

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