

Beispiel für eine SOM- Aufgabe
(entnommen aus der Übung für Informationsmanagement, Lehrstuhl Ferstl, WS00)

Softwarehandel

Ein Softwarehändler vertreibt Software (u.a. Software für Anwendungssysteme) verschiedener Hersteller. In der Vergangenheit wurde die Software ausschließlich auf Disketten und später auf CD-ROMs vertrieben. Zusätzlich konnten gedruckte Dokumentationen erworben werden. Die Bestellungen wurden per Brief oder per Fax aufgenommen. Ein Paketdienst übernahm die Auslieferung. Neukunden konnten nur gegen Barzahlung beim Paketdienst oder Vorkasse bestellen, bekannte Kunden auch gegen Rechnung.

Seit kurzem vertreibt das Unternehmen bestimmte Softwareprodukte zusätzlich via Internet. Die Bestellungen werden ausschließlich über webbasierte Formulare im Internet angenommen (Forms, Servlets). Nach Auftragsannahme kann der Kunde das Produkt via FTP laden. Die Bezahlung erfolgt per Belastung der Kreditkarte des Kunden.

Die Hersteller der Anwendungssoftware nutzen Komponenten wie Datenbankmanagementsysteme und Oberflächenbibliotheken, die sie von Systemsoftwareherstellern beziehen.

1. Beschreiben Sie den Unternehmensplan des Softwarehändlers nach dem SOM-Modell.
2. Führen Sie eine Geschäftsprozessmodellierung nach dem SOM-Modell für eine der beiden Vertriebsformen durch.

Gewählt wurde bei 2. der Vertrieb über das Internet.

1. Unternehmensplan:

Zielsystem:

- Formalziele: -Umsatzsteigerung/ Gewinnsteigerung
-Erweiterung des Kundenkreise
-Imagegewinn
- Sachziele: Vertrieb von Softwareprodukten (Datenträger/ Handbücher)
verschiedener Hersteller
- Strategien: -Formalzielerreichung durch Einstieg in den E- Commerce
(Vermarktungsstrategie)
Leistungsstrategie:
-Anbieten von Softwaredownloads
-Versand von CD- Roms und Handbüchern
- Rahmenbedingungen:
-Rechts- und Wirtschaftsordnung der BRD
(Inklusive Gesetzgebung zum Handel über das Internet)

Objektsystem:

- Umweltobjekte:
-Softwarehersteller
-Endkunden
-Paketdienst
- Diskurswelt: -Softwarehändler

Vertrieb der Softwareprodukte über verschiedene Vertriebskanäle:

Bestellung per Brief / Fax:

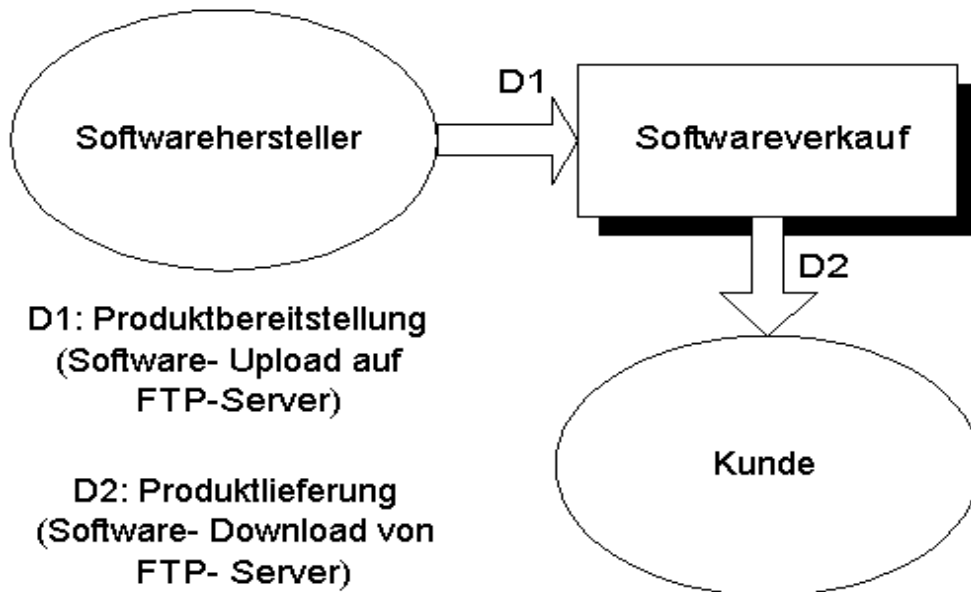
- Lieferung per Paketdienst
- Bezahlung per Vorkasse, Nachnahme oder Rechnung (nicht für Neukunden)

Bestellung (ausgewählter Produkte) über Formulare der firmeneigenen Homepage:

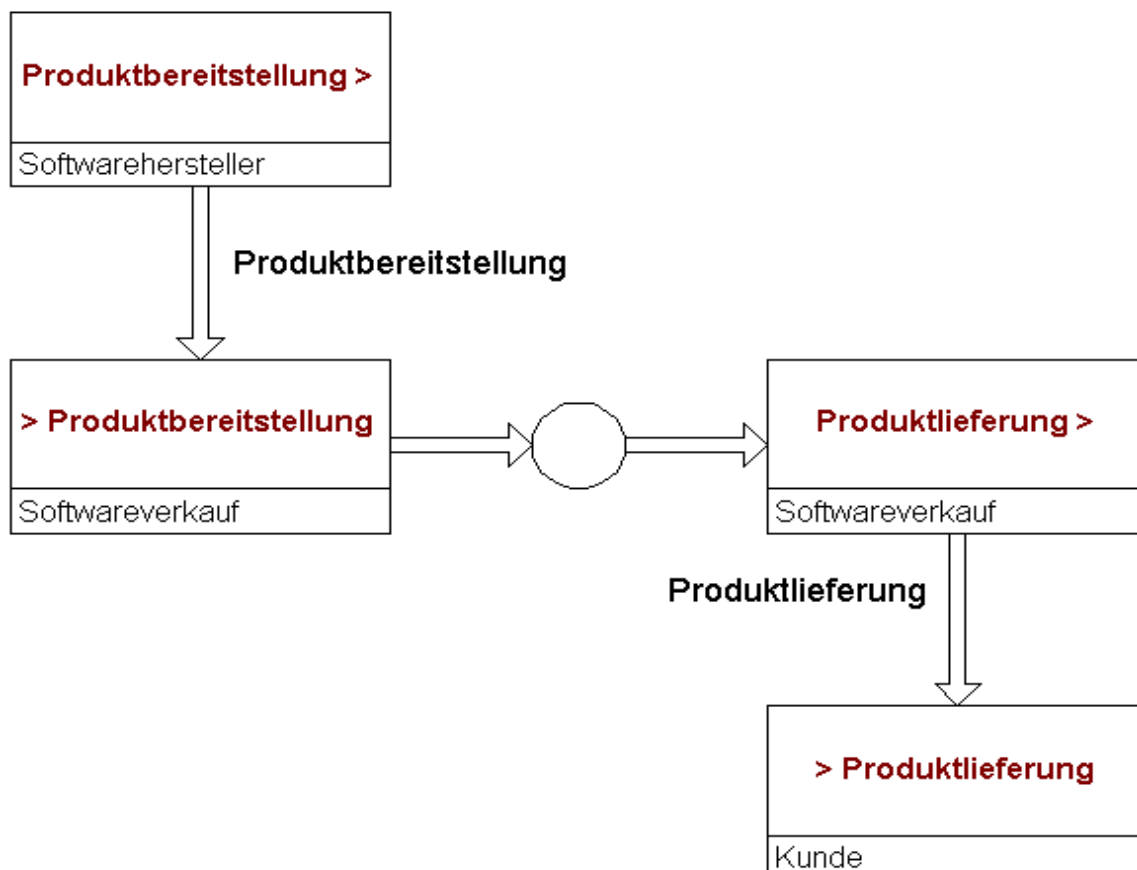
- Download des Produktes (FTP)
- Zahlung per Kreditkarte

2. Geschäftsprozesse:

Interaktionsschema (IAS, 1. Stufe) :



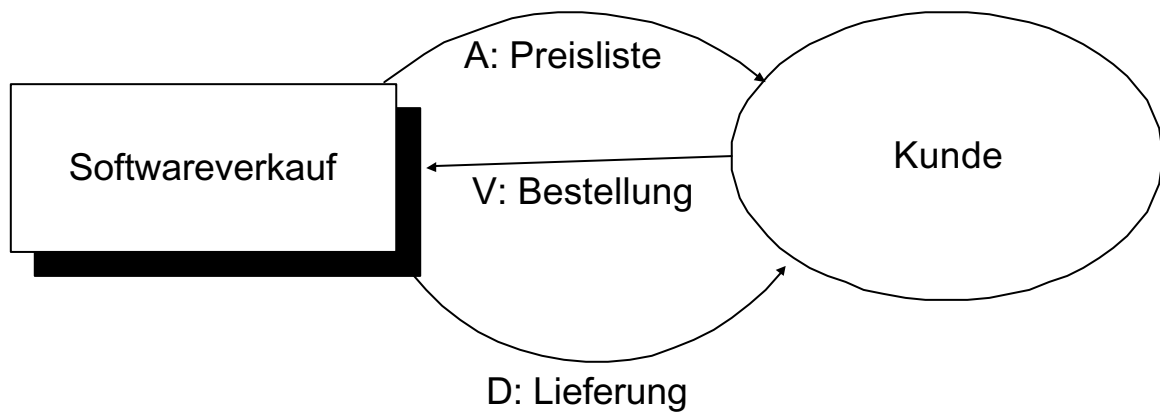
Vorgangs-Ereignisschema (VES, 1. Stufe) :



