
INHALTSVERZEICHNIS

ENTWICKLUNG EINES REFERENZMODELLS ZUR ENTSCHEIDUNGS- UNTERSTÜTZUNG IM REAKTIVEN STÖRUNGSMANAGEMENT IN KMU

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	IV
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	V
TABELLENVERZEICHNIS	VII
1 EINLEITUNG	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung	3
1.3 Betrachtungsrahmen.....	4
1.4 Aufbau der Arbeit	6
2 GRUNDLAGEN.....	9
2.1 Referenzmodell	9
2.2 Modellierungswerkzeuge	9
2.2.1 Referenzmodellierung nach Schütte.....	10
2.2.2 Prozessketteninstrumentarium nach Kuhn	12
2.2.3 SCOR-Modell	14
2.2.4 Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)	15
2.3 Störungen	18
2.4 Störungsmanagement	20
2.4.1 Präventives Störungsmanagement.....	22
2.4.2 Reaktives Störungsmanagement	23
2.4.3 Strategien des Störungsmanagements	26
2.4.4 Abgrenzung zum Supply Chain Event Management	29

3	IST-ANALYSE DES STÖRUNGSMANAGEMENTS IN KMU	33
3.1	Vorgehensweise bei der Ist-Analyse	33
3.2	Prozessanalyse	34
3.2.1	Ist-Situation Störungsidentifizierung	34
3.2.2	Ist-Situation Störungsbehebung	37
3.2.3	Ist-Situation Störungsfolgenminimierung	39
3.3	Strukturanalyse	40
3.4	IT-Prozess- und IT-Strukturanalyse	42
3.4.1	Interne Technologien	42
3.4.2	SCEM-Technologien	43
3.5	Zusammenfassung: Herausforderungen in der Praxis	44
3.6	Potenziale im Störungsmanagement	46
3.6.1	Wissenschaftliche Potenziale	46
3.6.2	Potenziale des Referenzmodells	50
3.7	Anforderungen an das Referenzmodell	52
3.7.1	Prozessanforderungen	52
3.7.2	Strukturanforderungen	54
3.7.3	Ressourcenanforderungen	55
3.7.4	Lenkungsanforderungen	56
3.7.5	Anforderungskatalog	57
4	REFERENZMODELLRAHMEN	61
4.1	Strukturen	61
4.2	Ressourcen	62
4.3	Lenkung	63
4.4	Initialzustand	66
4.4.1	Toleranzbereiche	66
4.4.2	Störungsklassifikation	68
4.5	Prozesse	73
4.6	Finalzustand	74
5	MODELLIERUNG	77
5.1	Aufbau des Referenzmodells	77
5.1.1	Integriertes Prozess- und Informationsmodell	77
5.1.2	Aufbauorganisationsmodell	80
5.1.3	Vorgehensweise bei der Modellierung	83

5.2	Modellierung des integrierten Prozess- und Informationsmodells.....	84
5.2.1	Störungsidentifizierung	85
5.2.2	Störungsbehebung	92
5.2.3	Störungsfolgenminimierung.....	96
5.3	Prozessmodulbaukasten	99
5.3.1	Aufbau.....	99
5.3.2	Informationsbeschaffungsmodule	102
5.3.3	Operative Ausführungsmodule	107
5.3.4	Logistische Ausführungsmodule.....	113
5.3.5	Dispositive Ausführungsmodule	120
5.4	Anwendungsstrategien	121
6	ANWENDUNG DES MODELLS IN EINEM WORKFLOWBASIERTEM ASSISTENZSYSTEM ...	125
6.1	Systemauswahl.....	125
6.1.1	Workflow-Management-Systeme (WFMS)	126
6.1.2	Anforderungen des Referenzmodells an ein WFMS.....	128
6.1.3	Beschreibung des WFMS.....	129
6.2	Prototypische Umsetzung.....	130
6.2.1	Prozess-Modellierungsebene.....	131
6.2.2	Ausführungsebene.....	134
6.2.3	Interaktionsebene	136
6.2.4	Dokumentation	139
6.3	Evaluierung	140
6.3.1	Bewertung des Prototyps.....	140
6.3.2	Erfahrungen der Anwendung	146
7	FAZIT	149
	LITERATURVERZEICHNIS.....	153
	ANHANG.....	A-1