



Design av e-tjänster för framtidens organisationer

- modeller, metoder och teorier

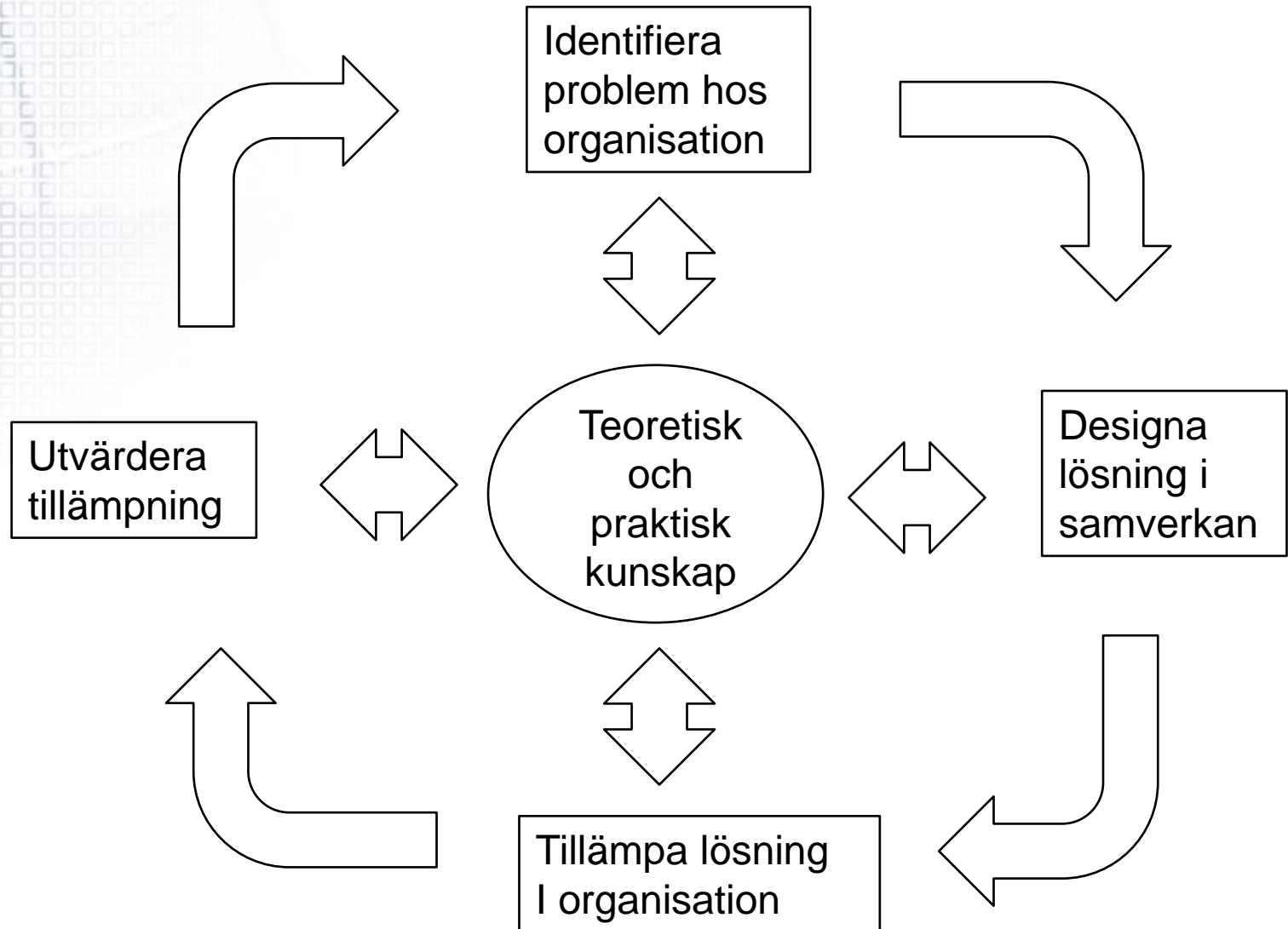
Martin Henkel, Erik Perjons
Institutionen för data och systemvetenskap (DSV),
Stockholms universitet

2014-04-08

martinh@dsv.su.se perjons@dsv.su.se



Praktikforskning



Företag vi samverkat med kring e-tjänster och verksamhetsmodellering

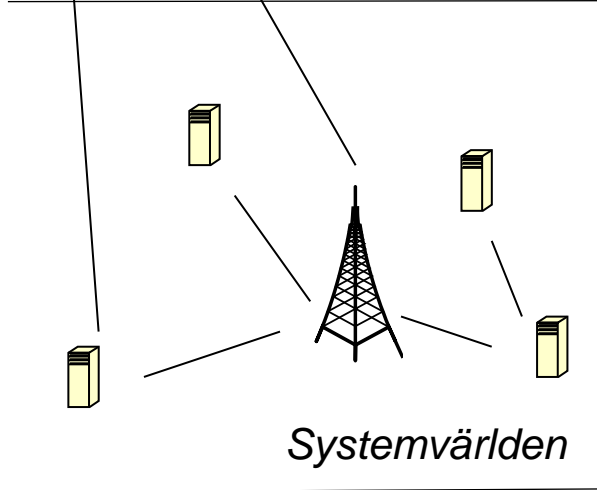
- Ericsson (e-tjänster, enterprise architecture)
- Skatteverket (e-tjänster, enterprise modelling)
- S:t Eriks ögonsjukhus, primärvårdenheter, optikerföretag , Stockholms Läns Landsting (e-tjänster, enterprise modelling)
- Telia Mobile (business process management)
- Skaraborgs lasarett, primärvårdenheter , Västra Götalandsregionen (enterprise modelling)
- Sandvik (e-tjänster)
- Stockholms kommun, Kungsbacka kommun, Falköpings kommun (e-tjänster, enterprise modelling)
- Tillväxtverket (e-tjänster)

