

Inhaltsübersicht

1 Einführung	1
1.1 Problemstellung und Kontext	1
1.2 Forschungsfragen.....	3
1.3 Forschungsmethodik und Aufbau der Arbeit	6
2 Grundlagen	9
2.1 Intelligente Geschäftsprozesse.....	9
2.2 Relevanz für das CRM.....	21
2.3 Feedbackmanagement.....	24
2.4 Erzielung intelligenter Geschäftsprozesse im Feedbackmanagement.....	35
3 Prozesslogik des Feedbackmanagements	45
3.1 Vorgehensweise bei der Referenzmodellkonstruktion.....	45
3.2 Referenz-Prozesslogik	60
3.3 Anwendung der Referenz-Prozesslogik	82
4 Entscheidungspunkte des Feedbackmanagements	85
4.1 Vorgehensweise bei der Referenzmodellkonstruktion.....	85
4.2 Katalog der Referenz-Entscheidungspunkte.....	88
4.3 Anwendung des Katalogs	90
5 Entscheidungslogik des Feedbackmanagements	97
5.1 Vorgehensweise bei der Referenzmodellkonstruktion.....	97
5.2 Referenz-Entscheidungslogik	122
5.3 Anwendung der Referenz-Entscheidungslogik	138
6 Fachliche Gestaltung der BI-Unterstützung	143
6.1 Vorgehensweise beim Prototyping.....	143
6.2 BI-Unterstützung von Entscheidungspunkten im Allgemeinen	146
6.3 Exemplarische Fachkonzepte	164
7 Technische Umsetzung der BI-Unterstützung	177
7.1 Vorgehensweise beim Prototyping.....	177
7.2 Exemplarische IT-Konzepte.....	178
8 Fazit	239

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort	VII
Inhaltsübersicht	IX
Inhaltsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XXI
1 Einführung	1
1.1 Problemstellung und Kontext	1
1.2 Forschungsfragen	3
1.3 Forschungsmethodik und Aufbau der Arbeit	6
2 Grundlagen	9
2.1 Intelligente Geschäftsprozesse.....	9
2.1.1 Geschäftsprozesse und Geschäftsprozessmanagement	9
2.1.2 Business Intelligence	14
2.1.3 Business Intelligence im Geschäftsprozessmanagement	15
2.2 Relevanz für das CRM.....	21
2.3 Feedbackmanagement.....	24
2.3.1 Beschwerdemanagement	25
2.3.1.1 Grundlagen des Beschwerdemanagements.....	25
2.3.1.2 Geschäftsprozesse des Beschwerdemanagements	26
2.3.2 Lobmanagement	28
2.3.2.1 Grundlagen des Lobmanagements	28
2.3.2.2 Geschäftsprozesse des Lobmanagements	29
2.3.3 Anregungsmanagement	30
2.3.3.1 Grundlagen des Anregungsmanagements	30
2.3.3.2 Geschäftsprozesse des Anregungsmanagements	31
2.3.4 Systemunterstützung.....	33
2.4 Erzielung intelligenter Geschäftsprozesse im Feedbackmanagement.....	35
2.4.1 Stand der Forschung	35
2.4.2 Stand der Praxis	37
2.4.2.1 Fallbeispiele aus der Unternehmenspraxis.....	37

2.4.2.2	Empirische Studien zur Unternehmenspraxis.....	40
2.4.2.3	Angebot auf dem Softwaremarkt.....	41
3	Prozesslogik des Feedbackmanagements.....	45
3.1	Vorgehensweise bei der Referenzmodellkonstruktion.....	45
3.1.1	Problemdefinition.....	47
3.1.1.1	Modellierungsziel.....	47
3.1.1.2	ARIS als Modellierungssprachensystem.....	48
3.1.1.3	Modellierungskonventionen.....	50
3.1.2	Konstruktion im engeren Sinne.....	59
3.1.3	Bewertung.....	59
3.1.4	Pflege.....	60
3.2	Referenz-Prozesslogik.....	60
3.2.1	Prozesslandkarte und -hierarchie.....	60
3.2.2	Operative Kernprozesse – oCRM.....	61
3.2.2.1	Feedbackstimulierung.....	63
3.2.2.2	Feedbackannahme.....	65
3.2.2.3	Feedbackbearbeitung.....	68
3.2.2.4	Feedbackreaktion.....	70
3.2.3	Analytische Unterstützungsprozesse – aCRM.....	78
3.2.3.1	Datenbereitstellung.....	78
3.2.3.2	Datenauswertung.....	79
3.2.3.3	Ergebnisaufbereitung.....	80
3.2.3.4	Ergebnisevaluation.....	81
3.2.4	Managementprozesse.....	81
3.3	Anwendung der Referenz-Prozesslogik.....	82
4	Entscheidungspunkte des Feedbackmanagements.....	85
4.1	Vorgehensweise bei der Referenzmodellkonstruktion.....	85
4.1.1	Problemdefinition.....	85
4.1.2	Konstruktion im engeren Sinne.....	87
4.2	Katalog der Referenz-Entscheidungspunkte.....	88
4.3	Anwendung des Katalogs.....	90
4.3.1	Identifizierung von Entscheidungspunkten.....	90
4.3.2	Dokumentation von Entscheidungspunkten.....	91

