

Flussdiagramm

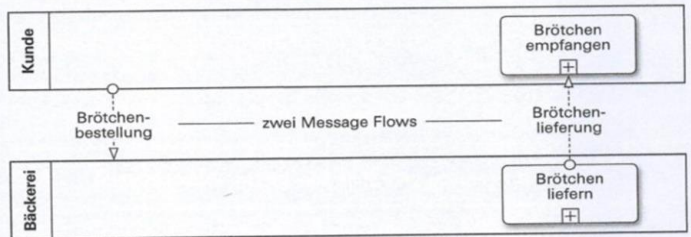
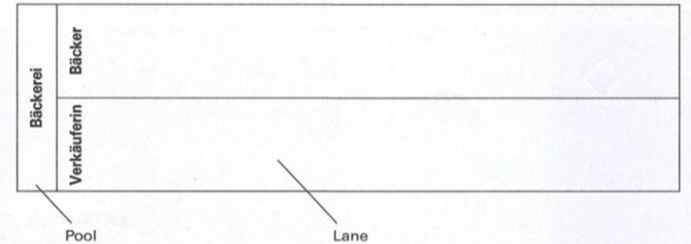
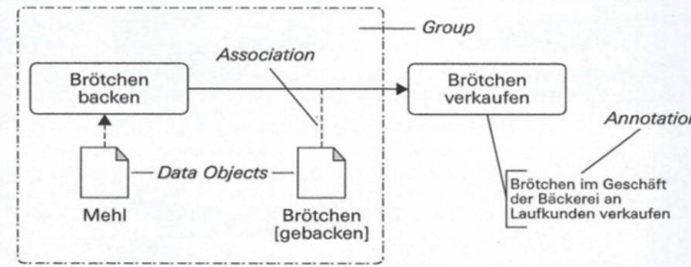
Ein Flussdiagramm oder Programmablaufplan (PAP) beschreibt eine Folge von Operationen zur Lösung einer Aufgabe. Im Rahmen der Unternehmensmodellierung werden Flussdiagramme aber immer noch gerne eingesetzt, um Prozessabläufe abzubilden. Ein wesentlicher Grund für ihre grosse Verbreitung liegt darin, dass sie einfach zu erstellen, zu kommunizieren und zu verstehen sind.

Symbol	Element	Bedeutung
	Ellipse	Start, Ende des Programms bzw. Prozesses
	Linie, Pfeil	Verbindung zum nächsten Programm- bzw. Prozesselement
	Rechteck	Operation eines Programms bzw. Aktivität eines Teilprozesses
	Rechteck mit doppelten, vertikalen Linien	Unterprogramm bzw. Teilprozess mit eigenem Ablaufplan
	Raute	Verzweigung des Programms bzw. Prozesses
	Parallelogramm	Ein- und Ausgabe des Programms bzw. Prozesses

EPK (ereignisgesteuerte Prozesskette)

Die ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK) beschreibt den Prozessablauf, indem sie die auslösenden Ereignisse der Funktionen sowie die erzeugten Ergebnisse von Funktionen darstellt

Symbol	Bedeutung	Beschreibung
	Ereignis	Gibt einen Zustand oder eine Zustandsänderung an; am Beginn und am Ende eines Prozesses oder Prozesszweigs steht ein Ereignis
	Funktion	Tätigkeiten bzw. Aufgaben, die im Verlauf eines Prozesses durchgeführt werden
	Linie (Kante)	Verbindung zwischen Ereignissen und Funktionen, die die zeitlich-logische Abfolge des Prozessablaufs darstellen
	Verzweigungen	Der Prozess verzweigt nach folgenden logischen Regeln: <ul style="list-style-type: none">• UND: Alle Prozesszweige werden parallel durchlaufen• XOR (exklusives Oder): Nur ein Prozesszweig wird durchlaufen• ODER: Ein oder mehrere Prozesszweige werden durchlaufen
	Organisationseinheit	Abteilung bzw. Stelle, die für eine Funktion zuständig ist
	Anwendungssystem	ICT-System, das eine Funktion unterstützt
	Datenspeicher oder Datenbank	Input oder Output einer Funktion
	Dokument	Input oder Output einer Funktion



Datenflussdiagramm

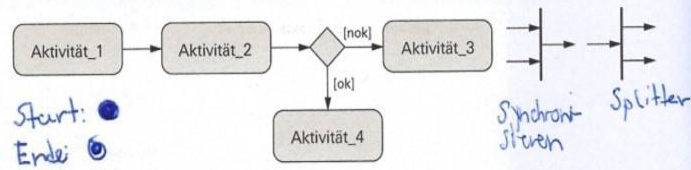
Ein Datenflussplan (DFP) oder Datenflussdiagramm (DFD) ist eine Spezialform des Flussdiagramms und bildet den Weg der Daten in einem Programm bzw. Prozess ab. Hier steht vor allem die Datenverarbeitung im Vordergrund. Für die Unternehmensgestaltung eignet sich diese Darstellungsform, um Möglichkeiten der Prozessunterstützung durch ICT-Systeme zu ermitteln und zu modellieren.

Symbol	Element	Bedeutung
	Ellipse	Anfang, Zwischenhalt oder Ende einer Operation bzw. Datenverarbeitung
	Kreis	Verbindungsstelle einer Operation bzw. Datenverarbeitung (zu einer anderen Verbindungsstelle mit gleicher Beschriftung)
	Parallelogramm	Allgemeine Daten
	Gewölbtes Rechteck	Maschinell zu verarbeitende Daten
	Dokument	Daten auf Schriftstück (z. B. auf Papierbeleg oder in elektronischer Form auf Mikrofilm)

Symbol	Element	Bedeutung
	Rechteck	Allgemeine Operation bzw. Datenverarbeitung
	Trapez	Manuelle Operation bzw. Datenverarbeitung
	Raute	Verzweigung der Operation bzw. Datenverarbeitung (Entscheidung)

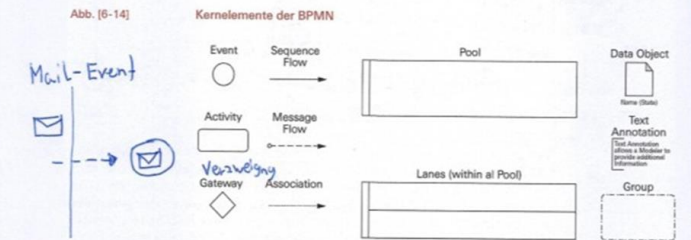
UML (Unified Modelling Language)

Diese Darstellungstechnik wurde zur Unterstützung der objektorientierten Programmierung entwickelt und ist heute ein wichtiger Bestandteil der standardisierten Modellierungssprache.



BPMN (Business Process Model and Notation)

Die BPMN spezifiziert ein einziges Diagramm; das Business Process Diagram (BPD) wurde mit dem Ziel entwickelt, komplexe Geschäftsprozessabläufe einfach und verständlich darzustellen.



Startereignis	Zwischenereignis	Endereignis
Abb. [6-15]	Abb. [6-16]	Abb. [6-17]

Task	Subprozess	Expandierter Subprozess
Abb. [6-18]	Abb. [6-19]	Abb. [6-20]

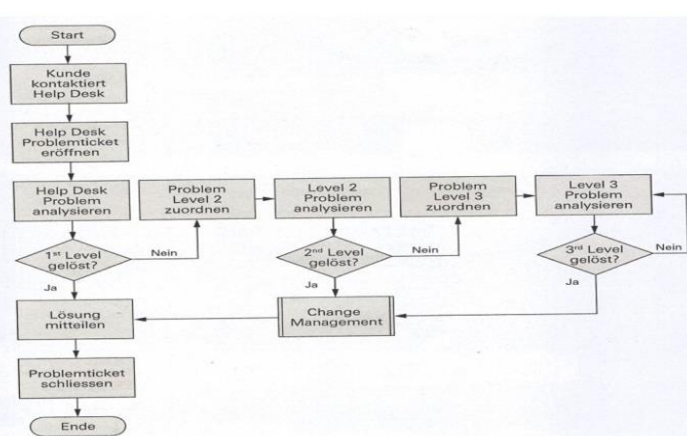
Gateway	AND-Gateway	OR-Gateway	XOR-Gateway	Event-Gateway
Abb. [6-21]	Abb. [6-22]	Abb. [6-23]	Abb. [6-24]	Abb. [6-25]

