

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	Explication 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	Explication 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