

Inhalt	Seite
Vorwort	3
Einleitung	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Begriffe	5
3 Klassifikation von Remote Service.....	5
3.1 Allgemeines	5
3.2 Klassifizierung im Gebiet der Dienstleistungen.....	6
3.3 Zielstellungen und Aufgabengebiete von Remote Service.....	8
3.4 Architektur	9
3.5 Anwendungsfelder von Remote Service.....	11
3.6 Branchenspezifische Ausprägungen	11
3.6.1 Allgemeines	11
3.6.2 Beispiel Teleservice	12
3.6.3 Beispiel Telemedizin	12
3.6.4 Remote Service im IT Bereich.....	13
3.7 Leistungsbewertung von Remote Service.....	14
3.7.1 Nutzen der Leistungsbewertung.....	14
3.7.2 Bestimmung der Art der Leistung	15
3.7.3 Kategorisierung von Remote Service	16
3.7.4 Praktische Anwendung der Morphologischen Kästen	19
4 Modellierung von Remote Service.....	19
4.1 Allgemeines	19
4.2 Ansatz zur Modellierung von Remote Service	20
4.3 Vorgehensmodell zur Modellierung	22
4.4 Elemente des Modellierungsmodells	23
4.4.1 Allgemeine Anforderungen an die Modellierung	23
4.4.2 Komponentenmodell.....	24
4.4.3 Hierarchiemodell	28
4.4.4 Ressourcenmodell	32
4.4.5 Prozessmodell	34
4.5 Anwendung der Modellierung bei Remote Service	37
4.5.1 Allgemeines	37
4.5.2 Bestimmung der Granularität.....	37
4.5.3 Bestimmung des Betrachtungsgegenstandes	39
4.5.4 Modellierungsmatrix	40
Anhang A (informativ) Zuordnung Wirtschaftszweige NACE (EU 2008)	42
Anhang B (informativ) Beispiel einer Industrieanwendung.....	43
Literaturhinweise	45