

Arbeitsauftrag Winkler Olivier

INF2017j



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|---|
| Abbildungsverzeichnis..... | 2 |
| Ablauforganisation SBB..... | 3 |
| Abruf via SBB Mobile für eine Verbindung von A nach B..... | 4 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|-------------------|---|
| Abbildung 1 | 3 |
| Abbildung 2 | 4 |

Ablauforganisation SBB

Die SBB ist ein sehr gut organisiertes Unternehmen. Es gibt verschiedene Abläufe, wie konkrete Aufgaben zu erledigen sind. Das Unternehmen setzt auf sehr viele Firmenstandards in aller Form, wie zum Beispiel gibt es diverse Vorgaben wie genau ein produktiver Webauftritt aussehen muss. Diese Abläufe werden regelmässig von Spezialisten überprüft und stetig bei Bedarf überarbeitet. Spezifisch kann man sagen, dass für jedes Programm, jede App, jeder Verkauf von einem Ticket ein Ablauf bei der SBB ist. Mit all diesen Abläufen generiert die SBB Gewinne und kann diese in Infrastruktur oder weitere solche Abläufe investieren.

Ein Ablauf besteht aus wichtigen Bestandteilen womit er auch identifiziert werden kann. Ein Ablauf hat sicher immer einen Namen. Ein Ablauf beinhaltet eine Beschreibung, in der dieser beschrieben wird. Zu dem hat jeder Ablauf ein auslösendes Ereignis. Sei es eine Kontaktaufnahme eines Kunden oder ein Befehl von einem System. Zudem ist meistens für jeden Ablauf eine Person verantwortlich. Je nach dem wie gross der Ablauf ist, werden verschiedene Organisationseinheiten benötigt, um das erwartende Ergebnis zu erreichen. Dazu kommen noch die benötigten Ressourcen, die für das fertige Produkt sorgen. Eventuell benötigt der Ablauf noch Informationen, um richtig zu funktionieren. Zum Schluss liegt das fertige Produkt vor.

Eines der wohl bekanntesten Produkte der SBB ist die «SBB Mobile App». Mit dieser können Kunden eine öV-Verbindung von einem zum anderen Ort abfragen. Untenstehender Ablauf zeigt auf wie eine solche Abfrage eines Kunden funktioniert.

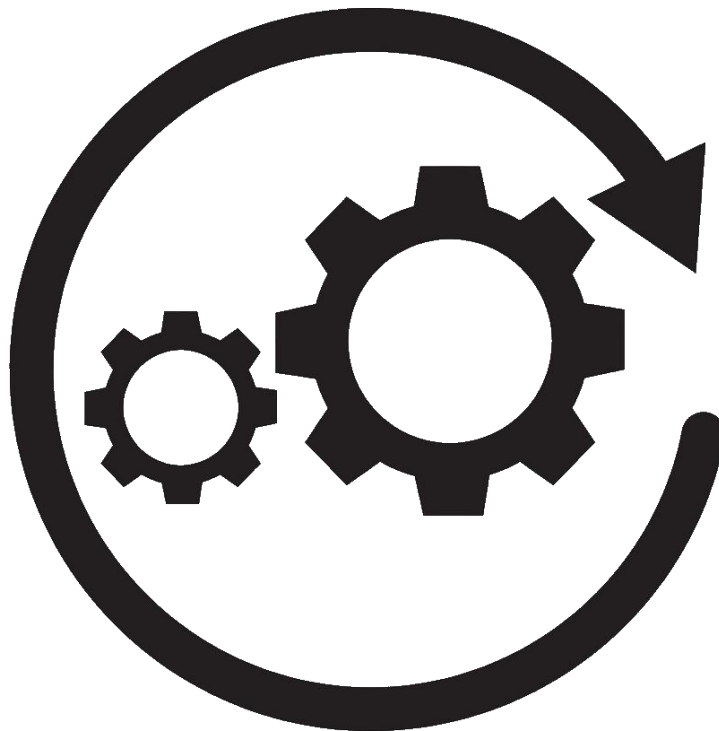


Abbildung 1

Abruf via SBB Mobile für eine Verbindung von A nach B

Ausgangslage

Angenommen der Kunde möchte von Bern nach Zürich fahren. Als Abfahrtszeit tippt er 10:15 ein. In der App können noch diverse zusätzliche Informationen angegeben werden (z.B. kann der Kunde auswählen mit welchen Verkehrsmitteln er reisen möchte). Für die Abfrage sind jedoch nur der Start- und Zielort, sowie die Zeit notwendig.

Auslösendes Ereignis

Die Anfrage des Kunden wird via Internet an einen Server der SBB gesendet. Dieser wertet alle Ereignisse mit den angegebenen Kriterien aus und gibt so die besten Möglichkeiten zurück.

Verantwortung

Falls es mit der Applikation Probleme gäbe, könnte der Kunde an einen SBB-Schalter um Hilfe bitten. Dies kann zum Teil sehr unerwartet auftreten.

Erwartetes Ereignis

In den allermeisten Fällen bekommt der Kunde die besten Verbindungen angezeigt, welcher er definiert hatte. Dabei kann er eine der vorgeschlagenen Verbindungen auswählen und direkt bei Bedarf ein Ticket dazu erwerben.

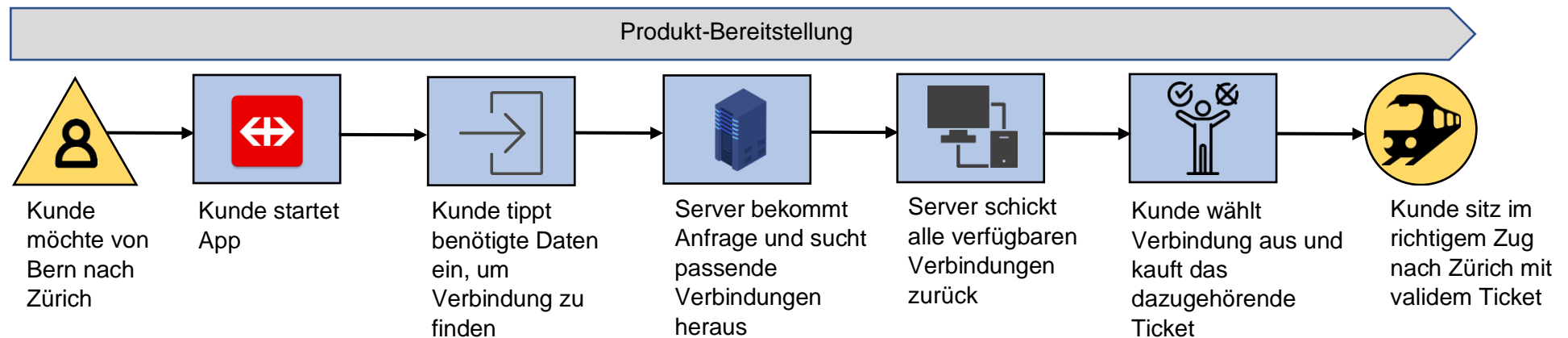


Abbildung 2