

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>XIV</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>XVIII</b>
<b>Formelverzeichnis</b>	<b>XIX</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>XX</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit	1
1.2 Aufbau der Arbeit	3
<b>2 Grundlagen des Customer Relationship Managements</b>	<b>5</b>
2.1 Definition und Entwicklung des CRM	5
2.2 Kernbereiche des CRM	6
2.2.1 CRM-Strategie	6
2.2.2 CRM-Prozesse	10
2.2.3 CRM-System	12
<b>3 Grundlagen des Kampagnenmanagements</b>	<b>17</b>
3.1 Kampagnen, Aktionen und Tranchen	17
3.2 Prozess des Kampagnenmanagements	20
3.2.1 Planung	20
3.2.1.1 Messung des Kampagnenerfolgs	21
3.2.1.2 Entscheidungssystem	23
3.2.1.2.1 Prognosemodelle	23
	<b>IX</b>

3.2.1.2.2 Kontaktselektionsregeln	24
3.2.2 Durchführung	26
3.2.3 Analyse	27
<b>3.3 Prozessebenen im Kampagnenmanagement</b>	<b>28</b>
<b>3.4 Adaptivität im Kampagnenmanagement</b>	<b>30</b>
3.4.1 Einflüsse auf den Kampagnenmanagementprozess	30
3.4.2 Adaptionsmöglichkeiten entlang der Teilprozesse des Kampagnenmanagements	31
<b>3.5 Aktionszeit im Kampagnenmanagement</b>	<b>33</b>
3.5.1 Entstehung von Latenzzeiten	33
3.5.2 Latenzzeiten auf den Prozessebenen des Kampagnenmanagements	36
3.5.3 Informationswert in der Aktionszeit	38
<b>4 Weiterentwicklung des Kampagnenmanagementprozesses</b>	<b>39</b>
<b>4.1 Weiterentwicklungspotentiale im Kampagnenmanagementprozess</b>	<b>39</b>
<b>4.2 Operative Analytik</b>	<b>42</b>
4.2.1 Automatisierung	44
4.2.2 Agile System- und Prozessarchitektur	45
4.2.2.1 Enterprise Application Integration	45
4.2.2.2 Serviceorientierte Architekturen	46
4.2.3 Adaptive Control	47
4.2.4 Aktives Lernen mit Explore-Kontakten	49
<b>4.3 Echtzeit im Kampagnenmanagement</b>	<b>53</b>
4.3.1 Nutzen der Latenzzeitverringerung	55
4.3.2 Kosten der Latenzzeitverringerung	56
4.3.3 Right-time	58

<b>4.4</b>	<b>Adaptive Real-time Technologien</b>	<b>60</b>
<b>5</b>	<b>ART im Kampagnenmanagement</b>	<b>61</b>
<b>5.1</b>	<b>Latenzzeitgestaltung durch ART im Kampagnenmanagement</b>	<b>61</b>
5.1.1	Gestaltung der Datenlatenz	61
5.1.2	Gestaltung der Analyselatenz	65
5.1.3	Gestaltung der Entscheidungslatenz	68
5.1.4	Gestaltung der Handlungslatenz	69
5.1.5	Gestaltung der Wirkungslatenz	70
<b>5.2</b>	<b>Steuerungsgrößen der operativen Analytik</b>	<b>72</b>
5.2.1	Kontaktselektion	73
5.2.2	Prognosemethode	74
5.2.3	Datengrundlage des Aktiven Lernens	77
5.2.4	Kontaktmenge	79
5.2.5	Explore-Mengen	80
5.2.6	Steuerung der operativen Analytik	82
5.2.7	Stopp-Kriterien	85
5.2.8	Adaptionsfrequenz	88
<b>5.3</b>	<b>Interaktionseffekte zwischen Steuerungsgrößen</b>	<b>89</b>
5.3.1	Effekte der Kontaktselektion	89
5.3.2	Effekte der Prognosemethode	90
5.3.3	Effekte der Datengrundlage	90
5.3.4	Effekte der Kontaktmenge	91
5.3.5	Effekte der Explore-Menge	95
5.3.6	Effekte der Stopp-Kriterien	95
5.3.7	Effekte der Adaptionsfrequenz	96

<b>6</b>	<b>Simulation des Einsatzes der operativen Analytik</b>	<b>99</b>
<b>6.1</b>	<b>Rahmenbedingungen der Simulation</b>	<b>99</b>
6.1.1	Struktur und Charakteristika der verwendeten Datengrundlage	101
6.1.2	Aktionscharakteristika	105
6.1.3	Szenarien	107
6.1.4	Untersuchte Varianten von Steuerungsgrößen in der Simulation	109
6.1.4.1	Varianten für Kontaktmengen	111
6.1.4.2	Varianten der Explore-Anteile	112
6.1.4.3	Varianten der Datengrundlage für das Aktive Lernen	113
6.1.5	Ausgangskonfiguration	113
6.1.6	Vorgehensweise zur Evaluierung der Konfigurationen	115
6.1.6.1	Vergleich von Mittelwerten der Reaktionsraten	115
6.1.6.2	Verwendete Stopp-Kriterien	117
<b>6.2</b>	<b>Simulationsdurchläufe und Ergebnisse</b>	<b>119</b>
6.2.1	Ergebnisse im Szenario 1	119
6.2.2	Ergebnisse im Szenario 2	124
6.2.3	Ergebnisse im Szenario 3	129
6.2.4	Ergebnisse im Szenario 4	136
6.2.5	Ergebnisse im Szenario 5	141
<b>6.3</b>	<b>Zusammenfassung der Simulationsergebnisse</b>	<b>146</b>
6.3.1	Genereller Nutzen der operativen Analytik	146
6.3.2	Übergreifende Aspekte der Steuerungsgrößen in der Simulation	147
6.3.3	Generelle Aspekte hinsichtlich der untersuchten Steuerungsgrößen	148
6.3.4	Kritische Würdigung der Simulation der operativen Analytik	151
<b>7</b>	<b>Fazit und Ausblick</b>	<b>153</b>

<b>7.1</b>	<b>Zusammenfassung der Arbeit</b>	<b>153</b>
<b>7.2</b>	<b>Zentrale Aussagen</b>	<b>156</b>
<b>7.3</b>	<b>Ausblick</b>	<b>157</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>161</b>