

Institut für Wirtschaftsinformatik – Prof. Dr. Oliver Krancher ist neuer Assistenzprofessor in der Abteilung Information Engineering

Seit 2010 forscht Professor Dr. Oliver Krancher an der Universität Bern. Im vergangenen Herbstsemester hat er erstmals die Vorlesung «Management von Geschäftsprozessen» des Bachelorstudiums gehalten. Wie er seine praktischen Erfahrungen für seine akademische Weiterbildung nutzte und womit er sich beschäftigt, wenn er sich nicht mit Software-Teams auseinandersetzt, erzählt er im Interview. *Von Pascal Müller*



BeWL: Herr Professor Krancher, Sie sind nun bereits einige Jahre an der Universität Bern. Was haben Sie vorher gemacht und mit welchen Themen beschäftigen Sie sich im Rahmen Ihrer Forschung?

Oliver Krancher: Ich habe an der Universität Regensburg Wirtschaftsinformatik studiert. Am Ende meines Studiums war ich mir recht sicher in dem Wunsch, eine akademische Karriere einzuschlagen. Da mich im Studium die Professoren mit Praxiserfahrung im Lebenslauf besonders begeistert hatten, zog es mich vor meiner Promotion zunächst in die IT-Beratung. Ich arbeitete knapp drei Jahre für Accenture. Mein letzter grosser Einsatz war ein Outsourcing-Projekt bei einem Automobilhersteller. Wir sollten innerhalb weniger Monate die Wartung von Software-Systemen des Automobilherstellers von einem eingespielten Expertenteam übernehmen. Mein Team bestand dabei zu einem Drittel aus Deutschen und zu zwei Dritteln aus Indern, die von Pune aus die komplexen Softwaresysteme für die Gewährleistungsabwicklung verstehen mussten. Das

Wissen über diese komplexen Softwaresysteme aufzunehmen war eine Herausforderung – für die indischen Mitarbeitenden, aber auch für die deutschen, obwohl sie über Monate hinweg eng mit dem Expertenteam interagieren konnten und bestens über die Technologien Bescheid wussten.

Die Erfahrungen aus diesem Projekt haben meine Dissertation inspiriert. Ich kam dafür an die Universität Bern, weil ich hier mit Professor Dibbern einen Outsourcing-Experten als Betreuer gewinnen konnte. Zudem verbrachte ich während meiner Dissertation vier Monate als Gastforscher an der Georgia Tech University in Atlanta, USA. Das waren intensive Monate, in denen ich nicht nur gemeinsam mit Spezialisten meine Forschung weiterentwickelte, sondern auch in PhD-Kursen am hohen Niveau der wissenschaftlichen Ausbildung teilhaben konnte.

In meiner Forschung begleitete ich – nun als neutraler Beobachter – Outsourcing-Projekte bei einer Schweizer Bank durch die heisse Phase der ersten Monate. Ich wollte verstehen, wie man die Lernprozesse der Dienstleister-Mitarbeitenden wirksamer gestalten kann und was der Kunde – in diesem Fall die Schweizer Bank – dafür tun kann. Die Ergebnisse legen nahe, dass es in diesen Projekten nicht so sehr darum geht, die richtigen Informationen verfügbar zu machen, sondern vor allem darum, die Dienstleister-Mitarbeitenden mit passenden Aufgaben zu schulen. Tatsächlich wird in Outsourcing-

Projekten jedoch häufig eher auf die Dokumentation von Wissen als auf aufgabenbasiertes Training gesetzt. Das kann dann zu Abwärtsspiralen aus mässigem Lernfortschritt, schwindendem Vertrauen und sinkender Hilfsbereitschaft führen. Das Management des Kunden kann solche Abwärtsspiralen verhindern und dadurch Mehrkosten in Millionenhöhe vermeiden. In meiner Forschung befasste ich mich also mit der Gestaltung und Steuerung von Wissensprozessen in Software-Teams.

BeWL: Worin lag dann Ihre Motivation, sich nach Ihrer Promotion für die Assistenzprofessur in Bern zu bewerben?

O. K.: Eine Motivation lag darin, hier weiter mit Kollegen zusammenarbeiten zu können, mit denen ich Forschungsinteressen teile. Daneben habe ich in den vergangenen drei Jahren die Universität Bern als Ort hervorragender Entwicklungsmöglichkeiten für Forschende und Studierende zu schätzen gelernt. Es gibt hier sehr gute Weiterbildungsangebote, beispielsweise in Hochschuldidaktik und Curriculumentwicklung. Nachdem ich selbst drei Jahre lang Lernprozesse erforscht habe, freue ich mich über Bemühungen, die Gestaltung von Wissensprozessen nicht nur der Intuition von Dozierenden zu überlassen. Zudem gefällt meiner Frau und mir das Leben in Bern sehr gut.

