

Jörg Becker • Patrick Delfmann  
Herausgeber

# Referenzmodellierung

Grundlagen, Techniken  
und domänenbezogene Anwendung

Mit 56 Abbildungen und 6 Tabellen

**Physica-Verlag**

Ein Unternehmen des Springer-Verlags

# 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.....	V 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 Repräsentation.....	56

## VIII Inhaltsverzeichnis

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: \n 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