

## **Architektur integrierter Dienstleistungssysteme – Konzepte, Metamodell und technikraumspezifische Konkretisierung.**

Zusammenfassung nach §15 Satz 5 der Promotionsordnung der Fakultät für Mathematik und Informatik der Universität Leipzig vom 25. Februar 2002 zu der von der Fakultät für Mathematik und Informatik angenommenen Dissertation von Dipl.-Wirtsch.-Inf. Martin Böttcher

Mit der Architektur integrierter Dienstleistungssysteme wird ein Beitrag im Forschungsfeld des Service Engineerings, welches Teilgebiet der Dienstleistungsforschung ist, geleistet. Diese Architektur definiert einen Ordnungsrahmen, welcher die strukturierte und formale Modellierung von Dienstleistungen ermöglicht. Primär soll der Entwicklungsprozess von Dienstleistungen unterstützt werden. Hierbei liegt der Fokus insbesondere auf komplexen und variantenreichen Dienstleistungen. Darüber hinaus wird der Arbeit der systemische Ansatz zur Dienstleistungsbetrachtung zugrunde gelegt, sodass die Modellierung von sogenannten Dienstleistungssystemen vorgenommen wird. Für eine integrierte Betrachtung von Dienstleistungen müssen vier Elemente berücksichtigt werden: Dienstleistungskomponenten, Ressourcenmodell, Produktmodell und Prozessmodell.

Nach einer ausführlichen Begriffsbestimmung sowie der Darlegung des Problembereichs und der angestrebten Lösung, widmet sich ein Kapitel der Betrachtung der modellierungsrelevanten Konzepte der Dienstleistungsdomäne. Hierfür werden Grundlagenwerke sowie existierende Ansätze zur Dienstleistungsmodellierung analysiert und Konzepte herausgearbeitet. Die konsolidierten Konzepte bilden den Grundstein für das formale Metamodell, welches zunächst unabhängig von einem Technikraum ist. Dieses formale Metamodell ermöglicht die Spezifikation und umfangreiche Darlegung der herausgearbeiteten Konzepte entsprechend der vier Elemente (Dienstleistungskomponente, Ressourcenmodell, Produktmodell und Prozessmodell). Darauf aufbauend erfolgt die technikraumspezifische Konkretisierung des Metamodells, um die Anwendbarkeit der Architektur integrierter Dienstleistungssysteme zu gewährleisten. Exemplarisch erfolgt die Konkretisierung mithilfe des Eclipse Modeling Frameworks. Demzufolge ist das konkretisierte Metamodell konform zum Meta-Metamodell „ecore“. Des Weiteren wird eine konkrete Syntax für die einzelnen Konzepte definiert und darauf aufbauend ein Editor zur Modellierung von Dienstleistungen implementiert. Anhand eines Anwendungsfalls eines Praxisprojektes wird die Architektur integrierter Dienstleistungssysteme evaluiert. Die Diskussion der Ergebnisse sowie die Darlegung weiterer Forschungsfragen runden die Arbeit ab.