

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XI
Tabellenverzeichnis.....	XV
Definitionen.....	XVII
Abkürzungen	XIX
1 Einleitung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit	2
1.3 Wissenschaftstheoretische Einordnung	3
1.4 Einordnung der Arbeit in die bestehende Forschung	5
1.5 Aufbau der Arbeit.....	9
2 Methodische Grundlagen	11
2.1 Unternehmenstransformationen.....	12
2.2 Unternehmensarchitekturen.....	15
2.2.1 Begriffsdefinitionen	15
2.2.2 Rahmenwerke für Unternehmensarchitekturen.....	18
2.2.3 Einführung und Management von Unternehmensarchitekturen	21
2.3 Referenzmodelle	23
2.3.1 Begriffsdiskussion und -definition	23
2.3.2 Systematisierung von Referenzmodellen	27
2.3.3 Konstruktion und Anwendung von Referenzmodellen.....	30
2.4 Diskussion der methodischen Grundlagen	33
3 Begriffe, Konzepte und Herausforderungen der Telekommunikationsindustrie	35
3.1 Einführung des Telekommunikationsbegriffs	36
3.2 Explikation von Telekommunikationsdiensten	39
3.3 Technische Grundlagen von Telekommunikationsnetzen.....	42

3.3.1	Schmalbandiges Fernsprechnetz	43
3.3.2	Breitbandiges Festnetz	44
3.3.3	Mobilfunknetz	45
3.4	Explikation der Telekommunikationsindustrie	48
3.5	Referenzmodelle der Telekommunikationsindustrie	54
3.5.1	Referenzmodell des TM Forums für Geschäftsprozesse.....	56
3.5.2	Referenzmodell des TM Forums für Informationen	58
3.5.3	Referenzmodell des TM Forums für Anwendungen.....	59
3.5.4	Diskussion der Referenzmodelle des TM Forums	61
3.6	Herausforderungen der Telekommunikationsindustrie	62
3.6.1	Quantitative Herausforderungen	62
3.6.2	Qualitative Herausforderungen	64
3.6.3	Zusammenfassung und Diskussion der Herausforderungen	67
4	Untersuchung der Nutzung von Referenzmodellen	69
4.1	Projektberichte über Transformationsprojekte	70
4.2	Entwicklung des strukturellen Rahmens	71
4.3	Durchführung der Untersuchung.....	75
4.3.1	Durchführung der Clusteranalyse.....	75
4.3.2	Analyse des Dendrogramms.....	76
4.4	Untersuchungsergebnisse	79
4.5	Diskussion der Untersuchungsergebnisse	81
4.5.1	Vergleich der Ergebnisse mit dem strukturellen Rahmen.....	81
4.5.2	Erfassung der Zusammenhänge der Referenzmodellnutzung.....	84
5	Entwicklung einer referenzmodellbasierten Unternehmensarchitektur	87
5.1	Explikation der Gestaltungsentscheidungen.....	87
5.1.1	Erkenntnisse aus der Untersuchung der Referenzmodellnutzung.....	88

5.1.2	Festlegung der intendierten Anwendungssituation	89
5.1.3	Ableitung der Anforderungen an die Architektur	90
5.2	Konstruktion des Ordnungsrahmens	92
5.2.1	Die Ebenen des Ordnungsrahmens	93
5.2.2	Zusammenhang zwischen Ordnungsrahmen und Referenzmodellen	102
5.3	Konstruktion der Prozessebene	106
5.3.1	Definition von Prozessdomänen.....	106
5.3.2	Definition von Anwendungsfällen	110
5.3.3	Konstruktion von Referenzprozessabläufen.....	127
5.4	Konstruktion der Anwendungssystemebene	133
5.4.1	Ableitung funktionaler Anforderungen an die Anwendungssystemebene.....	134
5.4.2	Gestaltung von Anwendungssystemen zur Prozessvirtualisierung.....	138
5.5	Gestaltung der Netzinfrastrukturebene auf Basis eines Next Generation Network	148
5.6	Gestaltung des übergreifenden Datenmodells	153
6	Evaluation der Ergebnisse	157
6.1	Evaluation auf Basis der Architekturvision.....	158
6.2	Evaluation anhand eines multidimensionalen Evaluationsrahmens.....	160
6.3	Evaluation durch Fallstudien	164
6.3.1	Fallstudie 1 - Einführung eines OSS (Asien).....	165
6.3.2	Fallstudie 2 - Einführung eines CRM-Systems (Europa).....	169
6.3.3	Fallstudie 3 - Einführung eines OSS (Europa).....	171
6.3.4	Fallstudie 4 - Einführung einer Prozessarchitektur (Asien).....	174
6.4	Evaluation durch Standardisierung.....	176
6.5	Zusammenfassung und Diskussion der Evaluation	177
7	Fazit und Ausblick	179
	Literaturverzeichnis.....	185