Modellierungsvorgehensweise:

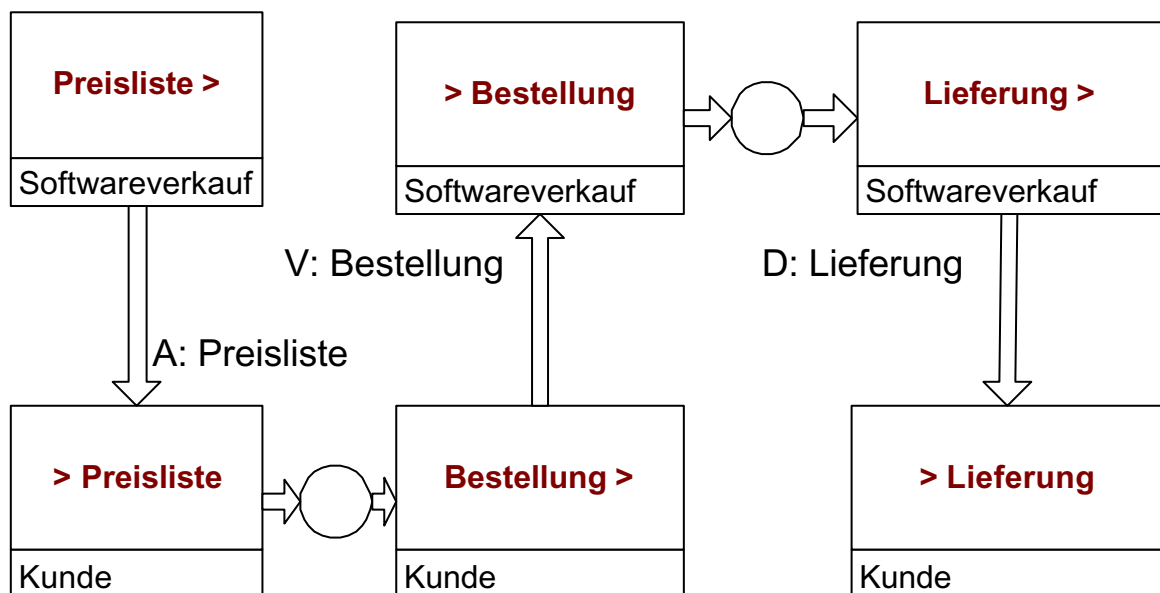
1. Aufdeckung der Lenkung von Transaktionen

IAS:



Transaktionen werden in Teiltransaktionen aufgeteilt

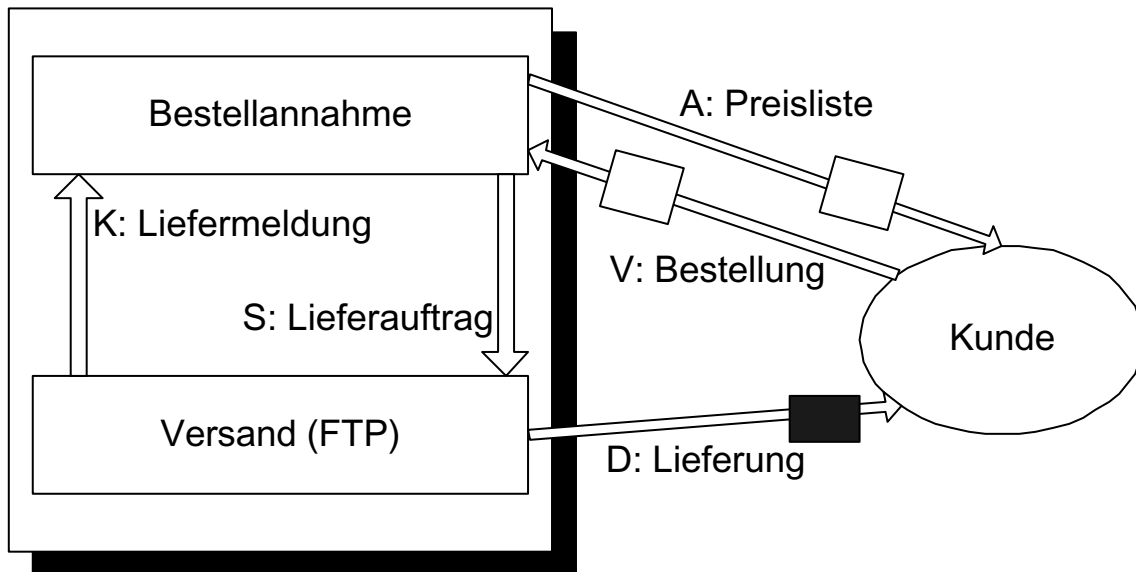
VES:



2. Aufdeckung der Lenkung von Objekten

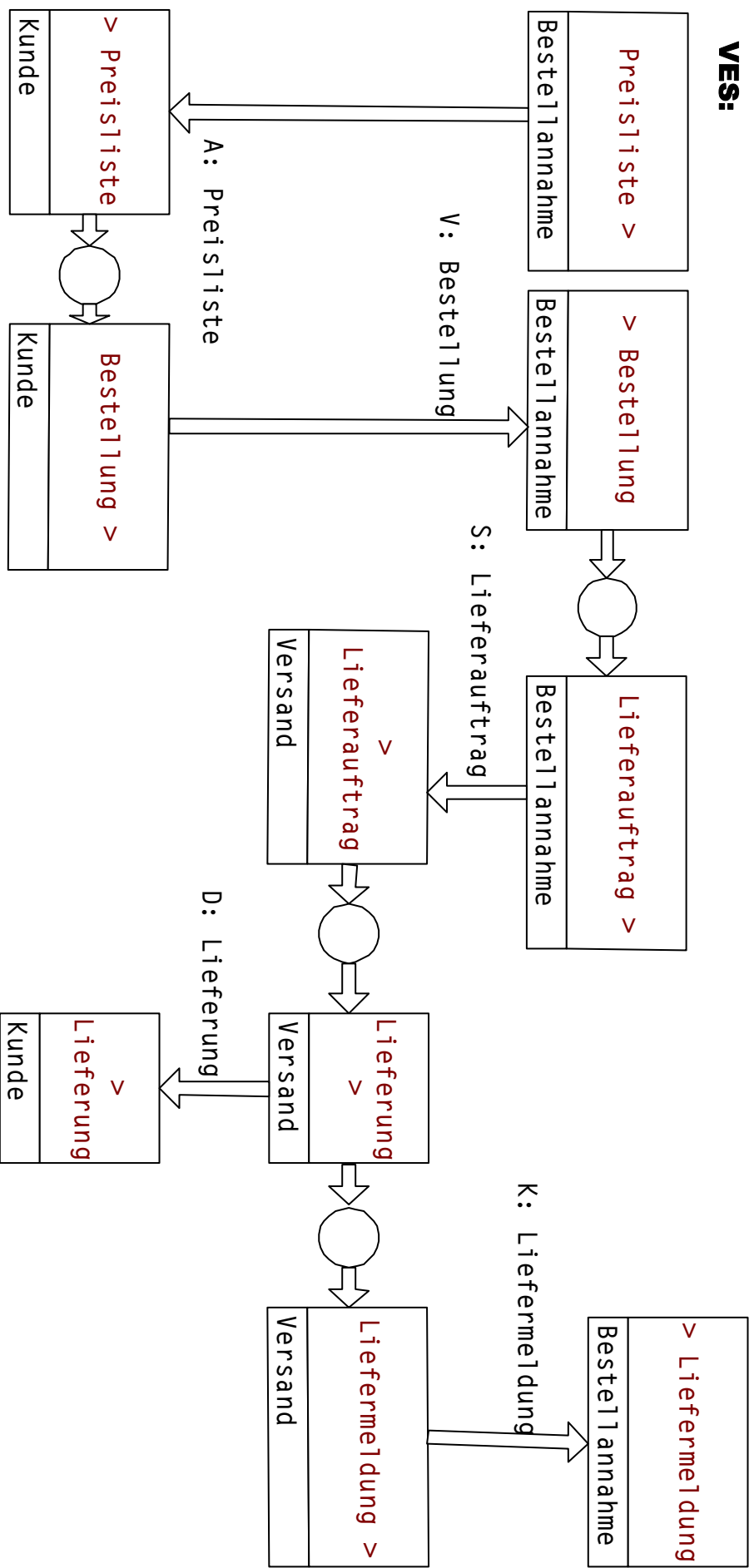
IAS:

Softwarehandel



Merke: Transaktionszerlegung vor Objektzerlegung!

VES:



3. Homogenisierung der Transaktionen bezüglich übertragener Leistung

4. Homogenisierung der Objekte bezüglich erstellter Leistung

Tip:

- Kleine Regelkreise
- bei Transaktionszerlegung: Aufdecken vollständiger Verhandlungsstrukturen
- keine Transaktion ohne Leistungsbezug
- Trennung der Aufgabenebene von der Aufgabenträgerebene

Prüfung der Automatisierbarkeit von Transaktionen und Objekten:

