****

**Diplomarbeit:**

**Werkzeuggestützte Prozessverbesserung bei der Abwicklung von Online-Werbekampagnen**

Momentan ist die Abwicklung von Online-Werbekampagnen bei mittelständischen Firmen sehr arbeitsaufwendig und unübersichtlich. Informationen über die laufenden und gebuchten Werbekampagnen in eingesetzten *Advertisement Management Systemen* stehen nicht direkt für weitere Bearbeitungen der Abwicklung (z.B. Kundenabfrage, Angebots- und Rechungserstellung) zur Verfügung. Dies verursacht einen unnötig hohen Zeitaufwand und führt möglicherweise zu unzufriedenen Kunden.

Das Ziel der Diplomarbeit ist es, Probleme im vorhandenen Geschäftsprozess der Abwicklung von Online-Werbekampagnen zu erkennen und entsprechende Prozessverbesserungen zu konzipieren bzw. mit IT-Werkzeugen umzusetzen. Eine automatische Qualitätssicherung von Werbekampagnen, die ein Webseiten-Testwerkzeug bzw. ein Feedback-System einbeziehen könnte, soll auch in der Umsetzung realisiert werden.

Im Rahmen dieser Diplomarbeit sollen daher folgende Themen behandelt werden:

* Überblick über die verschiedenen Ansätze zur Prozessverbesserung (State-of-the-Art)
* Ermittlung und Analyse der Anforderungen aus dem internen Sales-Team und evtl. externen Kunden bzgl. der Abwicklung von Online-Werbekampagnen
* Prozessmodellierung (z.B. mit Petri-Netzen) und Konzeption von Prozessverbesserungen mit Qualitätssicherungsmaßnahmen
* Umsetzung eines Prozessverbesserungskonzepts
* Evaluierung der Ergebnisse

Die Diplomarbeit wird bei der Firma Doodle mit Sitz in Zürich durchgeführt, welche den gleichnamigen Webdienst betreibt. Die Doodle-Dienste vereinfachen die Terminkoordination in der Gruppe durch eine Online-Umfrage (eine tabellarische Übersicht der zur Auswahl stehenden Daten), zu der Teilnehmer über einem geschützten Link eingeladen werden, die die bevorzugten Zeiten abstimmen. Im Bereich Marketing werden verschiedene Online-Werbekampagnen geplant und durchgeführt.