

Analyse von Kundenprozessen im Bereich von Mobilitätsdienstleistungen

Abstract

Das Geschäftsprozessmanagement vertritt bisher lediglich die Perspektive des Unternehmens und zielt auf die Steigerung der Effizienz ab. Im Marketing wurde die Unternehmensperspektive um die Perspektive des Kunden ergänzt und die Produktivität betrachtet. Dieses Konzept ist ein Versuch, diesen Ansatz auf Basis kontemporärer Analysemethoden aus der Wirtschaftsinformatik zu realisieren.

Ziel ist die Entwicklung eines integrierten Process Revenue and Cost Management Tools, welches die Produktivität eines Dienstleistungssystems auf Basis neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse und Konzepte ermittelt. Hierbei bieten neue Methoden und der zunehmende Trend zur digitalen Vernetzung (Internet of Things) die Möglichkeit einer differenzierteren Analyse.

Mit Hilfe von Process Mining kann sowohl das Angebot, als auch die Nachfrage erfasst werden. Ansätze zum Monitoring des tatsächlichen Angebotes sind in der Praxis bereits lange weit verbreitet. Ein umfangreiches Monitoring der Nachfrage konnte bisher jedoch nicht durchgeführt werden. Die steigende Penetration des Alltags von Geräten mit integrierten Sensoren und Internetzugang ermöglicht es jedoch Kunden beispielsweise über Apps oder öffentliches WLAN zu verfolgen. Zusätzlich können kurzfristige Prognosen über die Nachfrage anhand von Suchanfragen erstellt werden.

Auf Basis des Konzeptes der Service Dominant Logic soll ein Kennzahlensystem erstellt werden, welches den Anbieter bei der Anpassung seines Dienstleistungsangebotes an die Kundenbedürfnisse unterstützen soll. Das Kennzahlensystem soll zudem dem aktuellen wissenschaftlichen Anforderungen des Operations Research entsprechen. Zusätzlich muss ein solches Kennzahlensystem auch an den Bedürfnissen des Anbieters anpassbar sein.

Dieser kundenzentrierte, prozessorientierte Fokus des Tools bietet neue Einblicke in die Bedürfnisse und Verhaltensweisen der Kunden. Es bietet die Möglichkeit Routen und Kapazitäten an die Nachfrage anzupassen.