4.3.3	Priorisierung von Entscheidungspunkten	92
5	Entscheidungslogik des Feedbackmanagements.....	97
5.1	Vorgehensweise bei der Referenzmodellkonstruktion.....	97
5.1.1	Problemdefinition	98
5.1.1.1	Modellierungsziel.....	98
5.1.1.2	Modellierungssprache für Entscheidungspunkte	98
5.1.1.2.1	Grundmodell der Entscheidungstheorie	98
5.1.1.2.2	Modellierungssprachen für Entscheidungen	109
5.1.1.2.3	Entscheidungstabellentechnik.....	112
5.1.1.3	Modellierungskonventionen.....	116
5.1.2	Konstruktion im engeren Sinne	120
5.2	Referenz-Entscheidungslogik	122
5.2.1	Ziele des Feedbackmanagements	122
5.2.2	Stark strukturierter Entscheidungspunkt	124
5.2.3	Schwach strukturierter Entscheidungspunkt	135
5.3	Anwendung der Referenz-Entscheidungslogik	138
6	Fachliche Gestaltung der BI-Unterstützung.....	143
6.1	Vorgehensweise beim Prototyping.....	143
6.2	BI-Unterstützung von Entscheidungspunkten im Allgemeinen	146
6.2.1	Entscheidung als Prozess.....	146
6.2.2	Entscheidung als verteilter Prozess	147
6.2.3	BI-Gestaltungsbereiche	151
6.2.3.1	Datenanalyseverfahren.....	152
6.2.3.2	Datenerhebung und -erfassung.....	152
6.2.3.3	Feldexperimente.....	154
6.2.3.4	Testen und Lernen	155
6.2.3.5	Wahl der Managementebenen.....	158
6.2.3.6	Automatisierung.....	159
6.3	Exemplarische Fachkonzepte	164
6.3.1	Prämissen.....	164
6.3.2	Übergreifende Anforderungen.....	165
6.3.3	Stark strukturierter Entscheidungspunkt	165
6.3.3.1	Betriebswirtschaftliche Problemstellung und Lösungsansatz	165

6.3.3.2	Detailkonzept	167
6.3.3.2.1	Initiale Entscheidungsansätze	167
6.3.3.2.2	Manuelle Batch-Variante	167
6.3.3.2.3	Automatische Realtime-Variante	171
6.3.4	Schwach strukturierter Entscheidungspunkt	172
6.3.4.1	Betriebswirtschaftliche Problemstellung und Lösungsansatz	172
6.3.4.2	Detailkonzept	174
7	Technische Umsetzung der BI-Unterstützung	177
7.1	Vorgehensweise beim Prototyping	177
7.2	Exemplarische IT-Konzepte	178
7.2.1	Überblick	178
7.2.2	SAP CRM Core	183
7.2.2.1	WebClient User Interface	183
7.2.2.2	Vorgangsbearbeitung	183
7.2.2.3	Mehrstufige Kategorisierung	184
7.2.2.4	Produkte und Produktkategorien	186
7.2.2.5	Post Processing Framework	188
7.2.2.6	Anwendungserweiterung um kundeneigene Felder	191
7.2.2.7	Anwendung	193
7.2.3	SAP Business Rule Framework plus	195
7.2.3.1	Einführung	195
7.2.3.2	Datenobjektdefinitionen	197
7.2.3.3	Ausdrucksarten	200
7.2.3.4	oCRM-Funktion	201
7.2.3.4.1	Regel 1: Champion-Challenger-Gate aufbauen	203
7.2.3.4.2	Regel 3: Champion-Challenger-Gate ausführen	204
7.2.3.4.3	Regel 4: Entscheidungstabelle ausführen	205
7.2.3.4.4	Regel 5: Ergebnisterm aufbereiten	208
7.2.3.4.5	Anbindung an das PPF über Methodenaufruf	209
7.2.3.4.6	Anwendung	212
7.2.3.5	aCRM-Funktion	213
7.2.3.5.1	Regel 1: Champion-Challenger-Gate aufbauen	215
7.2.3.5.2	Regel 2: aCRM-Zielgewichtungen vorgeben	215
7.2.3.5.3	Regel 3: aCRM-Auswertung	215
7.2.3.5.4	Anwendung	218

7.2.3.6 Closed Loop – manuelle Batch-Variante	219
7.2.3.7 Closed Loop – automatische Realtime-Variante.....	219
7.2.3.7.1 Regel 2: Realtime-aCRM	220
7.2.3.7.2 Anwendung.....	222
7.2.4 SAP Business Workflow.....	223
7.2.4.1 Einführung.....	223
7.2.4.2 Workflowmuster.....	224
7.2.4.3 Schritt 1: Anzahl Beschwerden zum Auftraggeber ermitteln ..	225
7.2.4.4 Schritt 2: Durchschnittliche Zufriedenheiten ermitteln	229
7.2.4.5 Schritt 3: Benutzerentscheidung	231
7.2.4.6 Schritt 4: Entscheidung wegschreiben	233
7.2.4.7 Anwendung	235
8 Fazit	239
Literaturverzeichnis.....	XXIII