BeWL: Welche Lehrveranstaltungen werden Sie übernehmen? Welche Kerninhalte möchten Sie den Studierenden vermitteln?

O. K.: Ich werde voraussichtlich drei Lehrveranstaltungen anbieten. Im Bachelor übernehme ich die Veranstaltung «Management von Geschäftsprozessen». Im Rahmen dieser Veranstaltung lernen Studierende, Geschäftsprozesse zu modellieren und zu analysieren. Sie erfahren aber auch, dass Geschäftsprozesse mehr sind als mechanistische Systeme, die sich mit ausgefeilten Tools optimieren lassen. In der Masterveranstaltung «Enterprise Software-as-a-Service (SaaS) Lab» sollen Studierende Erfahrungen mit SaaS-Angeboten wie etwa Salesforce.com machen. Dabei sollen sie einerseits grundlegende Theorien der Wirtschaftsinformatik am Beispiel der neuen Technologie SaaS verstehen. Andererseits sollen sie in der Veranstaltung auch die Möglichkeit haben, Erfahrungen im konkreten Einsatz von IT für betriebliche Problemstellungen zu machen. Damit adressieren wir das Bedürfnis vieler Studierender, «Hands-on» Erfahrungen mit IT zu sammeln, ohne dass sie dabei über tiefe Programmierkenntnisse verfügen müssen. Eine dritte Lehrveranstaltung wird voraussichtlich das «Praktikum: Qualitative Forschung» sein. Studierende arbeiten häufig im Rahmen von Bachelor- oder Masterarbeiten das erste Mal mit qualitativen Forschungsmethoden. Sich in ein neues Thema einzuarbeiten und dabei gleichzeitig eine Forschungsmethode das erste Mal anzuwenden ist anspruchsvoll. In

dieser Lehrveranstaltung haben Studierende die Möglichkeit, Techniken qualitativer Forschung zu üben, bevor sie sie für ihre Abschlussarbeit benötigen.

BeWL: Welche Ansprüche stellen Sie an die Studierenden?

O. K.: Die Lernforschung zeigt, dass Studierende – genau wie Softwareingenieure – kaum Nutzen aus der Aufnahme von Informationen ziehen. Ich bemühe mich daher, in meinen Lehrveranstaltungen zahlreiche Angebote für die Studierenden zu machen, in denen sie sich an konkreten Fällen aktiv mit Lerninhalten auseinandersetzen können. Mein Wunsch ist, dass die Studierenden diese Angebote nutzen. Dazu gehört, dass sie sich aktiv an Diskussionen beteiligen, Übungsangebote nutzen und mir kritische Fragen stellen. Meine ersten Erfahrungen zeigen, dass die Berner Studierenden selbst in Massenveranstaltungen dazu bereit sind.

BeWL: Welche Ratschläge von Ihrer Seite gilt es für eine optimale Prüfungsvorbereitung zu beachten?

O. K.: Ich empfehle, während des Semesters intensiv mitzumachen. Das ist effizienter und effektiver als ein Memorierungsmarathon vor der Prüfung. Ausserdem macht es mehr Spass.

BeWL: Welche positiven Eigenschaften attestieren Sie der BWL in Bern?

O. K.: Aus Sicht der Studierenden sehe ich hier vor allem zwei Punkte. Erstens bietet die BWL in Bern ein breites Spektrum an

inhaltlichen und methodischen Strömungen des Fachgebiets an. Das Erleben dieser Vielfalt ist eine gute Ausbildung für die Wissensarbeitenden der Zukunft. Sie werden mit Problemstellungen konfrontiert werden, die ihnen selten den Gefallen tun, mit dem Wissen aus nur einer Unterdisziplin beantwortet werden zu können. Zweitens profitieren die Studierenden in Bern davon, dass die Früchte der didaktischen Weiterbildung des Hochschulpersonals immer mehr bei den Studierenden ankommen, indem moderne, spannende Lehrformen eingesetzt werden.

BeWL: Wo trifft man Sie ausserhalb des universitären Alltags an?

O. K.: Ich schalte gerne ab, wenn ich mit meiner Frau durch die Schweizer Berge wandere oder wir Campingurlaub in Europa machen. Seit einigen Jahren ist ausserdem eine Alpenüberquerung mit dem Mountain-Bike fester Bestandteil der Sommerferien. Daneben bin ich begeisterter Musiker, zum Beispiel im Unichor Bern. Vielleicht wäre das auch etwas für die einen oder anderen BWL-Studierenden.