Forskning kring e-tjänster

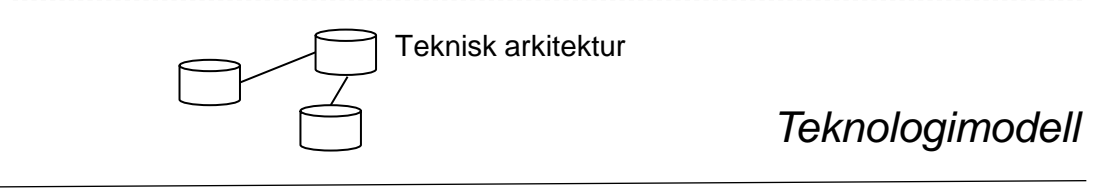
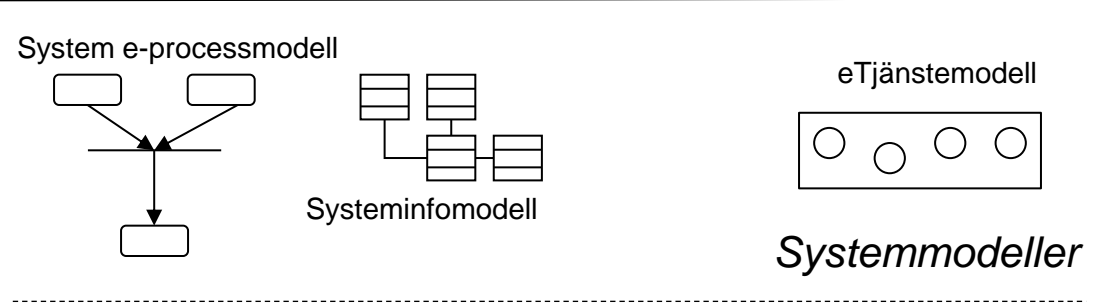
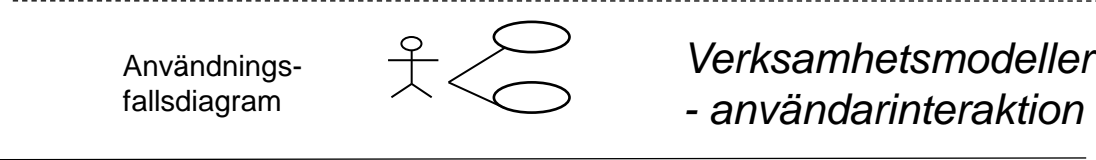
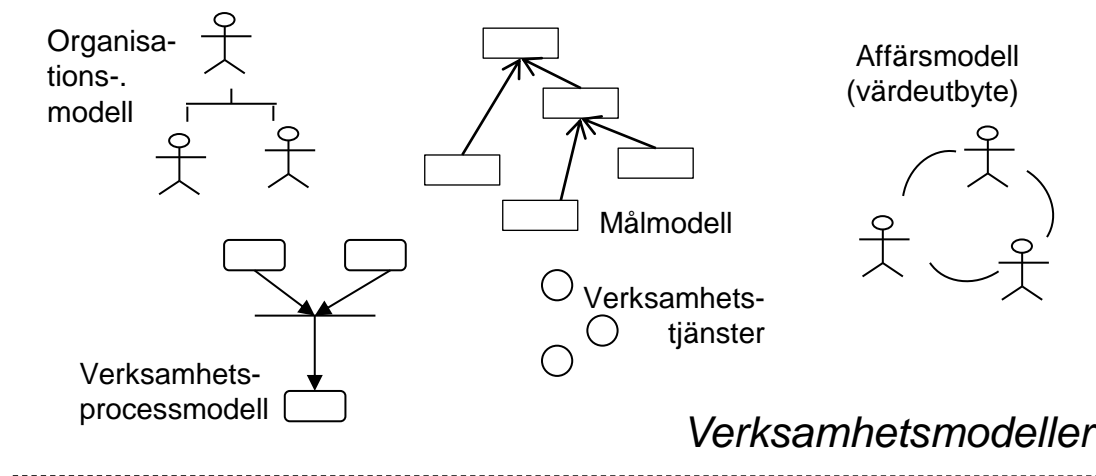
- Medel: Skapa en verktygslåda med lösningar i form av metoder och modeller
 - för analys av verksamhets- och tekniska problem nuläge ("as-is")
 - för design av verksamhet och IT-arkitektur nyläge ("to-be")
- Mål: Verksamheten blir mer produktiv (producerar samma sak med mindre resurser)
- Mål: Verksamheten blir mer strategisk och flexibel
 - möjliggör (innovativ) identifikation av nya varor och tjänster
 - möjliggör nya relationer med kunder och leverantörer
 - möjliggör effektivare anpassning till nya teknologier
 - möjliggör snabbare anpassning till ändrade kundkrav



Arkitektur av modeller



Verkligheten



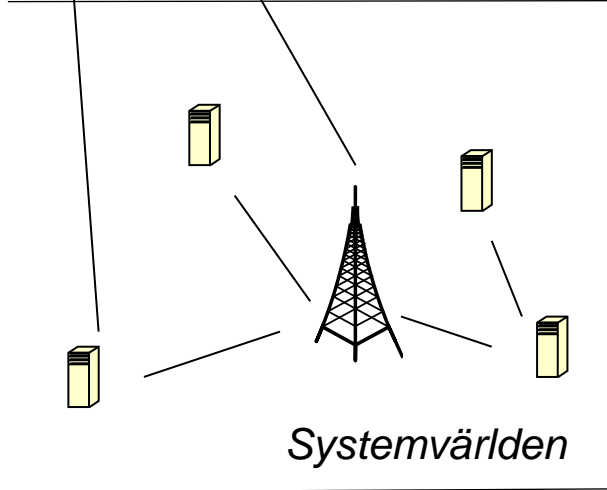
Grafiska modeller/diagram



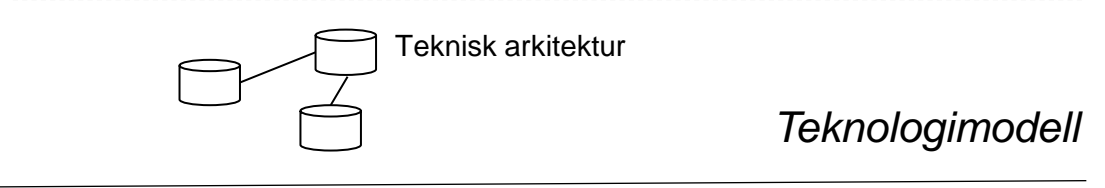
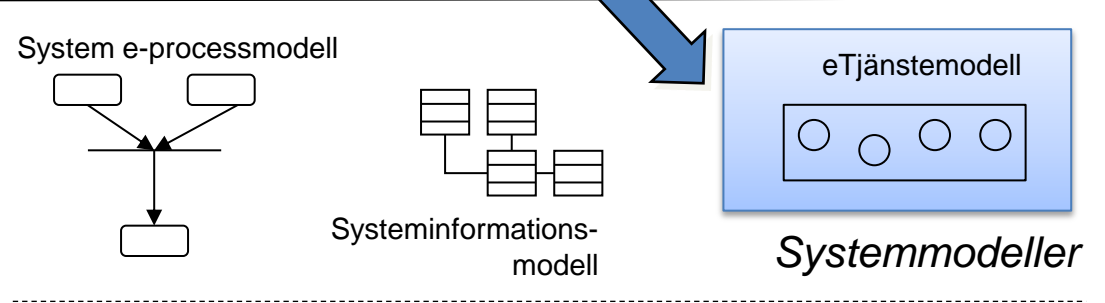
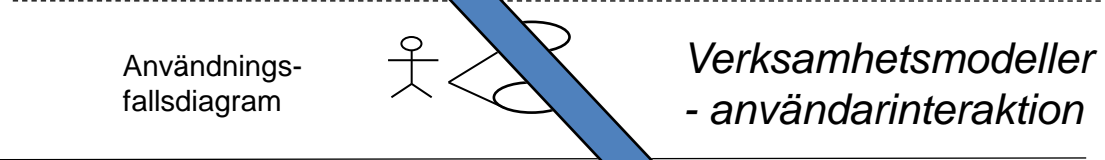
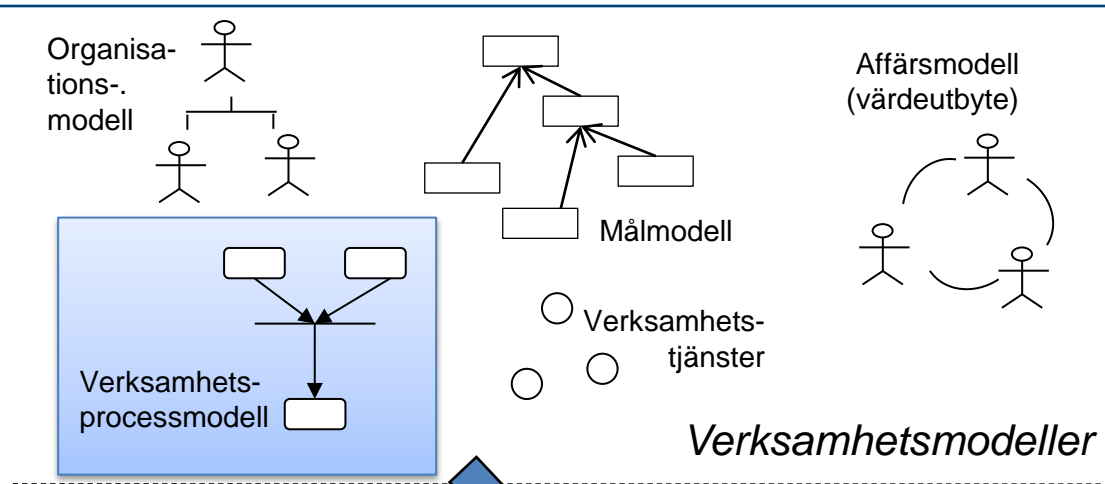
Modell-drivna metoder för att identifiera e-tjänster
- Exempel från projekt



Processdriven identifiering



Verkligheten



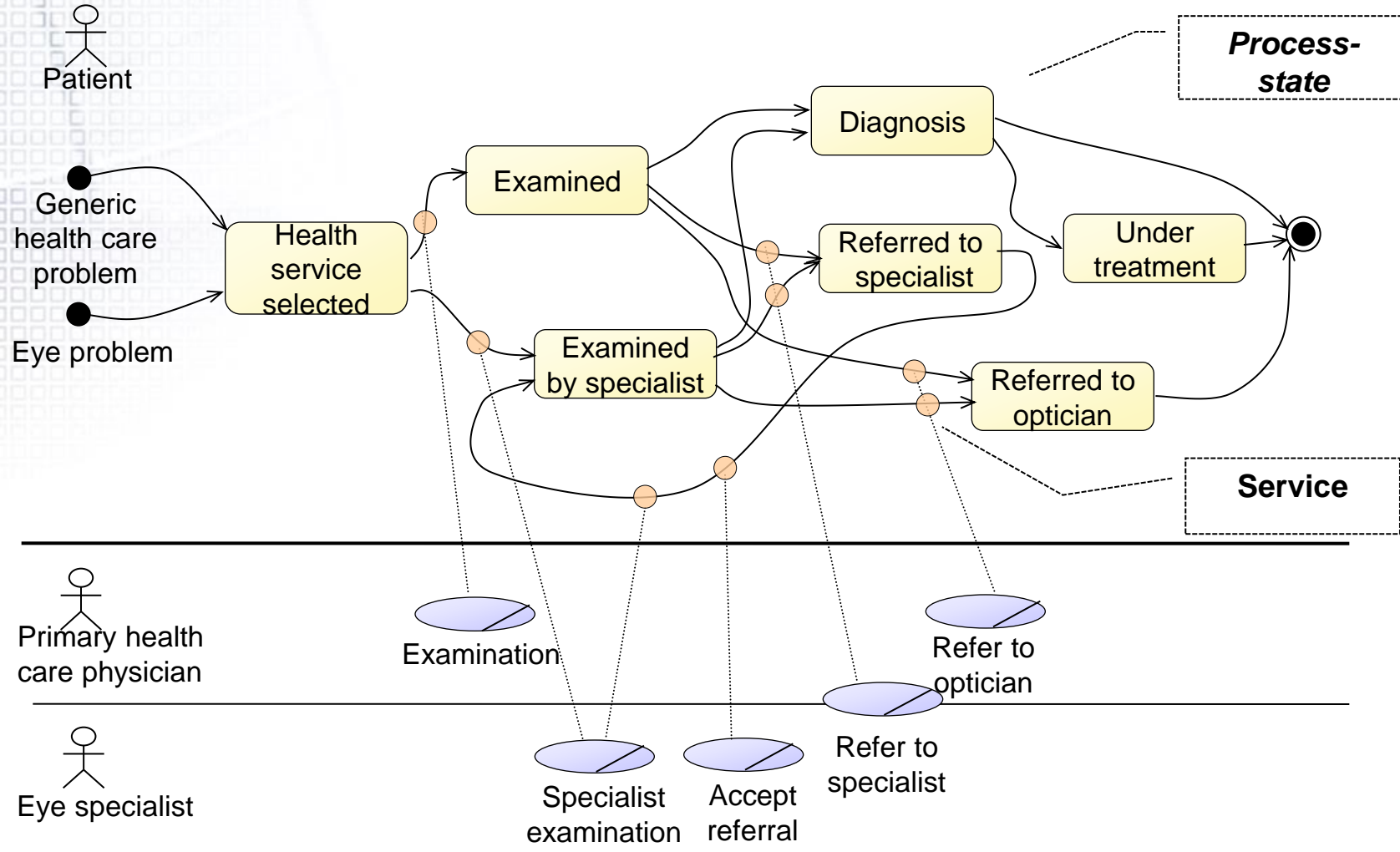
Grafiska modeller/diagram





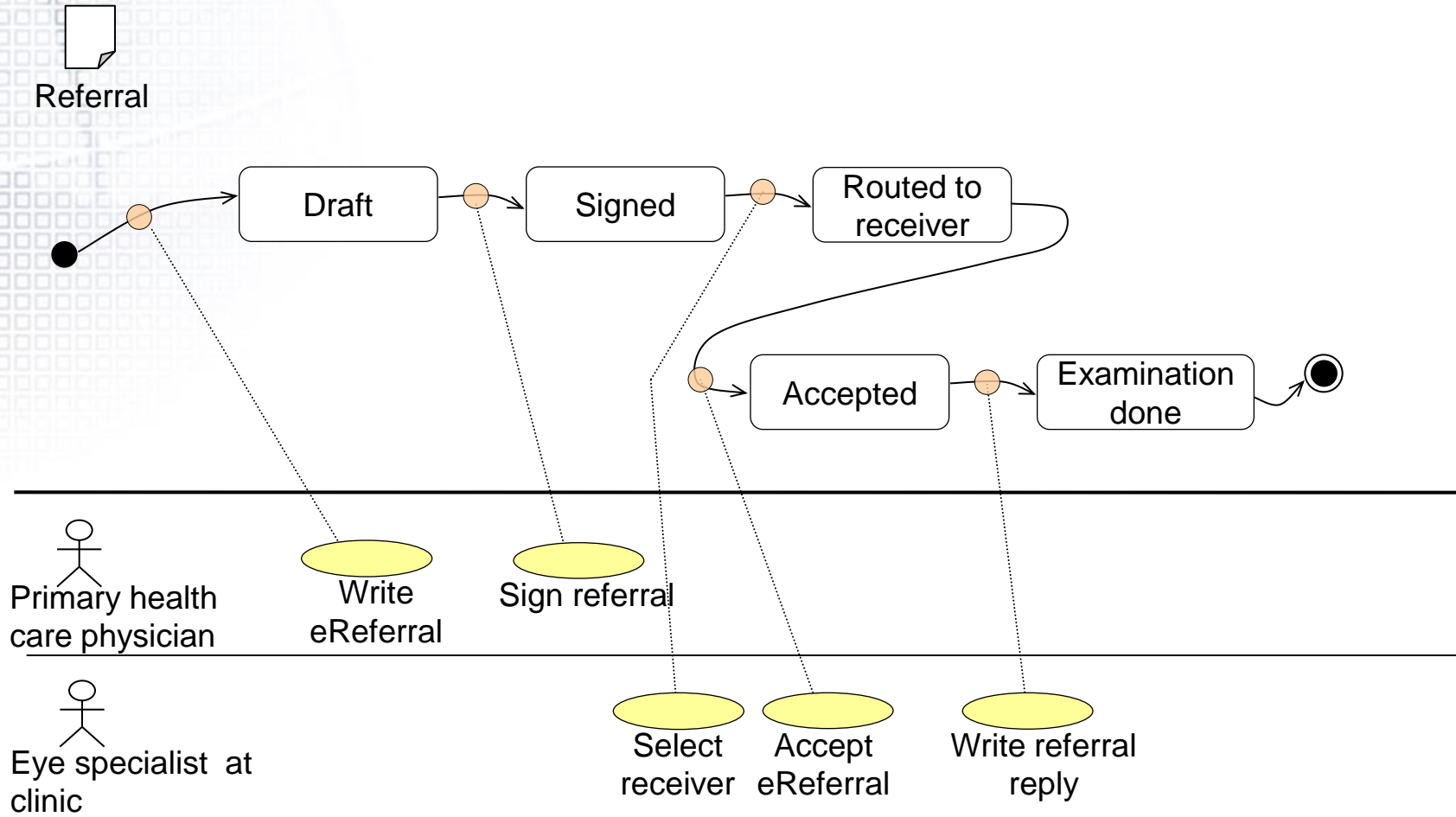
Example: Identifying services using processes

