



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Fraunhofer-Institut für Arbeits- wirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Dipl.-Ing. Thomas Renner
Telefon +49 711 970-5120
thomas.renner@iao.fraunhofer.de

Dipl.-Inform. Jan Finzen
Telefon +49 711 970-2432
jan.finzen@iao.fraunhofer.de

www.ikt.iao.fraunhofer.de
www.e-business.iao.fraunhofer.de
www.theseus-programm.de/home

TEXO

ANWENDUNGSSZENARIEN FÜR BUSINESS WEBS

Moderne IT-Lösungen und die zunehmende Vernetzung ermöglichen es, dass Unternehmen Softwarelösungen nicht mehr selbst entwickeln und betreiben müssen, sondern als Dienste über das Internet beziehen («Software as a Service»). Mehrere Dienste und Dienstleistungen lassen sich zukünftig auf einfache Weise zu innovativen Lösungen verknüpfen und können so schnell und kostengünstig genutzt werden. Das so entstehende »Internet der Dienste« wird den Softwaremarkt wesentlich verändern. Unternehmen und Organisationen müssen ihre IT-Strategien daher neu ausrichten.

THESEUS und TEXO

THESEUS ist ein vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) initiiertes Forschungsprogramm mit dem Ziel, neue Technologien und Methoden für das Internet der Dienste zu entwickeln. Ziel des Projekts TEXO ist es, im Rahmen von THESEUS eine Infrastruktur für Busi-

ness Webs im Internet der Dienste zu schaffen. Eine Plattform soll es ermöglichen, Dienste im Internet zu handeln, zu Mehrwertdiensten zusammenzusetzen und kundenindividuell in die jeweilige Anwendungsumgebung des Kunden zu integrieren. TEXO schafft so die Grundlage für eine Dienstleistungswirtschaft im Internet.

Das Fraunhofer IAO realisiert im Rahmen von TEXO Technologien und Lösungen für verschiedene Bereiche. Zu den Schwerpunktthemen zählen dabei der Entwurf innovativer Anwendungsszenarien und die Entwicklung von Methoden für das »IT Service Engineering und Monitoring« Internet der Dienste. Im Fokus stehen außerdem Lösungen für das »Internet Mining« mit dem Ziel, die Informationen aus dem Internet für die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen, die Beobachtung von Markt und Wettbewerb und die Steigerung der Unternehmensreputation besser nutzen zu können.

Business Webs für die Schadenregulierung

Wie nützlich eine Kombination mehrerer Dienste zu einem »Business Web« ist, wird am Beispiel der Regulierung eines Unfallschadens deutlich. Bei einem Unfallschaden gilt es, diesen schnell, effizient und in hoher Qualität zu beseitigen. Dies erfordert die Koordinierung und Kombination vieler Dienste und Dienstleistungen verschiedener Unternehmen. Beispiele dafür sind:

- Schadensmeldung an Versicherung,
- Abgleich des Schadens mit bestehenden Versicherungsverträgen,
- Ermittlung und Beauftragung geeigneter Reparaturwerkstätten,
- Vermittlung eines Mietfahrzeugs als Ersatzwagen,
- Vermittlung eines Sachverständigen,
- Wertermittlung Fahrzeuge,
- Erstellung und Qualitätssicherung von Kostenvoranschlägen, Gutachten und Rechnungen,
- Kommunikation mit allen an der Regulierung Beteiligten.

Das Fraunhofer IAO hat im Rahmen eines Anwendungsszenarios dienstebasierte Softwarelösungen für die Schadenregulierung entwickelt und verknüpft, die eine schnelle und effiziente Schadensbehebung ermöglichen. Beispiele für Fraunhofer-Dienste sind:

- Prozessdienste zur regelbasierten Steuerung von Regulierungsprozessen und Kommunikation mit Partnerunternehmen,
- Analyse und Qualitätssicherungsdienste für Schadenskalkulationen und Rechnungen (automatisierte Prüfung und Freigabe, Qualitätssicherung vor Ort in Echtzeit etc.),
- Werkstatt-Informationsdienste,
- Mietwagen-Informationsdienste,
- Dienste für Monitoring und Steuerung von Partnernetzwerken.

Im Rahmen eines Demonstrators zeigt das Fraunhofer IAO, wie Regulierungsprozesse durch die Nutzung von Softwarediensten automatisiert werden, um die Schadensbehebung wesentlich zu beschleunigen und die Qualität der Prozesse zu erhöhen. Die Dienste ermöglichen es, schnell geeignete Werkstätten zu finden und Mietwagen zu vermitteln. Die Freigabe zur Reparatur kann in Sekunden erfolgen, indem eine automatische Prüfung und Qualitätssicherung von Schadensgutachten genutzt wird. Ergänzend zu den Diensten für die KFZ-Schadenregulierung entwickeln die IAO-Experten gegenwärtig Automatisierungslösungen für den Bereich Gebäudeschäden.

Leistungen des Fraunhofer IAO

Das Competence Center Electronic Business des Fraunhofer IAO unterstützt Unternehmen und Organisationen bei der Automatisierung und Beschleunigung von Geschäftsprozessen durch innovative, vernetzte IT-Lösungen. Das Leistungsangebot umfasst:

- Strategieentwicklung und Geschäftsmodelle
- Prozessanalyse und -optimierung
- Anforderungsanalyse und technische Konzeption
- Realisierung von servicebasierten IT-Lösungen oder Umsetzungsbegleitung
- Marktstudien und Technologieevaluation
- Neutrale Auswahl von Produkten und Dienstleistern
- E-Business-Standardisierung