

## I Inhaltsverzeichnis

II	Abbildungsverzeichnis .....	XII
III	Tabellenverzeichnis .....	XIII
IV	Abkürzungsverzeichnis .....	XIV
1	Einleitung .....	1
1.1	Problemstellung der Arbeit .....	2
1.2	Wissenschaftliche Einordnung .....	4
1.3	Aufbau der Arbeit .....	5
2	Competitive Intelligence (CI) .....	7
2.1	Darstellung und Abgrenzung von CI .....	7
2.1.2	Übersicht über den CI-Prozess .....	9
2.1.3	Aufgaben und Ziele von CI .....	10
2.1.4	Umsetzung von CI .....	13
2.1.5	Abgrenzung von CI .....	17
2.1.5.1	Knowledge Management .....	17
2.1.5.2	Business Intelligence .....	19
2.1.5.3	Strategische Frühaufklärung .....	21
2.1.5.4	Marktforschung .....	24
2.2	Der Competitive-Intelligence-Prozess .....	25
2.2.1	Planung der Gestaltung des CI-Prozesses .....	26
2.2.2	Datenerhebung .....	28
2.2.2.1	Datenaufbereitung .....	33
2.2.2.2	Informationen aus dem Internet .....	37
2.2.3	Analyse .....	39
2.2.3.1	Vorüberlegungen zur Analyse .....	40
2.2.3.2	Spektrum der CI-Analyse .....	41
2.2.3.3	Ausgewählte CI-Analysemethoden .....	44
2.2.4	Berichterstellung und Reporting .....	49
2.2.5	Kontrolle .....	52
2.3	Zusammenfassung CI .....	53
3	SOA als geschäftsprozessgetriebene IT-Unternehmensarchitektur .....	55
3.1	Informationstechnische Grundlagen integrierter Anwendungen .....	56
3.2	Geschäftsprozesse .....	58
3.2.1	Definition und Strukturierung von Prozessen .....	59
3.2.2	Geschäftsprozessmodellierung .....	65
3.2.3	Prozessdarstellung mit Ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK) .....	70
3.2.4	Geschäftsprozesse und Informationstechnik .....	70
3.3	Unternehmensarchitekturen .....	72

3.3.1 Unternehmensarchitektur und -modelle.....	72
3.3.2 Betrachtungsebenen der Unternehmensarchitekturen .....	74
3.3.3 Enterprise Architecture Integration .....	76
3.4 Serviceorientierte Architektur (SOA).....	77
3.4.1 SOA und Geschäftsprozessmanagement .....	78
3.4.2 Charakteristika von SOA .....	79
3.4.2.1 Merkmale von SOA .....	80
3.4.2.2 SOA Referenzmodelle .....	83
3.4.2.3 Vorgehensmodelle zur Einführung von SOA .....	84
3.4.2.4 Gestaltungsprinzipien.....	88
3.4.2.5 SOA Reifegradmodelle .....	91
3.4.3 SOA-Governance .....	92
3.4.4 Koordination innerhalb einer SOA .....	93
3.4.4.1 Enterprise Service Bus.....	94
3.4.4.2 Servicekomposition .....	94
3.4.5 Services.....	95
3.4.5.1 Allgemeine Darstellung Services .....	96
3.4.5.2 Arten von Services .....	98
3.4.5.3 Webservices als spezielle Art von Services.....	100
3.5 Zusammenfassung SOA.....	101
4 Integration des CI-Prozesses in die unternehmensweite IT-Architektur....	105
4.1 Potenziale der IT-Unterstützung für CI .....	106
4.2 Anforderungen an Systemkonzepte für CI.....	109
4.2.1 Definition und Klassifizierung von Anforderungen .....	110
4.2.2 Anforderungen an eine CI-Anwendung.....	113
4.2.2.1 Allgemeine Anforderungen an das IT-System .....	113
4.2.2.2 Anforderungen der Prozessschritte an die IT .....	115
4.2.3 Bestehende Software zur Unterstützung von CI.....	117
4.2.3.1 CI-Software .....	117
4.2.3.2 Diskussion der bisherigen Softwareunterstützung von CI .....	120
4.3 Prozessübergreifende Modellierung der serviceorientierten Unterstützung für CI.....	121
4.3.1 Darstellung der Vorgehensmethode .....	121
4.3.2 Servicekandidaten aus bestehenden Anwendungen.....	123
4.3.3 Anwendung von EPK bei der Strukturierung von Services.....	126
4.4 Ebenenbetrachtung des CI-Prozesses innerhalb einer IT- Architektur.....	127
4.4.1 Präsentationsebene .....	129

4.4.2 Prozessebene .....	130
4.4.3 Serviceebene .....	133
4.4.4 Anwendungsebene .....	135
4.5 Gesamtstrukturdarstellung des SOA-Architekturkonzepts für CI .....	138
4.6 Zusammenfassung und kritische Würdigung der Integration von CI in die Unternehmensarchitektur .....	139
5 Konzeption einer Serviceorientierten Architektur des CI-Prozesses .....	141
5.1 Planung .....	142
5.1.1 Prozessbeschreibung der Planung .....	143
5.1.2 Serviceidentifikation in der Planung .....	143
5.2 Datenerhebung .....	152
5.2.1 Prozessbeschreibung der Datenerhebung .....	152
5.2.2 Serviceidentifikation in der Datenerhebung .....	154
5.2.2.1 Automatische Datenerhebung aus elektronischen Datenquellen .....	158
5.2.2.2 Internet als besondere Datenquelle .....	160
5.2.2.3 Datenaufbereitung und Datenqualität .....	162
5.3 Analyse .....	164
5.3.1 Prozessbeschreibung der Analyse .....	165
5.3.2 Differenzierung der Analysearten .....	166
5.3.2.1 Serviceidentifikation bei Wettbewerbsprofilen .....	167
5.3.2.2 Serviceidentifikation bei der Analyseart Web Mining ...	168
5.3.2.3 Serviceidentifikation bei der Standort-Analyse .....	170
5.3.2.4 Serviceidentifikation bei der Finanz-Analyse .....	171
5.4 Reporting .....	171
5.4.1 Prozessbeschreibung Reporting .....	172
5.4.2 Serviceidentifikation Reporting .....	173
5.5 Kontrolle .....	175
5.5.1 Prozessbeschreibung der Kontrolle .....	175
5.5.2 Serviceidentifikation bei der Kontrolle .....	176
5.6 Anwendungsbeispiel .....	176
6 Kritische Würdigung und Ausblick .....	187
V Literaturverzeichnis .....	XV