

Daniel Jobst

Service- und Ereignisorientierung im Contact-Center

Entwicklung eines Referenzmodells
zur Prozessautomatisierung

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Christian Wolff



RESEARCH

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIV
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVI

I. Grundlagen	1
1. Service- und Ereignisorientierung im Contact-Center	1
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
2. Contact-Center als Dienstleister in der Kundenkommunikation	11
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
3. Kundenorientierung und Industrialisierung in der Kundenkommunikation	33
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

II. Geschäftsprozesse, Service- und Ereignisorientierung	51
4. Geschäftsprozesse und klassisches Geschäftsprozessmanagement	51
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
5. Serviceorientierung	105
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
6. Ereignisorientierung	137
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

III.Referenzmodell: Anwendung der Service- und Ereignisorientierung im Contact-Center 167

7.	Handlungsfelder und Neuansatz	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
8.	Automatisierung durch Serviceorientierung	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
9. Steuerung und Überwachung durch Ereignisorientierung	233
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
10. Zusammenfassung	271
10.1. Vorgehen	271
10.2. Ergebnisse und Bewertung	271
10.3. Grenzen und weitergehende Forschungsfragen	278
Literatur	281