

**Aufgabe 2:** Für die Fernwartung von Linux-System, die nur einen Konsolenzugang bereitstellen, ist ein Dokument mit einigen Befehlen zu erstellen. Ergänzen Sie dazu die folgende Tabelle.

Befehlssyntax (allgemein)	Erklärung	Beispiel
ls	List – zeigt den Verzeichnisinhalt an. Die Option -a zeigt auch versteckte Dateien an. Die Option -l zeigt im „long format“ mehr Informationen an.	ls -al
ping <IP-Adresse oder Hostname>		
tracert <IP-Adresse oder Hostname>		
cp <Quelle> <Ziel>		
chmod <Rechtsmaske> <Objekt>		

## 2.8 Fachkompetenz Arbeits- und Geschäftsprozesse

### Arbeits- und Geschäftsprozesse im Überblick

Geschäftsprozesse (GP), ihre theoretischen Grundlagen, die Modellierung bis hin zur Prozesskostenrechnung haben in den Unternehmen Einzug gehalten und sind heute nicht mehr weg zu denken. Auch die Erstellung von Software, die sich mit Abläufen in Unternehmen beschäftigt, ist prozessorientiert. Geschäftsprozesse nehmen damit einen großen Stellenwert in allen IT-Ausbildungsberufen ein, im Folgenden werden diese schwerpunktmäßig aus betriebswirtschaftlicher Sicht behandelt.

Die Betriebswirtschaftslehre hat sich lange Zeit mit der funktionsorientierten Organisation befasst, der Fokus lag auf der Einsparung von Kosten verbunden mit starren Informationsflüssen. Die Unternehmen waren unflexibel und die Kundenorientierung wurde vernachlässigt. Im Zuge des Wandels von der Industrie- zur Informationsgesellschaft veränderten sich die Kundenwünsche, die Markttransparenz und der Wettbewerb nahmen zu. Ein Umdenken in den Unternehmen wurde unausweichlich, sonst drohte auf zunehmend globalisierten Märkten ein Rückgang der Wettbewerbsfähigkeit. Neben Preis und Qualität wurden weiche Wettbewerbsfaktoren wie Kundenservice, Zuverlässigkeit, schnelle Reaktionen auf sich verändernde Kundenwünsche wesentlich für den Erfolg der Unternehmen. Hatten sich diese lange mit der Optimierung der Produktionsabläufe beschäftigt, galt es jetzt die verwaltenden Unternehmensbereiche zu optimieren. Auch hier sollten die Tätigkeiten möglichst unterbrechungsfrei verkettet zu einer markt- und kundenorientierten Leistung führen. Dafür werden bestehende Abläufe, auch Prozesse genannt, hinterfragt und optimiert.

Was sind nun Geschäftsprozesse? Es sind zusammenhängende Folgen von Aktivitäten/Tätigkeiten, für die ein oder mehrere Inputs benötigt werden und die dann der Erreichung von Unternehmenszielen dienen (z. B. einen Mehrwert für einen Kunden erzeugen, darum werden sie auch als Wertschöpfungsprozesse bezeichnet). Wesentliche Merkmale von Prozessen sind der funktionsübergreifende/abteilungsübergreifende Ablauf mit optimierten Schnittstellenvereinbarungen, das Einsetzen von Prozessteams mit Prozessverantwortlichen, die auch häufig als Ansprechpartner für den internen oder externen Kunden fungieren, die Kundenorientierung in jedem Prozessschritt und die ständige Anpassung an Marktveränderungen und an neue Kundenanforderungen. Wichtig ist auch die Erarbeitung prozessorientierter Kennzahlen zur Kontrolle der Prozesse und Prozessergebnisse. Prozesse unterscheiden sich von Projekten durch ihr wiederkehrendes Auftreten, Projekte sind dagegen einmalig. Das Spektrum der Prozessarten ist weit. Eine Unterteilung ist z. B. in Kern- und Unterstützungsprozesse.

Wie lassen sich Prozesse in Unternehmen darstellen? Hier gibt es eine Vielzahl von Möglichkeiten. Es können Texte für die Beschreibung von Abläufen verfasst werden, Tabellen erstellt oder es kann grafisch vorgegangen werden. Letzteres wird in der Praxis meist in Form der Ereignisgesteuerten Prozessketten (EPKs genannt) umgesetzt. Diese EPK-Diagramme dienen dazu, bestehende Geschäftsprozesse zu dokumentieren und Soll-Ist-Analysen zu erstellen. Werden Elemente wie Organisationseinheiten oder Informationsquellen/Material mit der EPK verknüpft, spricht man von erweiterten Ereignisgesteuerten Prozessketten (eEPKs).

Im Folgenden werden ausgewählte Prozesse und fachliche Inhalte zum Ausbildungsbetrieb, der Aufbauorganisation, zur Beschaffung und der Abwicklung von Kaufverträgen thematisiert.