

eService@Berlin

- 1 Die Initiative eService@Berlin
- 2 Warum gibt es diese Initiative?
- 3 Was ist mit »eServices« gemeint?
- 4 Welche Interessen verfolgen die Initiatoren von eService@Berlin?
- 5 Welche Ziele sollen erreicht werden?
- 6 Was ist zu tun?
- 7 Zusammengefasst
- 8 Was brauchen wir von Ihnen?

1 Die Initiative eService@Berlin

Die TSB Innovationsagentur Berlin GmbH hat gemeinsam mit dem Forschungsprogramm THESEUS sowie der THESEUS-Begleitforschung die Initiative eService@Berlin ins Leben gerufen. Im Rahmen dieser Initiative soll Berliner und Brandenburger KMU (kleine und mittlere Unternehmen), selbstständigen Unternehmern sowie Mitarbeitern wissenschaftlicher Einrichtungen die Möglichkeit gegeben werden, elektronische Dienste in eine gemeinsame Infrastruktur einzubringen. Über diese Infrastruktur sollen die Dienste beworben, vertrieben und teilweise auch ausgeführt werden.

2 Warum gibt es diese Initiative?

Dienstleistungen werden zunehmend über das Internet vertrieben und in vielen Fällen auch direkt über das Internet ausgeführt. In den meisten Fällen steht im Zentrum dieser Angebote eine Webseite, über die der Service beworben und häufig auch verteilt wird. In den letzten Jahren ist so eine heterogene Landschaft aus angebotenen Dienstleistungen und anbietenden Webseiten entstanden, die einen wachsenden Teil des kommerziellen Internets bilden.

Seit dem Aufkommen des Web2.0-Gedankens werden immer mehr Dienste untereinander vernetzt um aus einer Reihe kleiner bzw. einzelner Angebote ein größeres Gesamtangebot zu bilden. Insbesondere Mashup-Anwendungen, die versuchen aus einer Vielzahl einzelner Informationsquellen Lösungen für komplexere Aufgabenstellungen zu geben, verbreiten sich immer schneller. Gleichzeitig haben einige große IT-Unternehmen erfolgreich begonnen Ressourcen und Anwendungen, die bisher als Produkte verkauft wurden, in Form von Dienstleistungen anzubieten. Vor allem für allgemeine Angebote, wie etwa Speicherplatz, Rechenkapazität oder E-Mailanwendungen und Groupwarelösungen lässt sich dabei ein großer Kundenmarkt finden. Das wird auch durch die aufwändigen und erfolgreichen Service-Angebote von Amazon, Google und vielen anderen Anbietern unterstrichen.

Dem gegenüber werden spezialisierte Dienstangebote für Zielgruppen geringer Größe bisher noch nicht über eine Plattform zusammengefasst und vermarktet. Globale Player wie Amazon oder Google haben solche regionalen Angebote bisher noch nicht im Blick. Für die

Angebote von Dienstleistern stellt eine regionale Plattform einen Vermarktungskanal dar, mit dem die regionalen Kunden einfacher angesprochen und gefunden werden können und gleichzeitig der individuelle Aufwand in Grenzen gehalten wird.

Mit der Initiative eService@Berlin werden gezielt Unternehmen und Unternehmer angesprochen, die im Großraum Berlin Dienstleistungen per Internet anbieten und vertreiben bzw. entsprechende Services planen. Diesen Anbietern soll durch den Aufbau einer gemeinsamen Entwicklungs- und Vertriebsplattform die Möglichkeit gegeben werden, sich künftig verstärkt auf die spezifisch fachlichen Teile und das Marketing ihrer Dienstleistung zu konzentrieren. Die infrastrukturellen Aufgaben zum Vertrieb und Betrieb der Dienste sollen von der Plattform übernommen werden.

3 Was ist mit »eServices« gemeint?

Unter einem eService wird hier jede Dienstleistung verstanden, die sich über eine Internetplattform bewerben und vertreiben lässt. Dazu zählen Informationsangebote ebenso wie mietbare Speicherkapazitäten oder online nutzbare Anwendungssoftware. Grundsätzlich aber auch solche Dienstleistungen, die letztlich von Personen direkt ausgeführt werden. Zu einem eService werden Dienstleistungen in dem hier gemeinten Sinne dadurch, dass sie eine strukturierte semantische Beschreibung erhalten. Mit Hilfe der semantischen Beschreibung können die Dienstleistungen auf einer Internetplattform wie bei einem Informationsdienst gefunden werden.

Im Anwendungsszenario TEXO des THESEUS-Forschungsprogramms wurde eine grobe Matrix vorgeschlagen, mit der sich verschiedene Typen von eServices klassifizieren lassen:

Endkunde	<ul style="list-style-type: none"> • Frisör • Arzt 	<ul style="list-style-type: none"> • Online Banking • Bibliotheken 	<ul style="list-style-type: none"> • Musik Download • Video on Demand • Digitale Bibliotheken
Geschäftskunde	<ul style="list-style-type: none"> • Strategisches Consulting 	<ul style="list-style-type: none"> • Teleshopping • Export / Import • Logistik 	<ul style="list-style-type: none"> • Rating
IT-Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware Installation • IT Consulting 	<ul style="list-style-type: none"> • Help Desk • Call center 	<ul style="list-style-type: none"> • Patches • Backup
	Vor Ort	IT-Gestützt	Online

Als eService kann also grundsätzlich alles verstanden werden, was sich in dieses Schema einordnen lässt.