Sequence Flow	Conditional Flow	Default Flow
Abb. [6-26]	Abb. [6-27]	Abb. [6-28]

Bsp. Checkliste

X/O	Fragen	Reaktion/Bemerkungen
Verpackung		
	Geeigneter Karton oder Verpackungsmaterialien auswählen.	
	Sichergehen, dass der Karton unbeschädigt ist und keine vorherigen Etiketten hat.	
	Verwenden Sie Polstermaterial, um die Kleider vor eventuellen Stößen oder sonstigen Schäden zu schützen.	
Artikel vorbereiten		
	Die Kleider sicher verpacken, um Bruch oder Beschädigung zu verhindern.	
Adresse überprüfen		
	Die korrekte Lieferadresse überprüfen und eingeben.	
	Absenderinformationen hinzufügen.	
Gewicht und Größe messen		
	Das Gewicht des Pakets korrekt messen und sicherstellen, dass es den Versandrichtlinien entspricht.	
	Die Abmessungen des Pakets aufzeichnen.	
Versandoptionen auswählen		
	Die geeignete Versandmethode (Express, Standard, etc.) auswählen.	
	Verfolgungsdienste oder Versicherung nach Bedarf hinzufügen.	
Zollformalitäten		
	Bei internationalen Sendungen Zollerklärung ausfüllen und anbringen.	
Versandetiketten erstellen		
	Versandetiketten korrekt ausdrucken und sicher am Paket befestigen.	
Postannahmestellen überprüfen		
	Die Öffnungszeiten der Postannahmestelle oder des Kurierdienstes überprüfen.	
Zahlung arrangieren		
	Die Versandkosten bezahlen und sicherstellen, dass alle Gebühren abgedeckt sind	
Verfolgung		
	Den Empfänger über die Sendungsverfolgungsinformationen informieren.	
	Fragile oder empfindliche Artikel entsprechend kennzeichnen.	
Abschlusskontrolle		
	Eine abschließende Überprüfung sicherstellen, bevor das Paket versandt wird.	

Bsp. Prozessbeschreibung anhand eines Flussdiagramms



Schritt	Beschreibung	Verantwortlich	Entscheidungspunkt	Weiterführende Aktion
1	Kunde kontaktiert Help Desk	Kunde		
2	Help Desk eröffnet Ticket und prüft Problem	Help Desk		
3	Analyse durch 1st-Level-Support	1st-Level-Support	Ist das Problem gelöst?	Ja: Lösung mitteilen, Nein: Weiter zum 2nd-Level-Support
4	Problemzuordnung zu 2nd-Level-Support	1st-Level-Support		
5	Analyse durch 2nd-Level-Support	2nd-Level-Support	Ist das Problem gelöst?	Ja: Change Management, Nein: Weiter zum 3rd-Level-Support
6	Problemzuordnung zu 3rd-Level-Support	2nd-Level-Support		
7	Analyse durch 3rd-Level-Support	3rd-Level-Support	Ist das Problem gelöst?	Ja: Change Management, Nein: Weitere Maßnahmen erforderlich
8	Lösung kommunizieren	Entsprechender Support-Level		
9	Change Management falls notwendig	2nd- oder 3rd-Level-Support		
10	Problem-Ticket schließen	Entsprechender Support-Level		

Weitere Bsp. von Prozessmodellen (BPMN und EPK)

