je nach Art der Arbeit (Bachelor, Master), nach Interesse und Vorbildung des Bearbeiters soll der Umfang und die genaue Fragestellung in der Vorbesprechung noch näher festgelegt werden.

Ansprechpartner: Prof. Clemens Cap