

Management Summary

Gegenstand dieser Arbeit ist die Realisierung einer SAP Business Information Warehouse-Applikation zum Thema Kundenzufriedenheitsanalyse. Diese stellt den nächsten Schritt des Projektes „Kundenzufriedenheits-Informationssystem“ dar, mit welchem die ZF Sachs AG eine Lösung für die systematische Erfassung der Kundenzufriedenheit schaffen will.

Im Rahmen der Bachelorarbeit wurde zunächst die Berechnung des Kundenzufriedenheitsindex (KZI) gewährleistet. Die Rohwerte liefert eine Oracle-Datenbank. Die korrekte Berechnung des KZI stellte die Grundlage für die Erstellung des Konzeptes und die Entwicklung der Applikation dar.

Die Applikation zur Kundenzufriedenheitsanalyse hat die Aufgabe dem Anwender einen aktuellen Überblick über die Kundenzufriedenheitssituation zu verschaffen, sowie Auswertungs- und Analysemöglichkeiten des Kundenzufriedenheitsindex anzubieten.

Aufgrund interner Vorgaben und um dem Wunsch auf Flexibilität der Anwendung nachzukommen, wurde die Applikation im SAP Business Information Warehouse 3.5 (SAP BW) entwickelt. Diese Tatsache brachte einige Schwierigkeiten mit sich, denn nicht alle Anforderungen konnten, so wie gewünscht, umgesetzt werden. Aus diesem Grund mussten für einige Aufgabenstellungen geeignete Lösungen gefunden werden, um die gewünschten Effekte zu erzielen.

Zu den komplexen Aufgabenstellungen gehörte zunächst eine hierarchische Darstellung der Unternehmensstruktur in Form eines Organigramms. Dafür fand eine Untersuchung der hierarchischen Darstellungsmöglichkeiten im SAP BW statt, welche diverse Erkenntnisse bezüglich der Standardfunktionen der BW-Hierarchien hervorbrachte.

Eine weitere Herausforderung stellte die Prüfung der Möglichkeit dar, eine Ampeldarstellung für die Unternehmensorganisationseinheiten umzusetzen. Diese Arbeit zeigt, wie eine Ampeldarstellung aussehen kann und beschreibt, wie sie zu implementieren ist.

Ferner musste im Zuge der Erstellung der Applikation ein Weg gefunden werden, wie die teilweise breiten Applikationsbestandteile mit einem Seitenkopf auf einem Blatt Papier ausgedruckt werden können. Dieses Druckproblem tauchte auf, da das SAP BW 3.5 das Drucken von Applikationen mit keiner Funktion hinreichend unterstützt. Also galt es bei den

Teilen der Applikation, die nicht verkleinert werden konnten, eine geeignete Lösung für dieses Problem zu schaffen.

Eine nächste besondere Herausforderung stellten die Formeln für die KZI-Berechnung dar. Jedoch zeigt diese Arbeit, dass hierbei viele Umwege zum Ziel geführt haben. Von besonderem Interesse ist dabei die Vielfalt an Einstellungen, die hier vorgenommen wurden, um die Daten so anzuzeigen, wie sie heute in der Applikation zu sehen sind.

Als letzte Aufgabenstellung sei noch die Übergabe von Auswahlkriterien, wie Kunde(n) oder Periode(n) an die Berichte per Bericht-Bericht-Schnittstelle (BBS) erwähnt. Diese Arbeit geht auf die BBS-Funktionalität ein und liefert dafür eine Erstellungsanweisung. Sie wurde neben der reinen Merkmalsübergabe für einen besonderen Zweck genutzt, nämlich um die Druckausgabe zu implementieren.

Diese Punkte zeigen, dass die Realisierung einer Applikation zur Kundenzufriedenheitsanalyse im SAP BW 3.5 mit vielerlei Problemstellungen verbunden war, die für mich eine große Lehre repräsentierten und für den Leser hoffentlich neue Seiten des SAP BW mit geschickten Problemlösungen aufzeigen.