- Patient focus



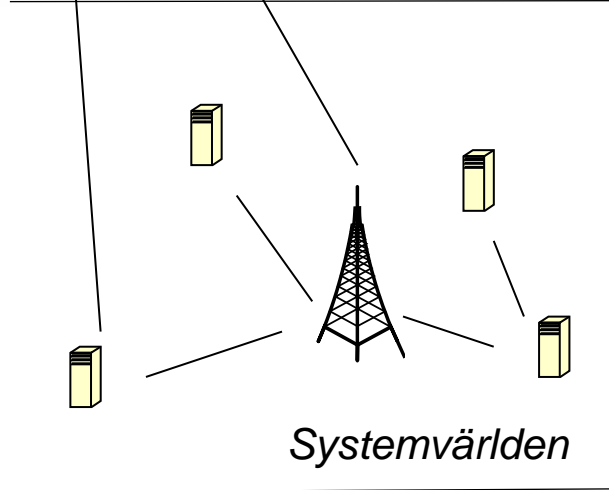
Example

- Information Entity Focus

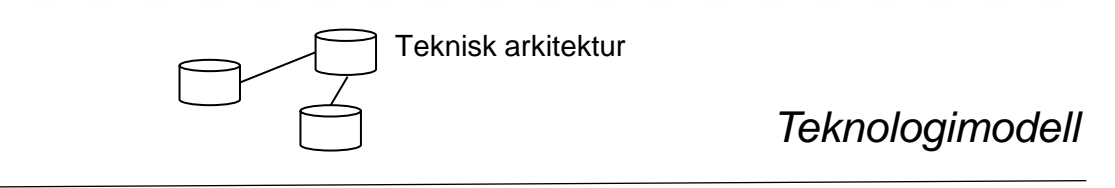
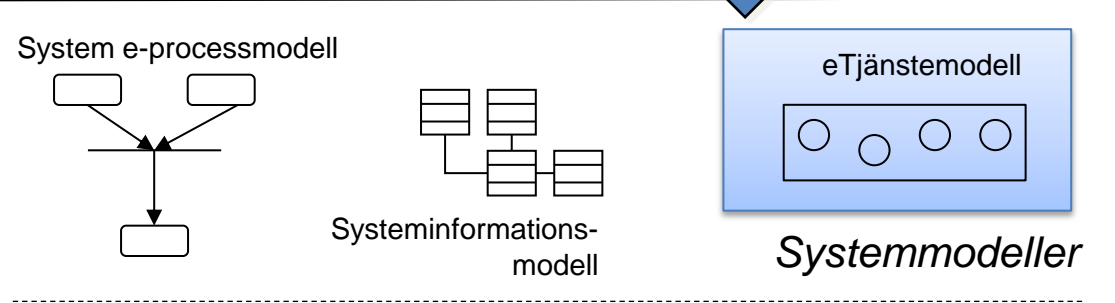
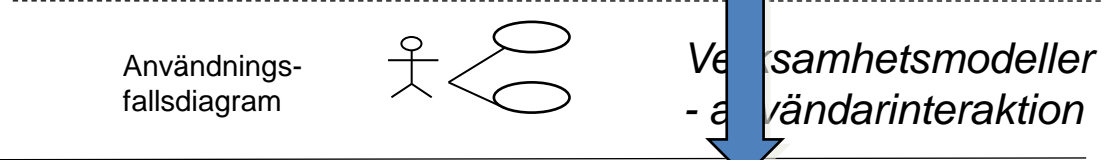
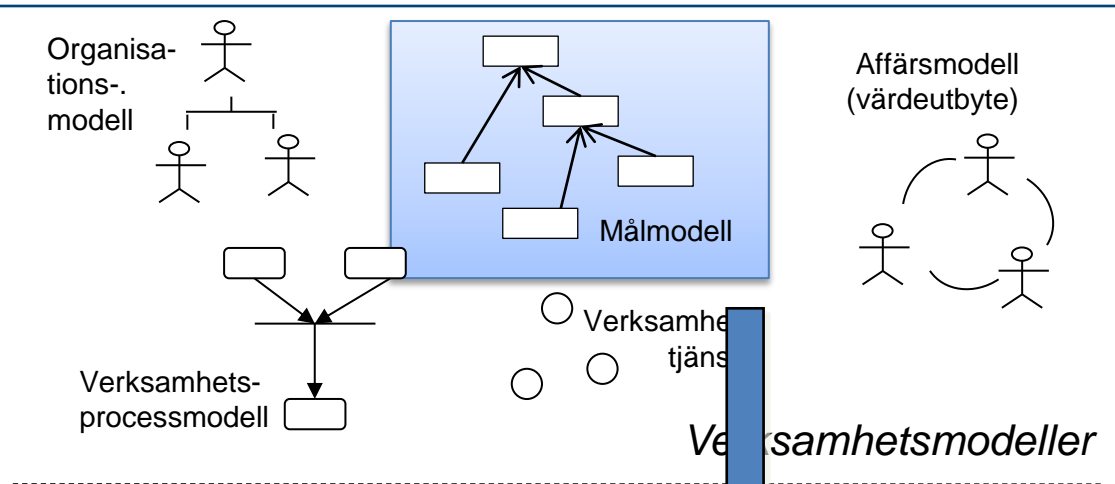




Måldriven identifiering



Verkligheten



Grafiska modeller/diagram



Målmodeller

Mål

Mål:
Skattedeclaration ska kunna
hanteras effektivt av
deklaranterna

[Här använder vi
OMG:s
målmodellerings-
standard
BMM]

del_av

Mål:
Deklarationstöd ska
finnas

del_av

Mål:
Användarfel
ska förhindras

del_av

Mål:
Hjälp ska finnas för varje
fält

kvan-
tifierar

Mätbart Mål:
Felsummeringar ska vara
0 %

del_av

Mål:
Felsummeringar
ska förhindras

stödjer

stödjer

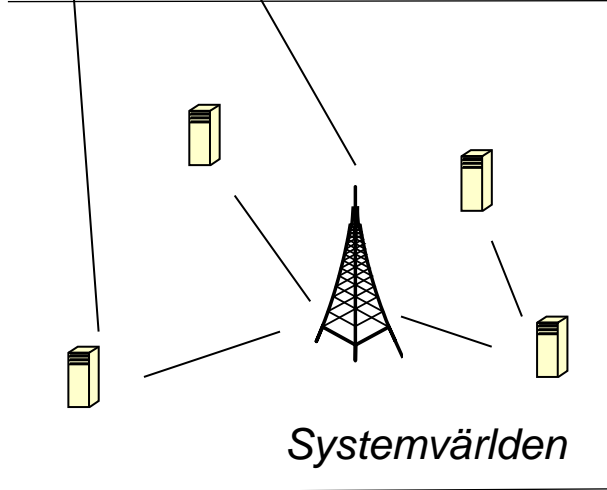
Medel
(tjänster)

