

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIV
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVI
<b>I. Grundlagen</b>	<b>1</b>
<b>1. Service- und Ereignisorientierung im Contact-Center</b>	<b>1</b>
1.1. Problemstellung und Notwendigkeit der wissenschaftlichen Untersuchung . . . . .	1
1.2. Zielsetzung und Vorgehen . . . . .	3
1.2.1. Forschungsbeitrag . . . . .	4
1.2.2. Forschungsmethode . . . . .	6
1.3. Aufbau der Arbeit . . . . .	7
<b>2. Contact-Center als Dienstleister in der Kundenkommunikation</b>	<b>11</b>
2.1. Definition der Begriffe Call-Center und Contact-Center . . . . .	11
2.2. Contact-Center als virtuelle Unternehmungen . . . . .	13
2.3. Aufbau und Organisation von Contact-Centern . . . . .	15
2.3.1. Technik . . . . .	16
2.3.2. Problemstellung der IT-Landschaft in Contact-Centern . . . . .	24
2.3.3. Aufbauorganisation . . . . .	25
2.3.4. Ablauforganisation . . . . .	29
2.3.5. Mitarbeiter . . . . .	30
<b>3. Kundenorientierung und Industrialisierung in der Kundenkommunikation</b>	<b>33</b>
3.1. Kundenorientierung als Unternehmensziel . . . . .	33
3.1.1. Begriffsklärung Kundenorientierung . . . . .	33
3.1.2. Kundenorientierung als Teil des Unternehmensmarketings . . . . .	35
3.1.3. Zielsetzung der Kundenorientierung . . . . .	37
3.1.4. Kundenorientierung im Kontext von Contact-Centern . . . . .	39
3.2. Industrialisierung der Dienstleistungsbranche . . . . .	42
3.2.1. Globale Einflussfaktoren auf Dienstleistungsunternehmen . . . . .	42
3.2.2. Industrialisierung von Dienstleistungen . . . . .	45
3.3. Kundenorientierung und Industrialisierung als Einflussfaktoren . . . . .	47

<b>II. Geschäftsprozesse, Service- und Ereignisorientierung</b>	<b>51</b>
<b>4. Geschäftsprozesse und klassisches Geschäftsprozessmanagement</b>	<b>51</b>
4.1. Prozessbegriff . . . . .	51
4.1.1. Definition des Prozessbegriffs . . . . .	52
4.1.2. Prozessklassen . . . . .	55
4.1.3. Prozessorientierung und Prozessorganisation . . . . .	57
4.2. Geschäftsprozessmanagement . . . . .	63
4.2.1. Definition Geschäftsprozessmanagement . . . . .	63
4.2.2. Geschäftsprozessmanagement als integriertes Managementkonzept . . . . .	65
4.2.3. Aufgaben des Geschäftsprozessmanagements . . . . .	68
4.3. Geschäftsprozessmodellierung . . . . .	70
4.3.1. Prozessmodelle . . . . .	70
4.3.2. Methoden der Geschäftsprozessmodellierung . . . . .	72
4.3.3. Exkurs: Architektur integrierter Informationssysteme (ARIS) und Business Process Management Notation (BPMN) . . . . .	79
4.4. Geschäftsprozesscontrolling und -optimierung . . . . .	93
4.4.1. Informationsorientiertes Geschäftsprozesscontrolling . . . . .	93
4.4.2. Regelungs- und steuerorientiertes Geschäftsprozesscontrolling . . . . .	96
4.4.3. Koordinationsorientiertes und strategisches Geschäftsprozesscontrolling . . . . .	99
4.5. Prozessautomatisierung . . . . .	100
4.5.1. Workflow-Management und der Workflow-Begriff . . . . .	100
4.5.2. Workflow-Management im Kontext von Geschäftsprozessmanagement	102
<b>5. Serviceorientierung</b>	<b>105</b>
5.1. Serviceorientierung und serviceorientierte Architekturen . . . . .	105
5.1.1. Definition . . . . .	105
5.1.2. Bestandteile . . . . .	109
5.1.3. Aktueller Diskussionsstand . . . . .	113
5.2. Umsetzung von serviceorientierten Architekturen mit Web-Services . . . . .	115
5.2.1. Web Service Description Language (WSDL) . . . . .	117
5.2.2. Simple Object Access Protocol (SOAP) . . . . .	118
5.2.3. Universal Description, Discovery and Integration (UDDI) . . . . .	121
5.2.4. Transaktionen und Sicherheit von Web-Services . . . . .	122
5.3. Serviceorientierte Architekturen und Geschäftsprozessmanagement . . . . .	124
5.3.1. Prozessorchestrierung mit Business Process Execution Language (BPEL) . . . . .	127
5.3.2. Integration manueller Arbeitsschritte . . . . .	130
<b>6. Ereignisorientierung</b>	<b>137</b>
6.1. Grundlagen der Ereignisorientierung . . . . .	137
6.1.1. Ereignisbegriff . . . . .	137

6.1.2. Ereignisorientierung und -verarbeitung . . . . .	140
6.1.3. Ereignisorientierte Ansätze . . . . .	141
6.2. Ereignisorientierte verteilte Systeme . . . . .	142
6.2.1. Grundlagen und Abgrenzung zur Serviceorientierung . . . . .	143
6.2.2. Architektur und Engineering . . . . .	144
6.3. Complex Event Processing (CEP) . . . . .	148
6.3.1. Komplexe Events und ihre Verarbeitung . . . . .	149
6.3.2. Event-Processing-Netzwerke und -Agenten . . . . .	154
6.3.3. Paradigmen des CEP: Event-Clouds und -Ströme . . . . .	156
6.3.4. Aktueller Diskussionsstand . . . . .	159
6.4. Eventverarbeitung und Geschäftsprozessmanagement . . . . .	161
6.4.1. Business-Activity-Monitoring (BAM) . . . . .	161
6.4.2. Workflow-Steuerung . . . . .	163
6.4.3. Bestehende Referenzmodelle . . . . .	164
 <b>III. Referenzmodell: Anwendung der Service- und Ereignisorientierung im Contact-Center</b>	 167
 <b>7. Handlungsfelder und Neuansatz</b>	 167
7.1. Bewertung des Status quo . . . . .	168
7.1.1. Contact-Center-Praxis . . . . .	168
7.1.2. Geschäftsprozessmanagement, Service- und Ereignisorientierung . . . . .	170
7.1.3. Fazit . . . . .	172
7.2. Lösung durch Integration vorhandener Ansätze auf Basis von Standards . . . . .	173
7.2.1. Zielbild und Rahmenbedingungen . . . . .	173
7.2.2. Architektur des Referenzmodells . . . . .	174
7.2.3. Eigenschaften von Referenzmodellen und Evaluierungskriterien . . . . .	176
 <b>8. Automatisierung durch Serviceorientierung</b>	 179
8.1. Gewähltes Vorgehensmodell . . . . .	179
8.2. Identifikation von Zielen und Architekturprinzipien . . . . .	180
8.3. Domänenarchitektur . . . . .	185
8.4. Identifikation von Service-Typen . . . . .	189
8.4.1. Beitrag zur Zielerreichung . . . . .	189
8.4.2. Überblick über die Service-Typen . . . . .	190
8.4.3. Service-Typ Agenten-Service . . . . .	191
8.4.4. Service-Typ Multikanal-Service . . . . .	195
8.4.5. Service-Typ Integrations-Service . . . . .	197
8.4.6. Service-Typ Routing-Service . . . . .	198
8.5. Entwicklung eines Contact-Center-Prozessmodells . . . . .	201
8.5.1. Beitrag zur Zielerreichung . . . . .	201
8.5.2. Überblick über das Contact-Center-Prozessmodell . . . . .	203

8.5.3.	Prozessmodell Prozesslandkarte . . . . .	204
8.5.4.	Prozessmodell Geschäftsprozess . . . . .	208
8.5.5.	Prozessmodell Teilprozess . . . . .	213
8.6.	Umsetzung . . . . .	218
8.6.1.	Servicegestaltung . . . . .	218
8.6.2.	Architektur und Komponenten . . . . .	226
<b>9.</b>	<b>Steuerung und Überwachung durch Ereignisorientierung</b>	<b>233</b>
9.1.	Vorgehensmodell und Zielsetzung . . . . .	233
9.2.	Erarbeitung der Event-technischen Grundlagen (Event-Enabling) . . . . .	235
9.2.1.	Gestaltungsgrundsätze für die Identifikation von Komponenten . . . . .	236
9.2.2.	Schaffung einer Event-Driven-Architecture (EDA) . . . . .	237
9.2.3.	Notification-Service und Event-Transport . . . . .	238
9.2.4.	Event-Darstellung . . . . .	240
9.3.	Event-Processing-Agents (EPA) und ihre zugehörigen Event-Typen . . . . .	244
9.3.1.	Event-basierte Geschäftsprozesssteuerung . . . . .	244
9.3.2.	Kennzahlenerstellung . . . . .	251
9.3.3.	Kennzahlendarstellung, Event-Historisierung und Verbindung zu bestehenden BI-Lösungen . . . . .	255
9.4.	Das Event-Processing-Network (EPN) im Contact-Center . . . . .	256
9.4.1.	Topologie des EPN . . . . .	256
9.4.2.	Beispielhafte Umsetzung einzelner Kennzahlen . . . . .	258
9.4.3.	Schaffung eines Performance-Netzwerks . . . . .	261
9.5.	Erweiterung des Prozessmodells um Aspekte der Ereignisverarbeitung . . . . .	264
9.5.1.	Sammlung der Kennzahlen in Kennzahlenbäumen . . . . .	264
9.5.2.	Prozessmodell Event-Verarbeitungs-Diagramm . . . . .	264
9.5.3.	Gesamtzusammenhang im integrierten Geschäftsprozessmanagement	267
<b>10.</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>271</b>
10.1.	Vorgehen . . . . .	271
10.2.	Ergebnisse und Bewertung . . . . .	271
10.3.	Grenzen und weitergehende Forschungsfragen . . . . .	278
<b>Literatur</b>		<b>281</b>