

Business Analytics

Effektive Nutzung fortschrittlicher
Algorithmen in der Unternehmenssteuerung

von

Prof. Dr. Mischa Seiter

Verlag Franz Vahlen München

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
1 Grundlagen	1
1.1 Relevanz von Business Analytics	1
1.2 Business Analytics und dessen Verhältnis zu verwandten Begriffen	17
1.3 Entwicklung des Business Analytics-Prozesses	23
1.3.1 Teilprozess Framing	23
1.3.2 Teilprozess Allocation.....	26
1.3.3 Teilprozess Analytics	29
1.3.4 Teilprozess Preparation	31
1.4 Aufbau des Buches.....	33
2 Teilprozess Framing	39
2.1 Kapitelüberblick	39
2.2 Identifikation der betriebswirtschaftlichen Problemstellung.....	41
2.3 Operationalisierung der Problemstellung und Relevanznachweis ...	45
2.4 Ableitung des Analytics-Problems.....	54
2.5 Fallstudie Ausrüster GmbH	59
2.5.1 Problemstellung Serviceverträge	60
2.5.2 Problemstellung Auftragspriorisierung.....	61
2.5.3 Problemstellung Kundenzufriedenheit	62
3 Teilprozess Allocation	67
3.1 Kapitelüberblick	67
3.2 Daten	68
3.2.1 Datentypen	68
3.2.2 Datenqualität.....	73
3.3 Informationstechnologie.....	79
3.3.1 Komponenten einer IT-Architektur	79
3.3.2 Business Analytics-spezifische IT-Architektur.....	81
3.4 Personal	90
3.4.1 Rollen.....	90
3.4.2 Aufbauorganisation	95
3.5 Fallstudie Ausrüster GmbH	99
3.5.1 Daten.....	100
3.5.2 Informationstechnologie	101
3.5.3 Personal.....	102

4 Teilprozess Analytics	105
4.1 Kapitelüberblick	105
4.2 Descriptive Analytics	106
4.2.1 Clusteranalysen	107
4.2.2 Assoziationsanalysen	113
4.2.3 Ausreißeranalysen	119
4.2.4 Text Mining	124
4.2.5 Social Network-Analysen	128
4.3 Predictive Analytics	133
4.3.1 Regressionsanalysen	134
4.3.2 Klassifikationsanalysen	139
4.3.3 Zeitreihenanalysen	147
4.4 Prescriptive Analytics	151
4.5 Fallstudie Ausrüster GmbH	159
4.5.1 Problemstellung Serviceverträge	160
4.5.2 Problemstellung Auftragspriorisierung	162
4.5.3 Problemstellung Kundenzufriedenheit	166
5 Teilprozess Preparation	173
5.1 Kapitelüberblick	173
5.2 Visualisierung	174
5.3 Mechanismen	189
5.4 Grenzen	196
5.5 Fallstudie Ausrüster GmbH	201
5.5.1 Evidenzen der Assoziationsanalyse	202
5.5.2 Evidenzen der Klassifikation	204
5.5.3 Evidenzen der Regressionsanalyse	206
6 Fallstudien	211
6.1 Kapitelüberblick	211
6.2 BrainMine GmbH	212
6.3 Raumklima GmbH	218
Literaturverzeichnis	223
Sachverzeichnis	231