Hjälpdeltjänst
för varje fält

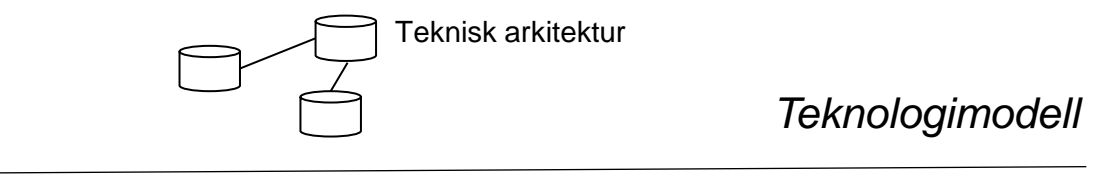
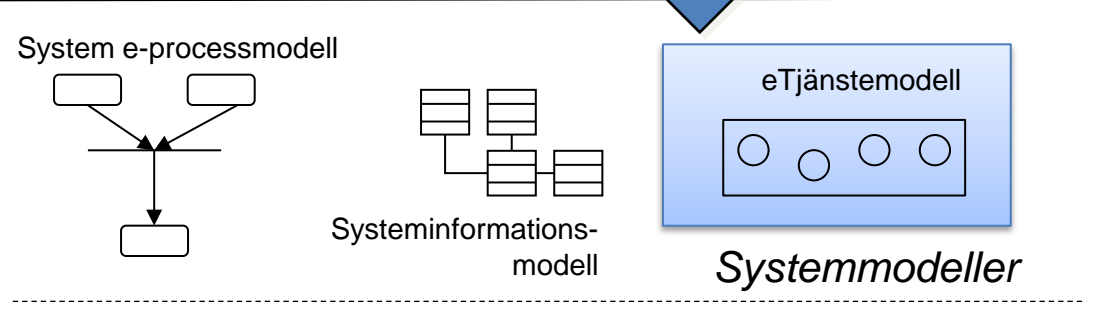
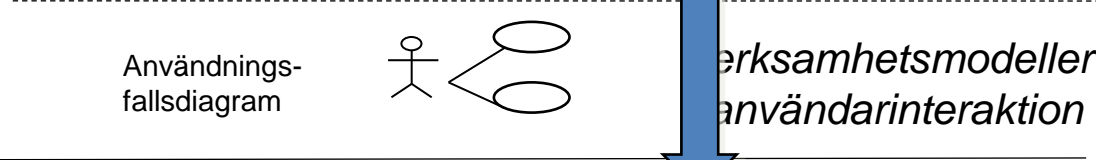
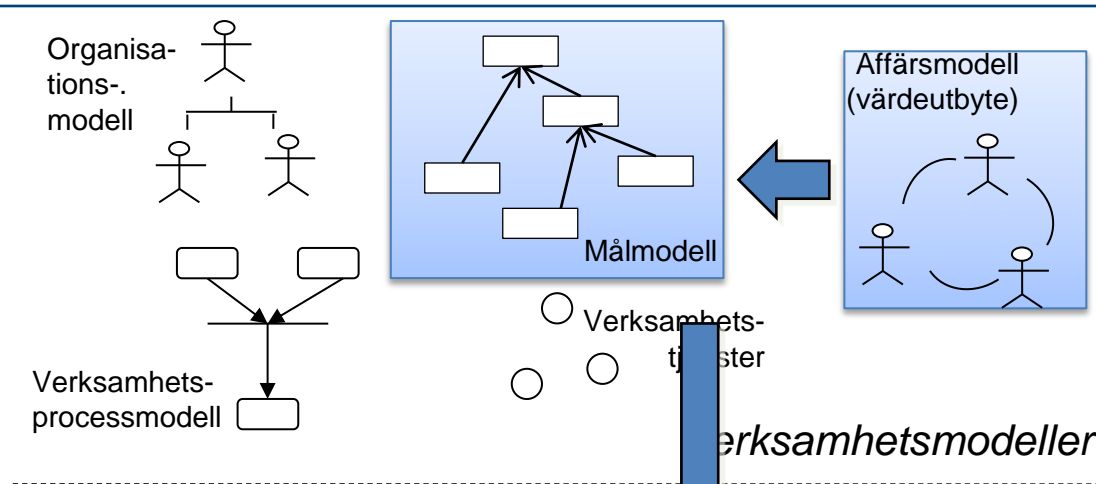
Felsummerings-
deltjänst



