

Eigenschaften von Geschäftsprozessen

Aufgabenstellung

Bestimmen Sie für die folgenden drei Prozesse:

- a) Erstellung einer Werbebroschüre
- b) Annahme und Durchführung der Reparatur eines Elektrogerätes
- c) Einschreibung eines oder einer Studierenden an einer Hochschule

jeweils:

- die betriebliche Aufgabe, zu deren Erfüllung der Prozess dient oder beiträgt
- die Leistung, die der Prozess erbringt
- den Kunden des Prozesses (unternehmensintern oder extern)
- mögliche Startereignisse
- mögliche Endereignisse

Beschreiben Sie jeweils einen möglichen Ablauf.

Geben Sie für jeweils zwei Aktivitäten des beschriebenen Prozesses die beteiligten Rollen oder Organisationseinheiten sowie ggf. benötigte oder erzeugte Dokumente und Daten, physische Ressourcen (z. B. Maschinen) sowie benötigte bzw. erstellte physische Materialien oder Produkte an.

Es geht weniger darum, die Prozesse so zu beschreiben, wie sie in der Praxis ablaufen (hierzu müssten Sie die Prozesse tatsächlich bei betreffenden Unternehmen untersuchen), sondern plausible und mögliche Prozesse für die genannten Themenfelder zu entwickeln und hierbei die Eigenschaften dieser Prozesse herauszuarbeiten. Seien Sie also kreativ und treffen Sie ggf. Annahmen wie der jeweilige Prozess ablaufen *könnte*.

a) Erstellung einer Werbebroschüre

Betriebliche Aufgabe: Erstellen von Werbebroschüren (Erbringung dieser Dienstleistung)

Leistung: Erstellung einer Werbebroschüre

Kunde(n): extern und ggf. auch unternehmensintern für das eigene Unternehmen

Mögliche Startereignisse: Auftrag ist eingegangen

Mögliche Endereignisse: Produkt ist ausgeliefert

Grobe Beschreibung des Ablaufs: Zunächst geht ein Auftrag für die Erstellung einer Werbebroschüre ein. Anschließend wird geprüft, ob der Auftrag bearbeitet werden soll. Danach wird geprüft, ob die Werbebroschüre im Rahmen der vorgegebenen Zeit erstellt werden kann oder ob mehr Geld verlangt werden muss. Dann wird die eigentliche Werbebroschüre erstellt. Zuletzt wird die Werbebroschüre ausgeliefert bzw. verkauft.

Erste ausgewählte Aktivität: Auftrag annehmen

- Beteiligte: Vertrieb
- Benötigte Dokumente / Daten: Auftrag zur Erstellung der Werbebroschüre
- Erzeugte Dokumente / Daten: Rechnung und Aufgabe für die produzierende Abteilung
- Benötigte physische Materialien / Produkte: -
- Erzeugte physische Materialien / Produkte: -
- Benötigte Ressourcen: Mitarbeiter, PC, Informationssystem

Zweite ausgewählte Aktivität: Werbebroschüre erstellen

- Beteiligte: Marketing

- Benötigte Dokumente / Daten: Auftrag und Aufgabe
- Erzeugte Dokumente / Daten: Dokumentation
- Benötigte physische Materialien / Produkte: -
- Erzeugte physische Materialien / Produkte: Werbebroschüre
- Benötigte Ressourcen: Mitarbeiter, PC, Informationssystem

b) Annahme und Durchführung der Reparatur eines Elektrogerätes

Betriebliche Aufgabe: Annahme und Durchführung der Reparatur eines Elektrogerätes (Erbringung dieser Dienstleistung)

Leistung: Annahme und Durchführung der Reparatur eines Elektrogerätes

Kunde(n): extern

Mögliche Startereignisse: Auftrag ist eingegangen

Mögliche Endereignisse: Reparatur ist fertiggestellt

Grobe Beschreibung des Ablaufs: Zunächst wird ein Auftrag angenommen. Anschließend wird die Machbarkeit geprüft, insbesondere ob ein Totalschaden vorliegt. Anschließend die Reparatur durchgeführt. Zuletzt wird das reparierte Elektrogerät zum Kunden zurückgeschickt.

Erste ausgewählte Aktivität: Machbarkeit prüfen

- Beteiligte: Werkstatt
- Benötigte Dokumente / Daten: Auftrag
- Erzeugte Dokumente / Daten: Bericht
- Benötigte physische Materialien / Produkte: Elektrogerät
- Erzeugte physische Materialien / Produkte: -
- Benötigte Ressourcen: Mitarbeiter, Arbeitsplatz in Werkstatt

Zweite ausgewählte Aktivität: Reparatur des Elektrogeräts

- Beteiligte: Werkstatt
- Benötigte Dokumente / Daten: Auftrag, Bericht der Machbarkeitsanalyse
- Erzeugte Dokumente / Daten: Bericht über Reparatur
- Benötigte physische Materialien / Produkte: Elektrogerät mit Schaden
- Erzeugte physische Materialien / Produkte: repariertes Elektrogerät
- Benötigte Ressourcen: Mitarbeiter, Arbeitsplatz in Werkstatt

c) Einschreibung eines oder einer Studierenden an einer Hochschule

Betriebliche Aufgabe: Ermöglichung des Einschreibens eines oder einer Studierenden an einer Hochschule (Erbringung der Dienstleistung)

Leistung: Einschreibung eines oder einer Studierenden an einer Hochschule

Kunde(n): extern und ggf. unternehmensintern (sofern Studierende im Unternehmen arbeiten sollen)

Mögliche Startereignisse: Einschreiben ist eingegangen

Mögliche Endereignisse: Student ist eingeschrieben

Grobe Beschreibung des Ablaufs: Zunächst geht ein Auftrag ein. Anschließend wird geprüft, ob die Person die Voraussetzungen für den Studiengang erfüllt. Anschließend wird die Hochschule informiert. Zuletzt wird eine Bestätigung an den Antragsteller geschickt.

Erste ausgewählte Aktivität: Voraussetzungen für den Studiengang prüfen

- Beteiligte: Studienbüro
- Benötigte Dokumente / Daten: Informationen über den Bewerber (Zeugnisse, ..)
- Erzeugte Dokumente / Daten: Bestätigung des Antrags
- Benötigte physische Materialien / Produkte: -
- Erzeugte physische Materialien / Produkte: -
- Benötigte Ressourcen: Mitarbeiter, PC, Informationssystem zum Dokumentieren

Zweite ausgewählte Aktivität: Hochschule informieren

- Beteiligte: Studienbüro
- Benötigte Dokumente / Daten: Bestätigung des Antrags
- Erzeugte Dokumente / Daten: Schreiben an die Hochschule
- Benötigte physische Materialien / Produkte: -
- Erzeugte physische Materialien / Produkte: -
- Benötigte Ressourcen: Mitarbeiter, PC, Informationssystem zum Dokumentieren