



# Vorlesung Wirtschaftsinformatik I

## Übungsblatt 5: Prozessmodellierung

### Aufgabe 1

Sie sollen im Rahmen einer Softwareentwicklung die Prozesse für die Retourenannahme des Drucker-Versandhandels DRAGO GmbH dokumentieren. Dafür haben Sie sich in Interviews mit Mitarbeitern der am Prozess beteiligten Abteilungen einige Notizen gemacht:

Wenn ein Retourpaket eingegangen ist, wird zuerst der Inhalt des Paketes überprüft. Der Drucker und der Retourbeleg werden dabei vom Wareneingang bearbeitet und ein interner Laufzettel erstellt.

Auf den ersten Blick ist nicht zu erkennen, warum das Paket angekommen ist. Daher wird vom Wareneingang anhand des Retourbeleges der Grund der Retoure überprüft.

Handelt es sich um eine Rückgabe innerhalb des 14-tägigen Rückgaberechts für Verbraucher, wird von der Abteilung Technik 1 die Funktionstüchtigkeit des Gerätes überprüft und in einem Prüfbericht dokumentiert. Ist das Gerät fehlerhaft, wird das Gerät entsorgt. Wenn es noch funktionstüchtig ist, wird es durch einen Lageristen in das Lager gestellt und kann wieder verkauft werden. In beiden Fällen wird das Geschäft mit dem Kunden rückgängig gemacht. Die Buchhaltung verwendet dazu die Kundendaten und die Rechnung.

Wenn der Retourgrund ein fehlerhaftes Gerät ist, wird durch die Abteilung Technik 1 überprüft, ob tatsächlich ein Fehler am Gerät vorliegt (was meistens der Fall ist), oder der Kunde nur einen Bedienungsfehler gemacht hat. Wenn kein Fehler vorliegt, wird der Kunde durch das Callcenter befragt, ob das Gerät einfach zurück gesendet werden soll oder ob ein Servicetechniker das Gerät anschließen soll. Wird ein Servicetechniker gewünscht, so installiert dieser den Drucker vor Ort und notiert seine Arbeitszeit sowie den Anfahrtskosten auf einem Formular. Dieses Formular verwendet die Buchhaltung, um eine Rechnung zu erstellen. Wenn der Kunde keinen Techniker wünscht, so wird durch die Versandabteilung der Drucker wieder zurückgesendet.

Liegt ein Defekt vor, so wird durch die Abteilung Technik 2 das Paket an den Hersteller gepackt. Dabei ist vor allem das Garantieforderungsformular wichtig, das auch in das Paket hinein muss. Der Kunde erhält vom Versand eine Ersatzlieferung.

a) Modellieren Sie den beschriebenen Sachverhalt als eEPK.

## Aufgabe 2

Im Folgenden ist ein Teilausschnitt des Distributionsprozesses der H. ANDEL AG dargestellt.

Nachdem die H. ANDEL AG die Entscheidung über das Sortiment und die Marketingstrategie gefällt sowie die Abnehmer identifiziert hat, werden die Artikel angelegt. Um die Artikel den abnehmenden Händlern zuzuordnen, müssen die Artikel gelistet werden. Dabei werden eine Sortimentzuordnung und eine Listungsregel erstellt. Diese Listungsregel wird anschließend geprüft. Liegt ein Listungsregelverstoß vor, muss die Listung korrigiert werden. Anschließend werden die Verkaufspreise kalkuliert. Hierzu sind die zu kalkulierenden Artikel und die Abteilungen zu selektieren sowie die Kalkulationsart zu prüfen. Diese Kalkulation wird dem Vorstand vorgelegt. Wird die Kalkulation vom Vorstand nicht akzeptiert, müssen die Verkaufspreise noch einmal neu kalkuliert werden. Wird die Kalkulation akzeptiert, kann die Sortimentsentscheidung intern veröffentlicht werden.

(Hinweis: Unter *Listung* versteht man die Aufnahme eines Artikels in das Sortiment eines Händlers, im obigen Fall eines der Tochterunternehmen der H. ANDEL AG.)

- a) Modellieren Sie diesen Prozess in einer EPK. Modellieren Sie dabei den Teilprozess Artikel listen als semantische Verfeinerung.

### Aufgabe 3

Sie sind Mitarbeiter des Elektrogeräte-Versandhändlers FIX-TV GmbH und sollen für eine Firmenpräsentation den Ablauf im technischen Support-Center darstellen. Dazu haben Sie folgende Informationen zur Verfügung:

Wenn ein Kundenanruf eintrifft, wird dieser im Call-Center entgegengenommen und die zum Anrufer gehörigen Kundendaten werden ermittelt. Aus der Beschreibung des Kundenproblems und der Kundendaten wird ein elektronisches „Trouble Ticket“-Dokument erstellt. Der Anwendersupport bestimmt unter Rückgriff auf dieses „Trouble Ticket“ sowie auf Fehlerverzeichnisse den Beratungsbedarf des Kunden. (Hierzu wird der Kunde zuerst nach Checkliste 1 und dann wenn nötig nach Checkliste 2 befragt; diese Detaillierung soll aber im Rahmen der eEPK nicht abgebildet werden.) Wenn kein Standardfehler vorliegt, wird der Anruf an ein Expertenteam übergeben, das den Kunden übernimmt. Liegt ein Standardfehler vor, wird vom Anwendersupport anhand des Fehlerverzeichnisses eine Antwort auf das Kundenproblem formuliert. Der Kundenberater des Anwendersupports teilt dem Kunden die Antwort mit und ermittelt aus der Reaktion des Kunden, ob die Antwort das Kundenproblem gelöst hat. Wenn, was selten der Fall ist, das Problem des Kunden mit der Antwort nicht gelöst ist, wird der Anruf direkt an das Expertenteam weitergeleitet. Bei positiver Rückmeldung des Kunden wird das Gespräch beendet und das „Trouble Ticket“, die Antwort und die Fehlerbeschreibung des Fehlerverzeichnisses in den Kundendaten gespeichert. Beginnen Sie Ihre Modellierung mit dem Ereignis Kundenanruf erhalten.

- a) Erstellen Sie für den beschriebenen Ablauf ein Organigramm, ein Funktionsdekompositionsdiagramm sowie eine eEPK. Achten Sie darauf, dass die Funktionen, Ereignisse, Organisationseinheiten und Informationsobjekte der eEPK über die verschiedenen Diagrammtypen hinweg einheitlich benannt sind.