

Dienstleistungsmodularisierung zur kundenindividuellen Konfiguration

Martin Böttcher, Michael Becker, Stephan Klingner

Abteilung Betriebliche Informationssysteme

Institut für Informatik

Universität Leipzig

Johannismasse 26

04229 Leipzig

boettcher@informatik.uni-leipzig.de

mbecker@informatik.uni-leipzig.de

klingner@informatik.uni-leipzig.de

Abstract: Die Dienstleistungswirtschaft ist zunehmend geprägt von dem Wunsch kundenindividuelle Lösungen bei gleichzeitiger Standardisierung der angebotenen Leistung zu ermöglichen. Ein hierfür geeigneter Ansatz ist die Modularisierung von Dienstleistungen. Abgeschlossene Dienstleistungskomponenten, welche für sich hochstandardisiert sein können, werden von Kunden zu einem individuellen Gesamtangebot zusammengesetzt. Um dies zu ermöglichen, bedarf es der Spezifikation von Dienstleistungskomponenten, der Definition ihrer Zusammenstellung sowie der Festlegung konfigurationsspezifischer Restriktionen und Regeln. Im vorliegenden Beitrag wird ein Metamodell vorgestellt, welches die Definition von Dienstleistungskomponenten, deren hierarchischen Abhängigkeiten und weiterer Konfigurationsregeln ermöglicht. Darauf aufbauend lassen sich kundenseitig individuelle Konfigurationen vornehmen.