Värddriven identifiering



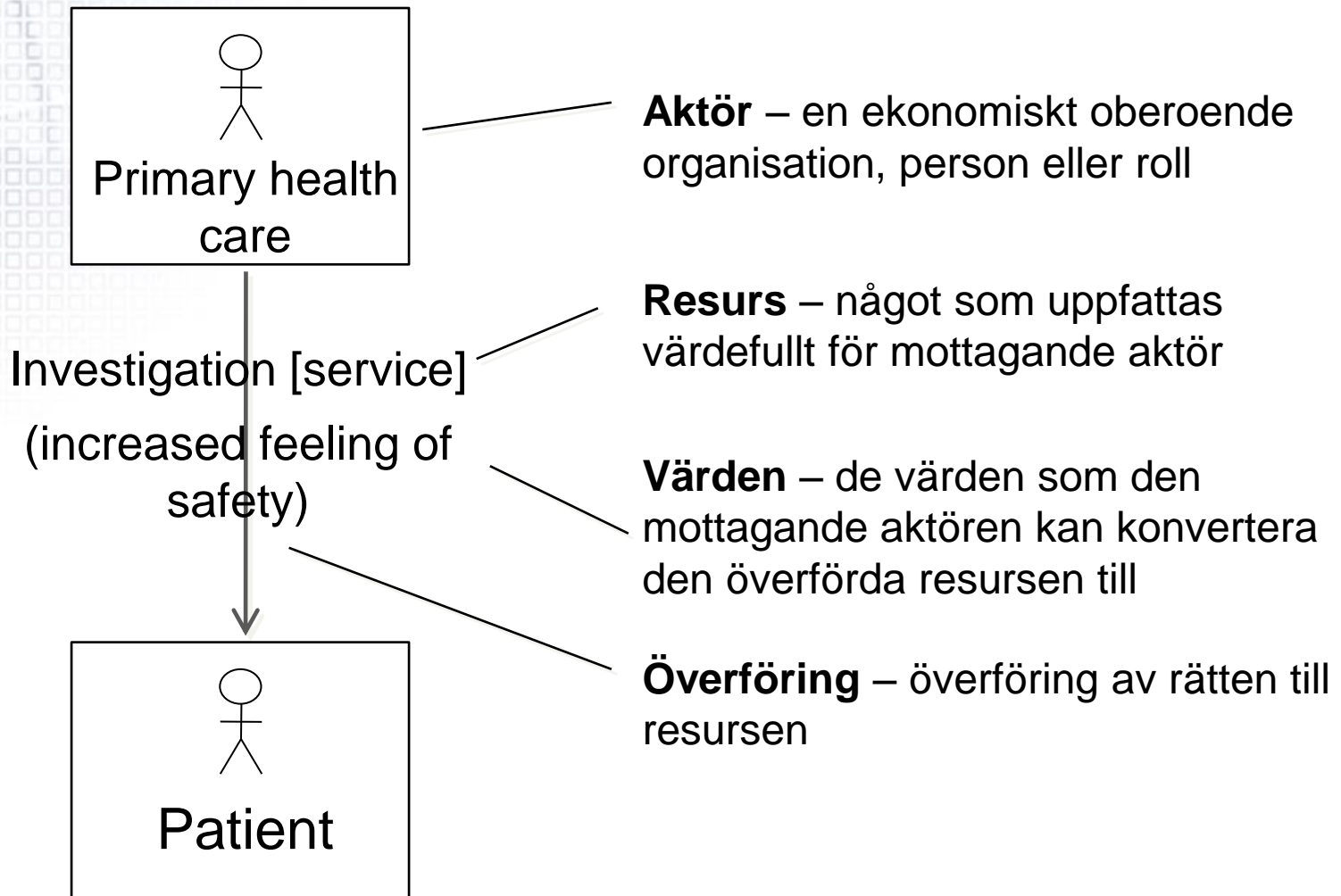
Verkligheten



Grafiska modeller/diagram

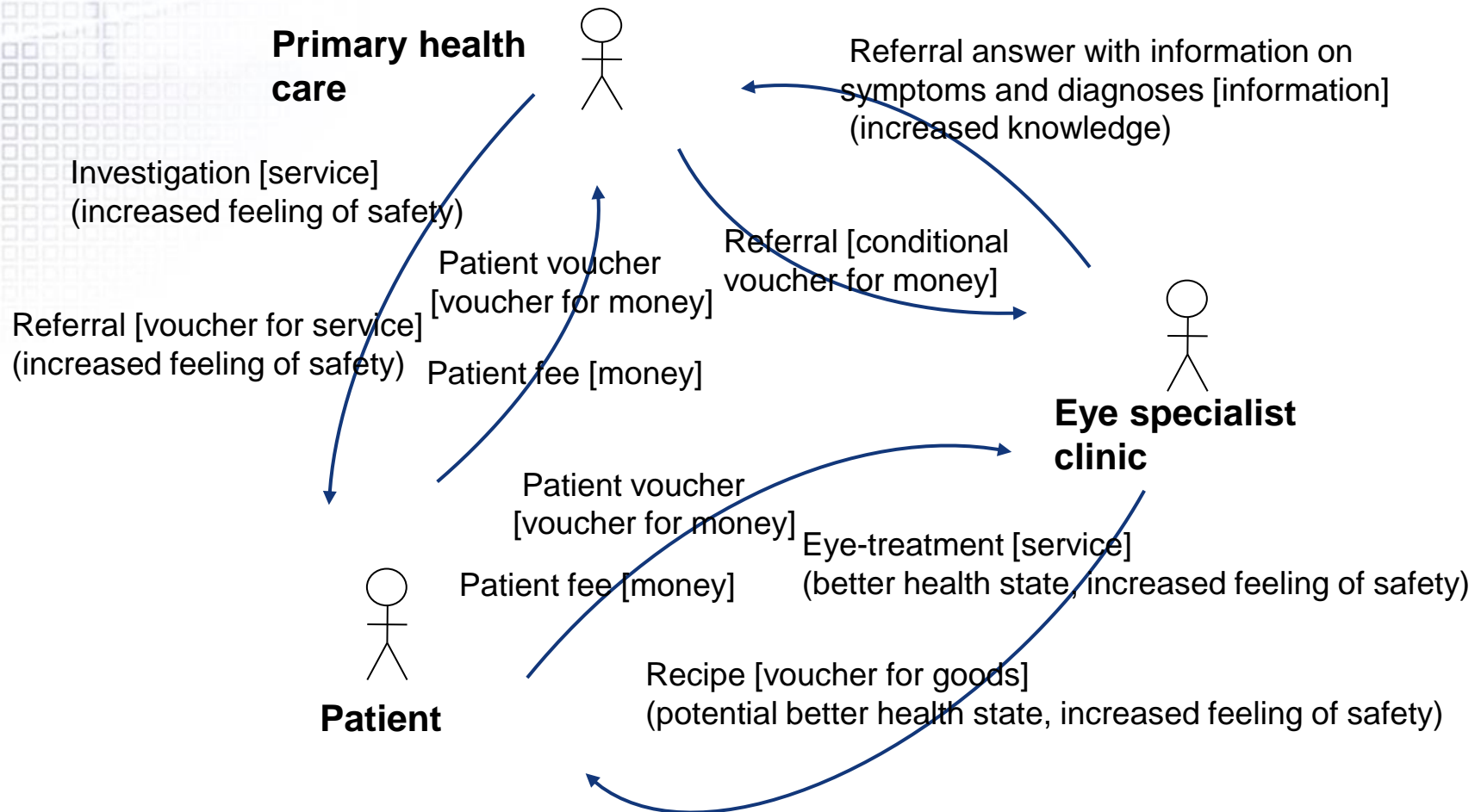


Värde modeller – huvudbegrepp



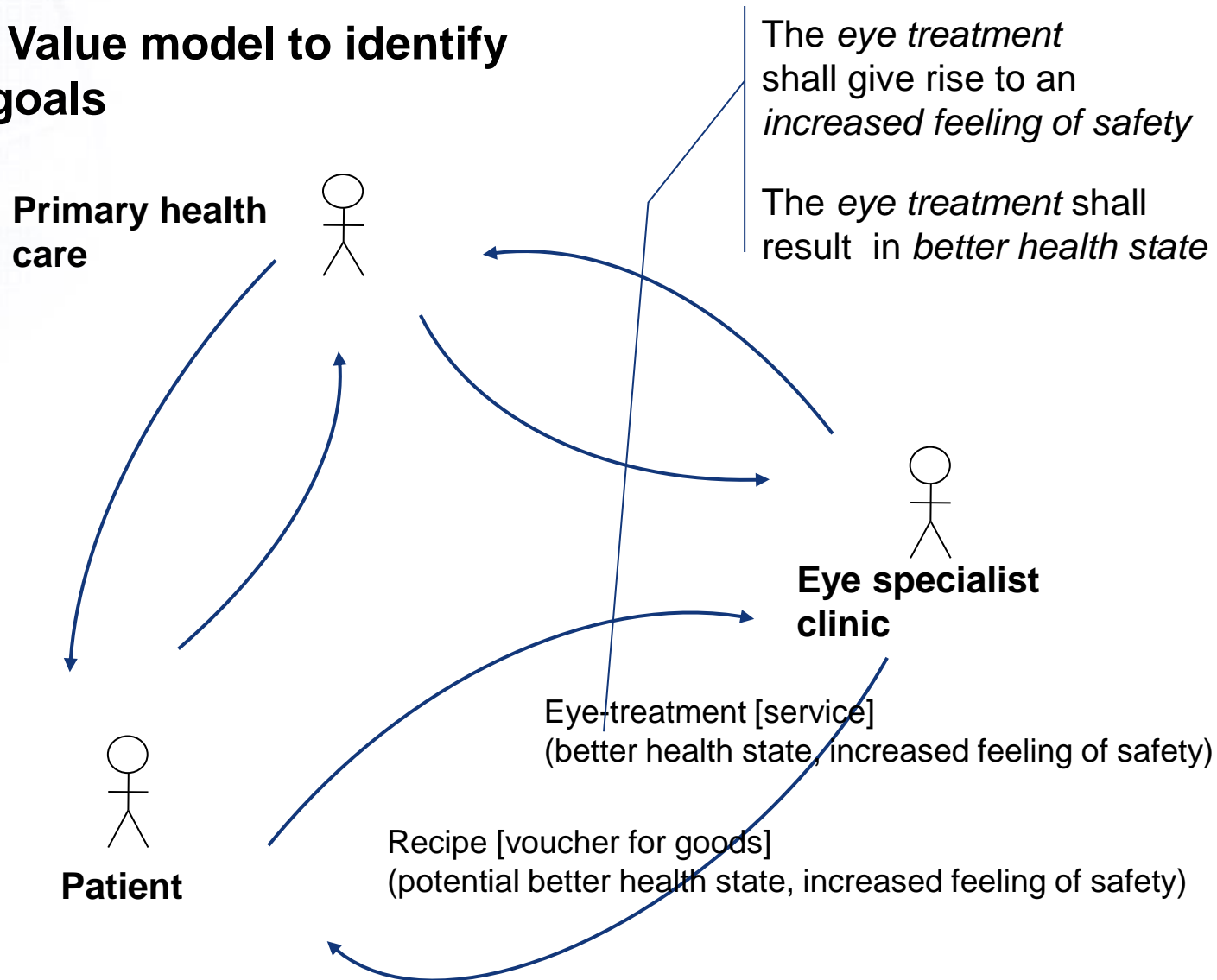
Example: Value model

Value model – describing a network of actors exchanging economic resources, and achieving internal values