Die Idee hinter dem Begriff »eService« geht aber natürlich über eine strukturierte Beschreibung beliebiger Dienstleistungen hinaus. Diese Beschreibungen sollen es ermöglichen, die Erledigung einer komplexen angefragten Aufgabe durch die Kombination mehrerer beschriebener eServices zu realisieren. Ein einfaches Beispiel dafür ist etwa die Kombination einer Adressliste mit Google Maps, um einen spezifischen Routenplan zu erstellen oder die geografische Verteilung von Kunden zu visualisieren. Aber auch aufwändigere Dienste lassen sich aus einer Menge von Einzeldiensten kombinieren. Beispielsweise die gesamte Prozesskette einer digitalen Buchproduktion; inklusive Lektorat, Herstellung und Organisation von Begleitveranstaltungen. Ein weiteres Beispiel wäre die Kombination aller Prozessschritte für eine Baugenehmigung; von der Planung durch einen Architekten bis zum Antrag beim Bauamt in der öffentlichen Verwaltung.

4 Welche Interessen verfolgen die Initiatoren von eService@Berlin?

Die Initiative wurde von der TSB Innovationsagentur gemeinsam mit dem Forschungsprogramm THESEUS und der Begleitforschung zum THESEUS-Programm begonnen. Die TSB Innovationsagentur hat zur Aufgabe neue Technologiefelder in Hinsicht auf ihr wissenschaftliches, technologisches und wirtschaftliches Potenzial zu untersuchen und Unternehmen und Initiativen bei der Erschließung dieser Technologiefelder zu unterstützen. Der Aufbau von Serviceplattformen ist genau ein solch neues Technologiefeld mit erheblichem wirtschaftlichen Potenzial.

Die THESEUS-Begleitforschung hat unter anderem den Auftrag, den Transfer der Ergebnisse des THESEUS-Programms in externe Projekte und Initiativen zu unterstützen. Die Initiative eService@Berlin ist eine der Kooperationen, die die Begleitforschung in diesem Sinne unterstützt.

Die Partner des THESEUS-Programms entwickeln über eine Laufzeit von fünf Jahren Technologien und Methoden die im Internet der Dienste zum Einsatz kommen sollen. Im Rahmen des Forschungsprogramms entstehen dabei lediglich Demonstratoren und Referenzanwendungen. Entsprechend haben die Partner ein großes Interesse die neuen Entwicklungen aus dem Forschungskontext in die tatsächliche Anwendung zu bringen. Der Initiative eService@Berlin soll dieser Technologietransfer zum produktiven Einsatz einer innovativen Serviceplattform angeboten werden.

5 Welche Ziele sollen erreicht werden?

Im Rahmen der Initiative eService@Berlin soll eine Internetplattform aufgebaut werden, über die regionale Dienstleister ihre Serviceangebote vertreiben und mit denen anderer Anbieter zu Dienstleistungsketten vernetzen können. Nutzer von Services sollen über diese Plattform einen einfachen Zugang zu allen in der Region angebotenen Dienstleistungen erhalten. Durch gemeinsame Standards für die semantisch-strukturierte Beschreibung der Dienste sollen mögliche Kombinationen einzelner Dienstleistungen zu Dienstleistungsbündeln von der Plattform erkannt und Inkompatibilitäten identifiziert werden. Diensteanbieter sollen durch die technische Unterstützung der Plattform bei der Weiterentwicklung ihrer Serviceangebote unterstützt werden.

Das erste Ziel der Initiative eService@Berlin besteht in der kommerziellen öffentlichen Inbetriebnahme der Vertriebsplattform.

Darüber hinaus wird für eine Reihe rein softwarebasierter Dienstleistungen angestrebt, neben der Vertriebsplattform auch eine Betriebsplattform zu erzeugen. Dort sollen die Webservices dann in einer skalierbaren Umgebung ausgeführt werden. Mit dem Aufbau einer solchen Plattform sollen der Aufwand und die Risiken der Berliner Unternehmen für den Betrieb von Webservices minimiert werden.

6 Was ist zu tun?

Die Initiative kann nur erfolgreich sein wenn sich von Anfang an viele der Berliner Diensteanbieter an dem Aufbau von eService@Berlin beteiligen. Neben einer Arbeitsgruppe, die sich intensiv um diese Initiative bemüht, braucht es immer wieder auch kleine Zuarbeiten vieler Anbieter und letztlich auch die Einbeziehung der Kunden und Nutzer.

