

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	VIII
Tabellenverzeichnis	X
Formelzeichen und Abkürzungen	XI
1 Einleitung	1
1.1 Reklamationsbearbeitung	1
1.2 Betrachtungsgegenstand 8D-Report	2
1.3 Einordnung in die industrielle Wertschöpfungskette	3
1.4 Resultierende Problemstellung	4
2 Stand der Wissenschaft	6
2.1 Grundlagen des Reklamationsmanagements	6
2.2 8D-Methode	9
2.2.1 Entstehung	9
2.2.2 Einsatzbereich	9
2.2.3 Ablauf	10
2.2.4 Varianten	14
2.2.5 8D-Report	14
2.2.6 Fazit	17
2.3 Computerlinguistik	17
2.3.1 Grundlagen der Sprachwissenschaft	18
2.3.2 Text Mining	19
2.3.3 Verfahren zur inhaltlichen Bewertung	23
2.3.4 Fazit	36
2.4 Vorhandene Qualitäts- und Unterstützungssoftware	37
2.4.1 CAQ-Software	37
2.4.2 Unterstützende Software für die 8D-Methode	38
2.4.3 Fazit	42
3 Verwendung der 8D-Methode in der Praxis	44
3.1 Inhalte der Befragung	44
3.2 Auswertung der Befragung	44
3.3 Fazit	47

4	Motivation und Zielsetzung.....	48
5	Entwicklung einer automatisierten Qualitätsbewertung	49
5.1	Qualitätskriterien	49
5.1.1	Formale Kriterien	49
5.1.2	Inhaltliche Kriterien	51
5.2	Metriksystem.....	54
5.2.1	Anforderungen.....	54
5.2.2	Konzept der Metriken.....	54
5.2.3	Entwicklung der Metriken.....	55
5.2.4	Skalierung der Metriken.....	62
5.2.5	Gewichtung der Metriken.....	64
5.2.6	Validierung des Metriksystems	64
5.3	Allgemeine und unternehmensspezifische Wissensdokumente	67
5.4	Textanalysealgorithmen	70
5.4.1	Auswahl einer Rechtschreibprüfung	70
5.4.2	Auswahl eines POS-Taggers.....	71
5.4.3	Anwendung des Bayes-Klassifikators	73
5.4.4	Anwendung der Latenten Semantischen Analyse.....	75
5.5	Schema der automatisierten Bewertung.....	76
6	Softwaretechnische Umsetzung	80
6.1	Anforderungen an den Software-Demonstrator	80
6.2	Architektur der entwickelten Software	81
6.3	Funktionen und Anwendung der Software.....	82
7	Anwendung und Evaluation.....	90
7.1	Anwendung in der Praxis	90
7.2	Evaluation	92
7.3	Nutzen und Grenzen	95
8	Zusammenfassung und Ausblick.....	98
9	Literaturverzeichnis	101
10	Anhang	111
10.1	Ergebnisse der Umfrage	111

10.2 Skalierungswerte der Metriken.....	118
10.3 Stuttgart-Tübingen-Tagset	118
10.4 Datenbankmodell der Unternehmensdaten.....	120
10.5 Detailergebnisse der Evaluation.....	121