

Klausuraufgaben sinngemäß aus Erinnerung wiedergegeben!

1. Ein Callcenter möchte ein Beschwerdemanagement einführen. Es gibt Beschwerden, Kunden die eine Beschwerde äußern, Mitarbeiter die eine Beschwerde bearbeiten und ein Produkt, das von der Beschwerde betroffen ist. Im Rahmen einer Beschwerdebearbeitung kann das Produkt getauscht werden. Eine Beschwerde hat ein Eingangsdatum sowie einen Status {noch nicht bearbeitet; in Bearbeitung; fertig bearbeitet}.

a) ER-Modell zeichnen

b) Relationenschema in 3. Normalform ableiten

c) 2 SQL-Statements

2a) Wie kann durch den Einsatz von RFID die Effizienz bei der Lieferung oder das Kundenverhältnis zum Unternehmen positiv beeinflusst werden? 2 Beispiele sind gefragt

2b) Welche Anforderungen muss RFID-Technologie hinsichtlich der Datenanalyse und -verwaltung erfüllen? Warum ist es wichtig, dass das Management IT-Richtlinien vorgibt?

3. Ein regional agierender Puppenhersteller möchte mit einem EShop online gehen.

a) Welche Funktionalitäten sollte der EShop besitzen. Beachten Sie, dass der Puppenhersteller bisher nur regional agiert.

b) Welche Aktivitäten entlang der Wertkette könnte der Puppenhersteller sinnvollerweise an andere Unternehmen auslagern? Welche Kompetenzen müssen diese Unternehmen besitzen?

c) Gehört eine Puppe zu Erfahrungsgütern oder Suchgütern?

4a) Wie ist ein Geschäftsmodell nach Timmers definiert?

4b) Charakterisieren Sie englische Auktion, holländische Auktion, versiegelte Erstpreisauktion, versiegelte Zweitpreisauktion

5a) Was sind die primären und unterstützenden Aktivitäten in Porters Wertkette?

5b) Nennen Sie zu jeder Aktivität ein Beispiel aus der J.C.Penney-Fallstudie!

5c) Wie können die Aktivitäten in der Wertkette durch das Internet unterstützt werden? Vergleichen Sie auch, wie es ohne das Internet aussehen würde!

6a) Erläutern Sie Cross-Selling, Up-Selling, Bundeling!

6b) Wie kann Kundenorientierung zum Unternehmenswert beitragen?