Zurzeit hat sich eine Arbeitsgruppe gebildet, die die erste Phase der Initiative koordiniert. Sie besteht aus:

- Christian Ruhle, TSB Innovationsagentur Berlin GmbH
- Prof. Herbert Weber, THESEUS-Begleitforschung (Fraunhofer ISST)
- Alexander Firyn, THESEUS-Begleitforschung (Fraunhofer ISST)
- Rainer Ruggaber, THESEUS-Programm (SAP Research)
- Gerhard Held, THESEUS-Programm (SAP Research)
- Joachim Quantz, Xinnovations e.V.
- Mirko Harth, d-hosting GmbH
- Klaus-J.M. Beutner, TRIBAX GmbH
- Julia Vellen,]init[
- Thomas Hoppe, ontonym GmbH

Diese Arbeitsgruppe erarbeitet derzeit ein Vorgehensmodell, das bis zum Internationalen Theseus-Symposium am 29. und 30. Juni 2009 fertig gestellt sein soll, um so das Symposium für eine erste Präsentation des Vorhabens nutzen zu können.

7 Zusammengefasst

Die Initiative eService@Berlin möchte regionale KMU und wissenschaftliche Einrichtungen dabei unterstützen, Ihre Dienstleistungen über eine gemeinsame Plattform anzubieten und zu vertreiben. Somit sollen die Einstiegshürden und laufenden Kosten für die einzelnen Anbieter gering gehalten und Kooperationsmöglichkeiten zwischen den Dienstleistern gefördert werden. Den Servicenutzern wird so ein transparenter Zugang zu den regional angebotenen Diensten ermöglicht.

Der Aufbau der Vertriebsplattform wird zurzeit von der TSB Innovationsagentur Berlin GmbH, dem THESEUS-Forschungsprogramm der Bundesregierung, der THESEUS-Begleitforschung sowie der Berliner und Brandenburger KMU, die dazu ihre Bereitschaft erklärt haben, geplant. Für den Aufbau der Plattform werden aber das Interesse, viele Informationen und partiell auch die aktive Mitarbeit zahlreicher weiterer regionaler Diensteanbieter und Dienstenutzer benötigt. Die Initiatoren von eService@Berlin werden dabei jederzeit sicherstellen, dass die Ideen und Pläne der Diensteanbieter ebenso wie die Anforderungen der potenziellen Nutzer streng vertraulich behandelt werden.

8 Was brauchen wir von Ihnen?

In einem ersten Schritt gilt es eine Inventur zu machen, d. h. es muss erfasst werden, welche Diensteanbieter es in Berlin und Brandenburg gibt und welche Dienstleistungen von ihnen angeboten werden. Erst aus diesen Informationen kann eine erste Strukturierung der anbietbaren eServices entwickelt werden. Über diese Strukturierung werden die einzelnen Angebote systematisch zueinander in Beziehung gesetzt, um darauf aufbauend die Anforderungen an die Vertriebsplattform zu definieren. Wenn dieser Schritt getan ist, wird eine Arbeitsgruppe etabliert, in der Vertreter der TSB Innovationsagentur, des THESEUS-Forschungsprogramms, der THESEUS-Begleitforschung sowie der Berliner Diensteanbieter eine detaillierte Roadmap für die Umsetzung der Plattform erarbeiten und Ihnen vorstellen.

Um ein erstes Informationsfundament zu bilden, auf dem die weiteren Planungsarbeiten durchgeführt werden können, möchten wir Sie bitten uns folgende Fragen zu beantworten:

- 1 Haben Sie (bzw. Ihr Unternehmen) nach dem derzeitigen Informationsstand Interesse, sich am Aufbau einer regionalen eService-Plattform zu beteiligen?
- 2 Bieten Sie (bzw. Ihr Unternehmen) derzeit Dienstangebote im Sinne von eServices an oder haben Sie dies zukünftig vor?
- 3 Hätten Sie (bzw. Ihr Unternehmen) nach dem derzeitigen Informationsstand ein Interesse daran, diese Angebote über eine regionale eService-Plattform zu vermarkten?
- 4 Welche Dienstleistungen bieten Sie (bzw. Ihr Unternehmen) an (kurze Beschreibung)?
- 5 Auf welchen Wegen bewerben Sie (bzw. Ihr Unternehmen) Ihre Dienstleistungen bisher?
- 6 Für welche Kundengruppen bieten Sie (bzw. Ihr Unternehmen) diese Dienstleistungen an?
- 7 Werden diese Dienstleistungen als Webservice angeboten?
- 8 Hätten Sie (bzw. Ihr Unternehmen) nach dem derzeitigen Informationsstand ein Interesse daran, eServices über eine solche Plattform zu beziehen?
- 9 Falls ja, welche eServices würden Sie (bzw. Ihr Unternehmen) über eine solche Plattform beziehen wollen?
- 10 Könnten Sie sich (bzw. Ihr Unternehmen) nach dem derzeitigen Informationsstand vorstellen, eine solche eService-Plattform zu betreiben?
- 11 Mit welchen Schlagworten würden Sie (bzw. Ihr Unternehmen) Ihre Dienstleistungen kategorisieren?