

Inhaltsverzeichnis

1	Einordnung	1
1.1	Einleitung	1
	Literatur	4
2	Themengebiete der Fallstudien	7
2.1	Zentrale Basis	7
2.1.1	Allgemein	7
2.1.2	Detaillierung für statistische Parameter-tests	8
2.2	Spezifische Ergänzungen	10
2.2.1	Nutzung von Pivot-Tabellen	11
2.2.2	Datenanalysefunktionen	17
2.2.3	Excel-Formeln für Quantilswerte	26
2.2.4	Excel-Formeln für Werte der Verteilungsfunktionen	27
2.2.5	Boxplot-Diagramm	28
2.2.6	Einordnung des Wertebereichs statistischer Kennzahlen	30
2.2.7	Ausgewählte statistische Themen	33
	Literatur	36
3	Fallstudie Produktmanagement	39
3.1	Beschreibung der Ausgangslage	39
3.2	Fragestellungen	40
3.3	Hinweise und Lösung	41
3.3.1	Tangierte Themengebiete	41
3.3.2	Lösungsfördernde Strukturfragen	41
3.3.3	Benötigte statistische Methoden	42
3.3.4	Umsetzung in Excel	43
3.3.5	Erläuterungen zur Lösung	43
4	Fallstudie Fernbuslinienunternehmen	55
4.1	Beschreibung der Ausgangslage	55
4.2	Fragestellungen	56

V

4.3	Hinweise und Lösung	57
4.3.1	Tangierte Themengebiete	57
4.3.2	Lösungsfördernde Strukturfragen	58
4.3.3	Benötigte statistische Methoden	59
4.3.4	Umsetzung in Excel	60
4.3.5	Erläuterungen zur Lösung	61
	Literatur	73
5	Fallstudie Call-Center	75
5.1	Beschreibung der Ausgangslage	75
5.2	Fragestellungen	76
5.3	Hinweise und Lösung	76
5.3.1	Tangierte Themengebiete	76
5.3.2	Lösungsfördernde Strukturfragen	77
5.3.3	Benötigte statistische Methoden	77
5.3.4	Umsetzung in Excel	78
5.3.5	Erläuterungen zur Lösung	78
	Literatur	87
6	Fallstudie Warendisposition Handelsunternehmen	89
6.1	Beschreibung der Ausgangslage	89
6.2	Fragestellungen	90
6.3	Hinweise und Lösung	91
6.3.1	Tangierte Themengebiete	91
6.3.2	Lösungsfördernde Strukturfragen	91
6.3.3	Benötigte statistische Methoden	92
6.3.4	Umsetzung in Excel	93
6.3.5	Erläuterungen zur Lösung	94
	Literatur	104
7	Fallstudie Kino	105
7.1	Beschreibung der Ausgangslage	105
7.2	Fragestellungen	106
7.3	Hinweise und Lösung	106
7.3.1	Tangierte Themengebiete	106
7.3.2	Lösungsfördernde Strukturfragen	107
7.3.3	Benötigte statistische Methoden	107
7.3.4	Umsetzung in Excel	108
7.3.5	Erläuterungen zur Lösung	109
	Literatur	115

8	Fallstudie Qualitätsmanagement Automobilzulieferer	117
8.1	Beschreibung der Ausgangslage	117
8.2	Fragestellungen	118
8.3	Hinweise und Lösung	119
8.3.1	Tangierte Themengebiete	119
8.3.2	Lösungsfördernde Strukturfragen	119
8.3.3	Benötigte statistische Methoden	120
8.3.4	Umsetzung in Excel	121
8.3.5	Erläuterungen zur Lösung	121
	Literatur	128
9	Fallstudie Organisationsanalyse Versicherungsdienstleister	129
9.1	Beschreibung der Ausgangslage	129
9.2	Fragestellungen	130
9.3	Hinweise und Lösung	131
9.3.1	Tangierte Themengebiete	131
9.3.2	Lösungsfördernde Strukturfragen	131
9.3.3	Benötigte statistische Methoden	132
9.3.4	Umsetzung in Excel	133
9.3.5	Erläuterungen zur Lösung	134
10	Allgemeine Empfehlungen zur Herangehensweise an Datenstudien	145