

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
----------------------	----------

Bezugsrahmen zur epistemologischen Positionierung der Referenzmodellierung

Jörg Becker, Björn Niehaves, Ralf Knackstedt.....	1
1 Einleitung	1
2 Epistemologischer Bezugsrahmen.....	2
3 Konsensorientierte Referenzmodellierung	10
4 Fazit und weiterer Forschungsbedarf.....	12
5 Literatur	13

Konstruktionstechniken für die Referenzmodellierung – Systematisierung, Sprachgestaltung und Werkzeugunterstützung

Jan vom Brocke, Christian Buddendick	19
1 Systematisierung.....	19
2 Sprachgestaltung.....	26
2.1 Vorarbeiten und Vorgehen	26
2.2 Metamodelle.....	30
2.3 Anwendungsbeispiele	34
3 Werkzeugunterstützung.....	39
4 Ergebnis.....	44
5 Literatur	45

XML-based Reference Modelling: Foundations of an EPC Markup Language

Jan Mendling, Markus Nüttgens.....	51
1 Interchanging Business Process Models.....	51
2 EPML Design Principles	53
2.1 EPML General Design Principles	53
2.2 XML Design Guidelines	54
3 Process Graph Representation	56

4	Process Graph Elements and Their Relationships	59
4.1	Hierarchies of EPCs in EPML	59
4.2	EPC Models in EPML Syntax.....	61
5	Graphical Information	63
6	Business Perspectives and Views	64
7	Outlook on EPML	66
8	References	67

Ein Referenzmodell zur Beschreibung der Geschäftsprozesse von After-Sales-Dienstleistungen

Wilhelm Dangelmaier, Andreas Emmrich, Tobias Gajewski,

Jens Heidenreich..... **73**

1	Einleitung	73
2	Aufgabenfeld	74
2.1	Dienstleistungen.....	74
2.2	Referenz-Informationsmodelle.....	76
3.	Vorgehen und Anforderungsbeschreibung	78
3.1	Anforderungen an den Ordnungsrahmen	78
3.2	Anforderungen an die Klassifikation	79
3.3	Anforderungen an das Referenzmodell zur Beschreibung der Geschäftsprozesse von After-Sales-Dienstleistungen	79
4	Ordnungsrahmen des zu erstellenden Referenzmodells	81
4.1	Vorereignis.....	84
4.2	Dienstleistungsaufgabe	84
4.3	Dispositionsaufgabe	86
4.4	Nachereignis.....	87
5	Klassifikation.....	87
6	Referenzmodell zur Beschreibung der Geschäftsprozesse von After-Sales-Dienstleistungen	88
7	Zusammenfassung	92
8	Literatur	93

Servicedatenmanagement für IT-Dienstleistungen: Ansatzpunkte für ein fachkonzeptionelles Referenzmodell

Tilo Böhmann, Thomas Winkler, Florian Fogl, Helmut Krcmar **99**

1	Einleitung	99
2	IT-Dienstleistungen	102
2.1	Übersicht	102
2.2	System- und Prozesselemente	105
2.3	Nachfragerintegration	107

2.4	Service-Level-Agreements	109
2.5	Rollen und Akteure	112
3	Produktstruktur von IT-Dienstleistungen	113
4	MoSES – Ein Prototyp für das Servicedatenmanagement	116
5	Verwandte Forschung	118
6	Zusammenfassung und Diskussion	120
7	Literatur	121

Konstruktion eines Referenzmodells für das Online Content Syndication auf Basis einer Geschäftsmodellanalyse

Giselher Pankratz, Alexander Benlian **125**

1	Ausgangssituation und Zielsetzung	125
2	Grundlagen	127
2.1	Online Content Syndication	127
2.1.1	Begriff und Gegenstand	127
2.1.2	Erscheinungsformen	128
2.2	Referenzmodellierung	129
2.2.1	Begriff und Gegenstand	129
2.2.2	Vorgehensweise	130
3	Verwandte Referenzmodell-Ansätze in der Literatur	131
3.1	Das Referenzmodell elektronischer Märkte	131
3.2	Das X-Modell für die Medienindustrie	132
3.3	Die Architektur von Handelsinformationssystemen (Handels-H-Modell)	133
3.4	Das Referenzmodell für Digital-Commerce-Handelsinformationssysteme	134
4	Geschäftsmodell-Analyse als Basis für die OCS-Referenzmodell-Konstruktion	135
4.1	Geschäftsmodell-Begriff	136
4.2	Marktmodell	137
4.3	Beschaffungsmodell	137
4.4	Leistungserstellungs- und Leistungsangebotsmodell	138
4.5	Distributionsmodell	139
5	Konstruktion des OCS-Referenzmodells	140
5.1	Referenzmodell-Rahmen	140
5.2	Konkretisierung der fachkonzeptionellen Ebenen	141
5.3	Konkretisierung der DV-konzeptionellen Ebenen	144
6	Fazit und Ausblick	146
7	Literatur	147

Prozessorientierte Reorganisation in öffentlichen Verwaltungen – Erfahrungen bei der Anwendung eines Referenzvorgehensmodells

Jörg Becker, Lars Algermissen, Patrick Delfmann, Björn Niehaves **151**

1	Motivation	151
2	Ein Referenzvorgehensmodell zur prozessorientierten Organisationsgestaltung.....	152
2.1	Projektmanagement.....	153
2.2	Vorbereitung der Prozessmodellierung.....	153
2.3	Strategie- und Ordnungsrahmenentwicklung.....	154
2.4	Istmodellierung und Istanalyse.....	155
2.5	Sollmodellierung und Prozessoptimierung	155
2.6	Entwicklung einer prozessorientierten Aufbauorganisation.....	155
2.7	Einführung der Neuorganisation	156
2.8	Kontinuierliches Prozessmanagement.....	157
3	Priorisierung von Prozessen mit Reorganisationspotenzial	157
3.1	Ermittlung von Prozessen mit Reorganisationspotenzial	157
3.2	Phasenmodell zur Priorisierung von Prozesskandidaten	158
3.2.1	Phase 1: Portfoliomethode	159
3.2.2	Phase 2: Prozessprofilmethode	161
3.2.3	Phase 3: Istmodellierung und Schwachstellenanalyse	164
4	Anwendung des Referenzvorgehensmodells bei der Reorganisation von öffentlichen Verwaltungen im Münsterland	164
4.1	Das Projekt Regio@KomM	164
4.2	Anwendung der Methode.....	166
5	Zusammenfassung und Ausblick	171
6	Literatur	172

Autorenverzeichnis 177

Referenzmodellierung

Grundlagen, Techniken und domänenbezogene
Anwendung

Becker, J.; Delfmann, P. (Hrsg.)

2004, X, 180 S. 1913 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-7908-0245-0

A product of Physica-Verlag Heidelberg