

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XIX
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Relevanz	1
1.2 Zielsetzungen der Arbeit	2
1.3 Aufbau der Arbeit	3
2 Theoretische Grundlagen	5
2.1 Digital Business	5
2.2 Mobile Business	8
2.3 Business Transformation	11
2.4 Maturity Models	12
2.5 Business Engineering als Bezugsrahmen	15
3 Methodisches Vorgehen	19
3.1 Problemidentifikation	21
3.2 Existierende Maturity Models	22
3.3 Entwicklung des Maturity Models	24
3.4 Evaluation des Modells	25
4 Existierende Maturity Models für Digital- und Mobile Business	27
4.1 Ergebnisse der Literaturrecherche	28
4.2 Methodische Analyse	34
4.3 Inhaltliche Analyse	37
5 Entwicklung des Mobile Business Maturity Models	43
5.1 Entwicklungsstrategie	43

5.2	Struktur des Maturity Models	44
5.3	Auf der Literatur basierendes Maturity Model	45
6	Evaluation des entwickelten Mobile Business Maturity Models	53
6.1	Untersuchungsziele und Interviewpartner	53
6.2	Kritische Betrachtung der Evaluation	55
6.3	Erkenntnisse aus den Experteninterviews.....	57
6.4	Implikationen für das entwickelte Maturity Model.....	59
7	Das Mobile Business Maturity Model und seine zehn Dimensionen.....	61
7.1	Strategie-Ebene	62
7.1.1	Bedeutung von Mobile Business	62
7.1.2	Organisation von Mobile Business	65
7.1.3	Performance Management von Mobile Business	69
7.2	Prozess-Ebene	72
7.2.1	Kundenprozesse im Mobile Business.....	73
7.2.2	Mitarbeiterprozesse mit Mobile Business.....	76
7.2.3	Durchgängigkeit von Mobile Business	79
7.3	System-Ebene	82
7.3.1	Technische Umsetzung von Mobile Business	82
7.3.2	Sicherheitsmechanismen für Mobile Business	86
7.4	Kultur-Ebene	89
7.4.1	Kompetenzen zu Mobile Business.....	89
7.4.2	Anwenderakzeptanz von Mobile Business	92
7.5	Gesamtbetrachtung des entwickelten Modells.....	95
7.6	Transfer des Maturity Models und Transfermedien.....	100
8	Diskussion der Ergebnisse	103
8.1	Reflexion des entwickelten Mobile Business Maturity Models.....	103
8.2	Kritische Würdigung von Maturity Models im Allgemeinen	105
9	Schlussfolgerungen und Diskussion	107

9.1 Zusammenfassung der Erkenntnisse	107
9.2 Implikationen für Theorie und Praxis	108
9.3 Grenzen der Arbeit und Ausblick.....	109
Literaturverzeichnis.....	111
Verzeichnis der verwendeten Internet-Quellen	121
Interviewverzeichnis	123
Anhang	125