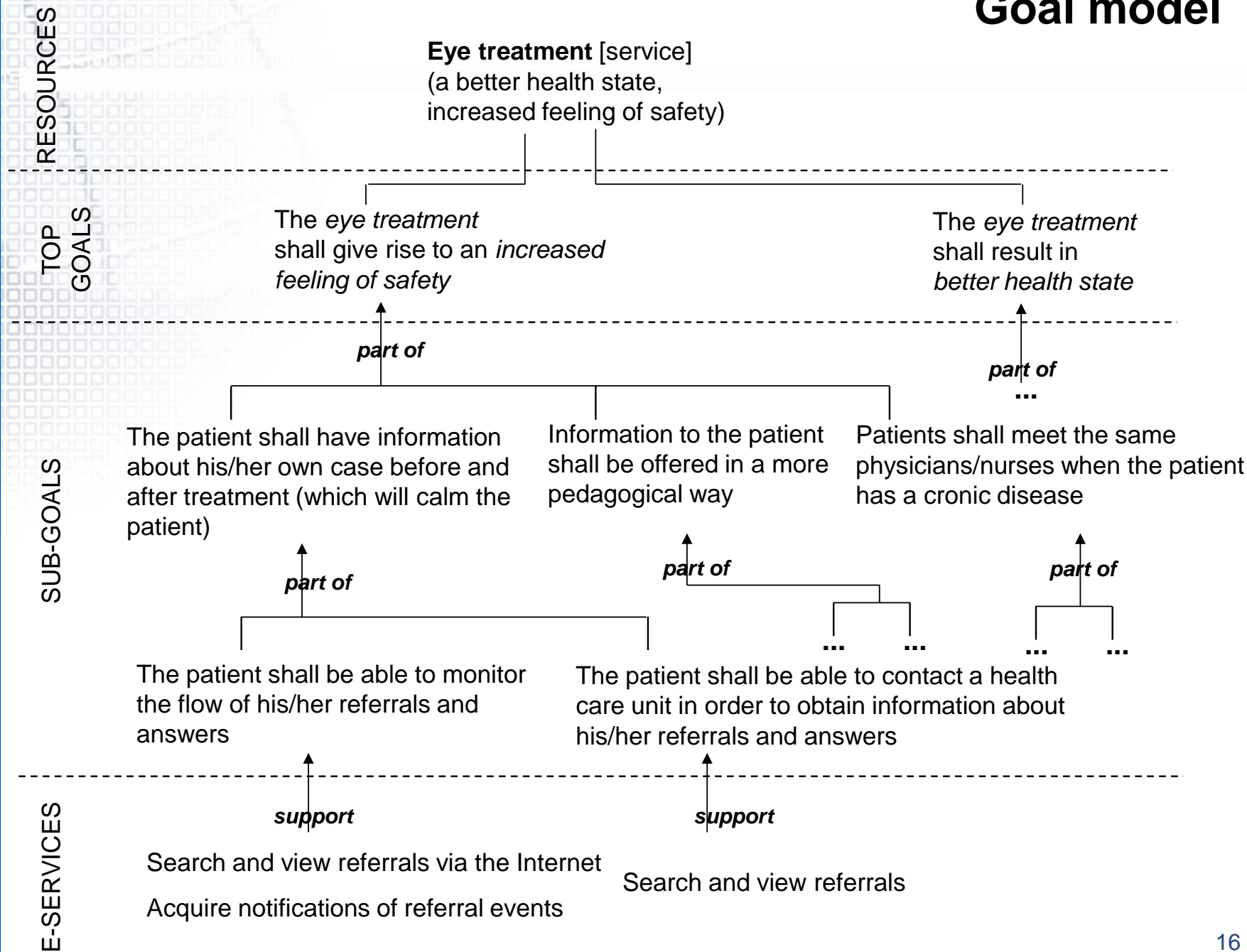


From value to (soft) goals

Using the Value model to identify top-level goals

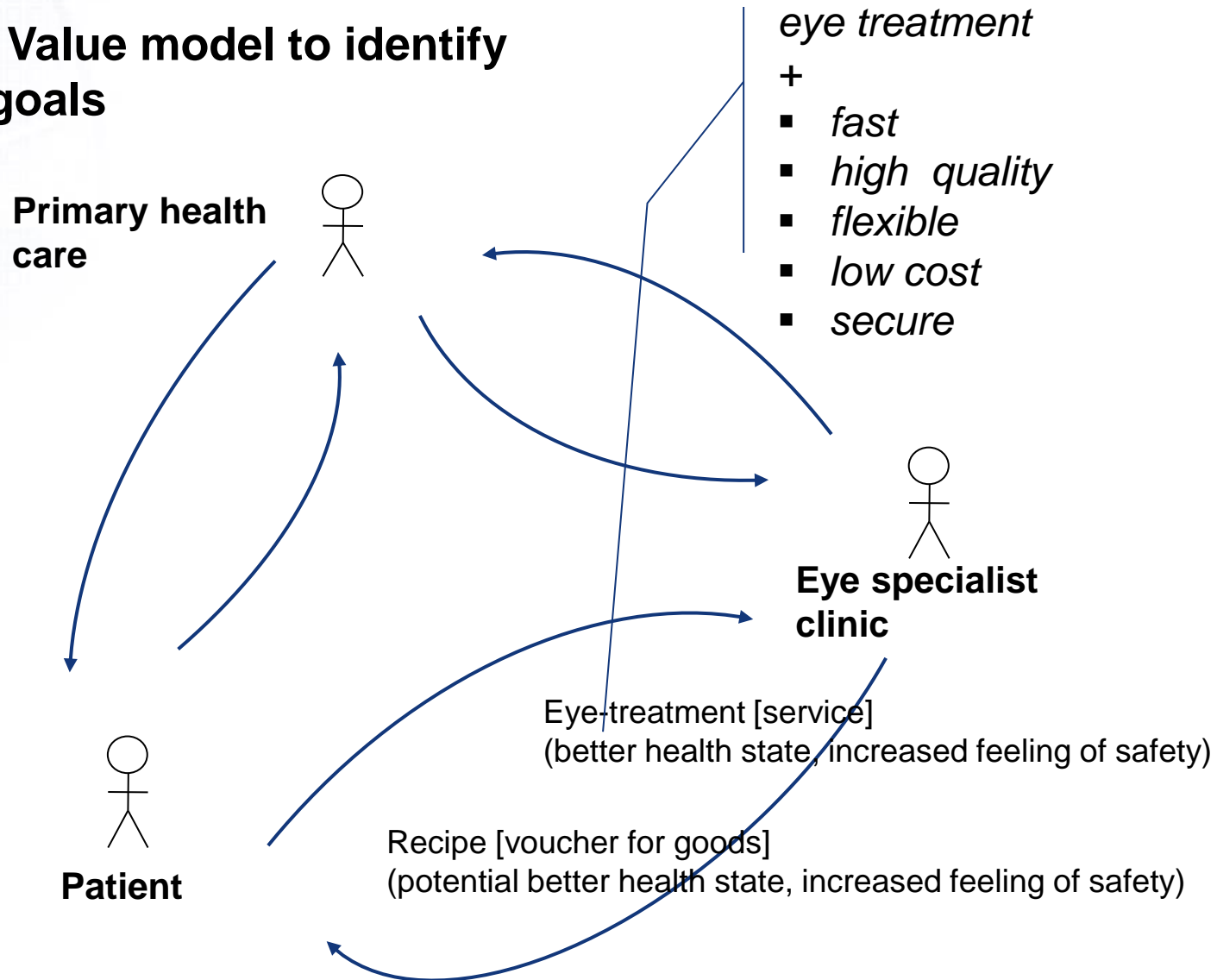


Goal model

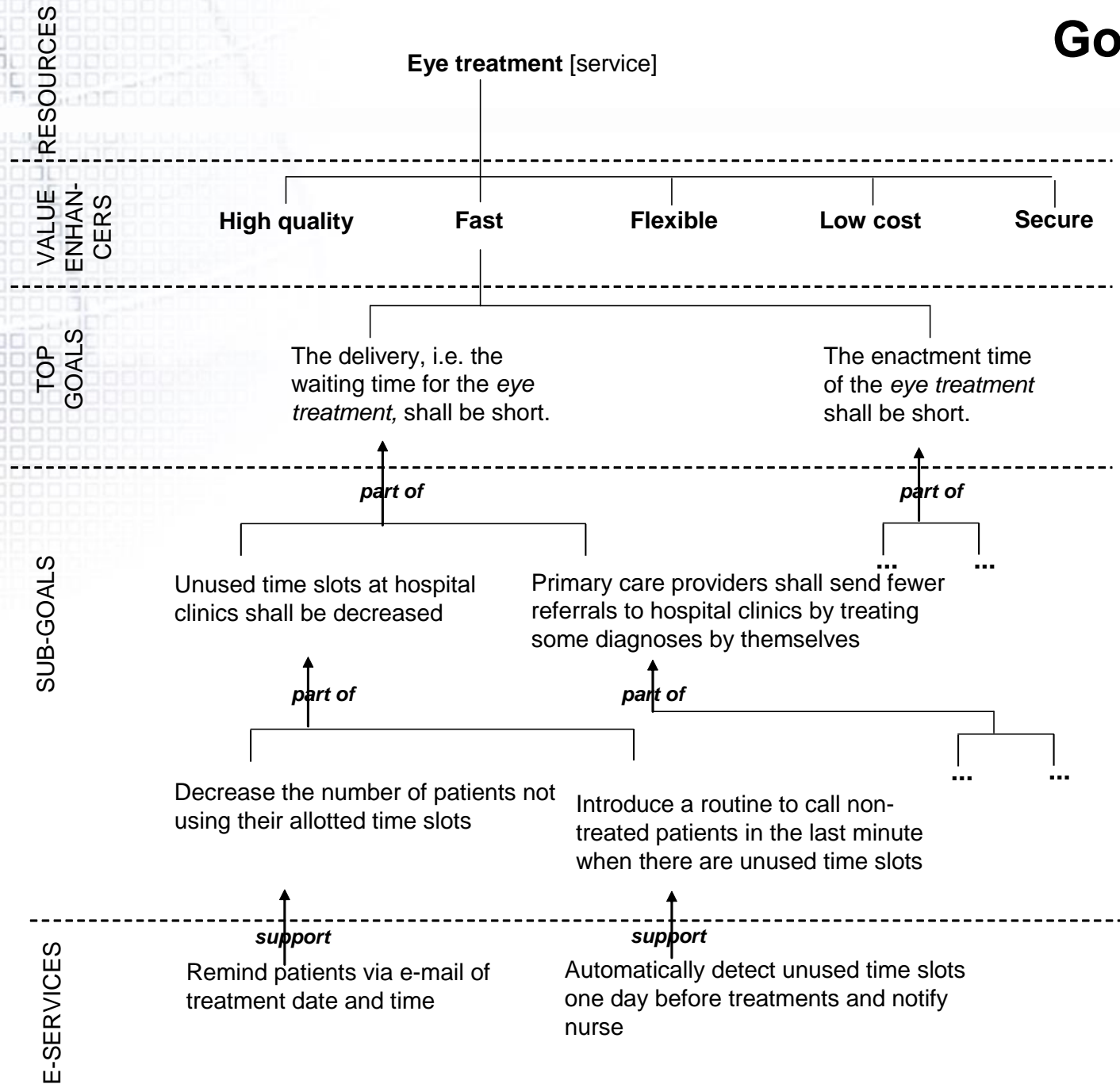


From value to (efficiency) goals

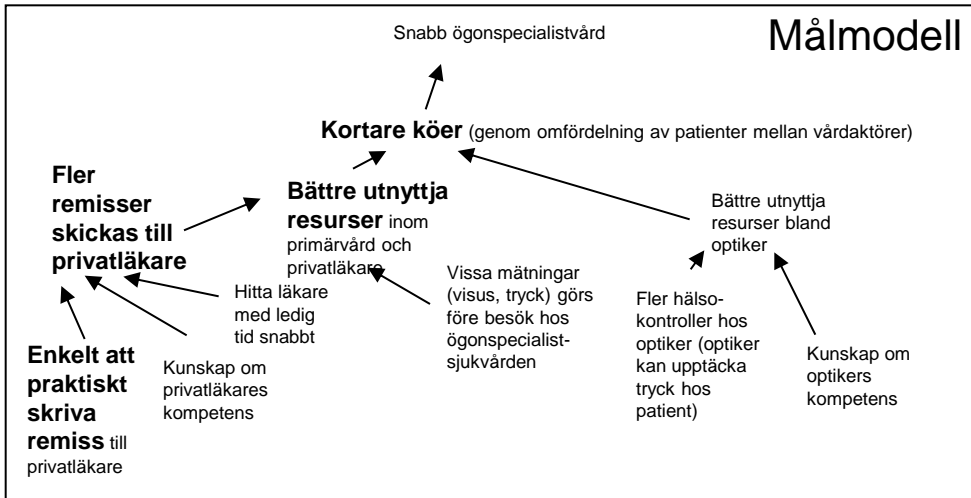
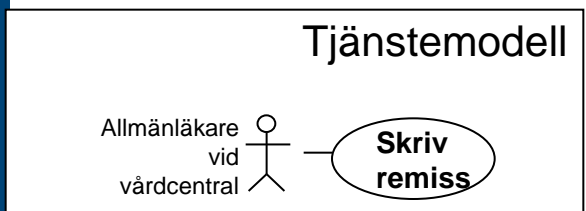
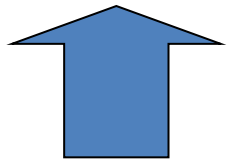
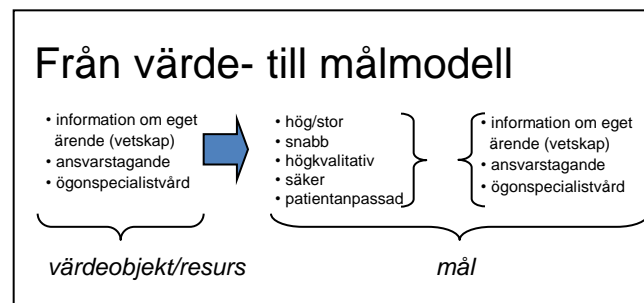
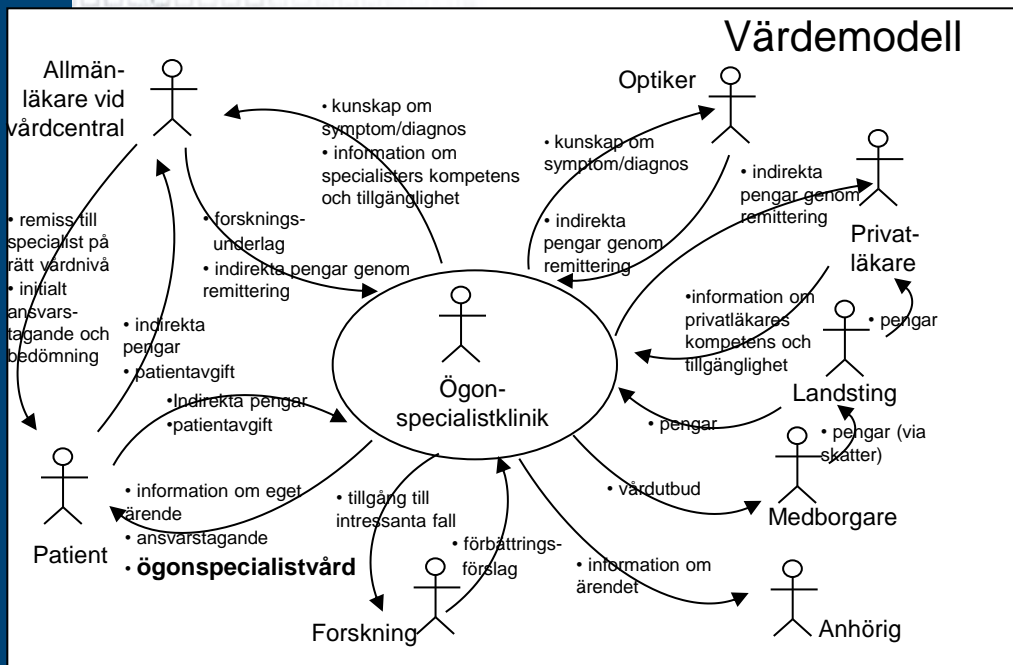
Using the Value model to identify top-level goals



Goal model



Summary



Ongoing work..

- Capability engineering modelling
 - (The CaaS EU project)
- Cost and benefit modelling of e-services in a value network (using value and PENG models)
- Guidelines for choosing process modelling technique(s)
- Applying SBVR (Semantics of Business Vocabulary and Business Rules) for integrating healthcare information system (mapping concepts, terms and rules)
- Supporting collaboration in healthcare applying process dependency guidelines