

## 2. Aufbau- und Ablauforganisation

Samstag, 26. November 2022 11:08

	<b>BGP</b>	Klasse 11. Klasse
---	------------	-------------------

### 2. Aufbau- und Ablauforganisation



#### Arbeitsauftrag:

1. Arbeiten Sie in Partnerarbeit!
2. Bearbeiten Sie zunächst separat jeweils die Aufgabe zur Aufbau- und Ablauforganisation.
3. Erklären Sie sich nun gegenseitig das jeweilige Thema und bearbeiten Sie die nachfolgenden Aufgaben.

Partner 1: [hier klicken](#) [Partner 1: hier klicken](#)

Partner 2: [hier klicken](#) [Partner 2: hier klicken](#)

## Aufbauorganisation im ITSM

Das Drama um die verlorenen Daten der letzten Stunde macht beeindruckend deutlich: Eine gute IT-Landschaft pflegt sich nicht von selbst und bedarf eines gut durchdachten IT-Service Management (ITSM). Dieses Management basiert auf standardisierten Rollen (Aufbau) und Prozessen (Abläufe).

### ➤ Aufbauorganisation im ITSM

Die IT-Aufbauorganisation stellt die teamübergreifende Organisation des Unternehmens dar.  
(Wer arbeitet für welchen Bereich)

### ➤ Service Owner & Process Owner

Service Owner	Process Owner
Verantwortlich für einen IT-Service	Verantwortlich für einen Prozess
<b>Service:</b> Bsp. Telefonsupport → Unterstützung des Kunden	<b>Prozess:</b> Bsp. Auftragsabwicklung → Gibt die Abfolge von Arbeitsschritten vor

➤ Rollen des IT-Service Management

8	Anwender	1	Zulieferer von Hard- und Software sowie externe Berater
7	Kunde	2	CIO (Chief Information Officer)
4	Helpdesk	3	Person, die einen Veränderungsprozess initiiert und begleitet.
12	Vorstand	4	erster Anlaufpunkt bei Fragen und Problemen
2	IT-Management	5	Verwalter IT-Landschaft
1	Partnerfirma	6	Gesamtverantwortlicher für einen IT-Service
11	Projektleiter / -team	7	Auftraggeber
3	Change Manager	8	Nutzer der IT-Landschaft
9	IT-Spezialist	9	Anwendungsentwickler, Systemintegrator, IT-Analyst
6	Service Owner	10	Verantwortlicher für einen ITSM Prozess
5	Administrator	11	Gruppe, die selbstständig ein aufwendiges Vorhaben planen, realisieren und kontrollieren
10	Process Owner	12	Verantwortliche in Bezug auf strategisches Änderungen, Bewilligung von techn., orga. und finanziellen Bereichen

## Ablauforganisation im ITSM

Weiß die eine Hand im Unternehmen, was die andere tut? Müssen Kunden ständig ver-  
tröstet werden? Entstehen an den Schnittstellen zwischen den einzelnen Abteilungen In-  
formationsverluste? Fallen die Stückkosten in der Produktion höher aus als bei den Wett-  
bewerbern?

Die Ablauforganisation sichert geordnete Abläufe in einer Organisation. Sie dient dem rei-  
bungslosen Zusammenspiel verschiedener Prozesse und Tätigkeiten. Das Ziel einer Ab-  
lauforganisation ist es, effiziente Strukturen in einem Unternehmen zu erschaffen.

### ➤ Definition Ablauforganisation

die Ablauforganisation bezeichnet das Beschreiben dynamischer  
Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung von Strukturen für Raum, Zeit,  
Sachmitteln und Personen.

### ➤ Aufgaben & Ziele der Ablauforganisation

Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effizienz steigern</li> <li>• Ressourcen sinnvoll einsetzen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität aufrecht erhalten</li> <li>• Terminsicherung</li> </ul>
Aufgabe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strukturierung der Arbeitsprozesse in Teilschritte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berücksichtigung von räumlichen &amp; zeitlichen Abläufen</li> </ul>

## 2.1. Ablauforganisation vs. Aufbauorganisation

Samstag, 26. November 2022 11:08



BGP

Klasse 11. Klasse

### 2.1. Ablauforganisation vs. Aufbauorganisation



#### Arbeitsauftrag:

1. Ordnen Sie die untenstehenden Begriffe der Aufbau- und Ablauforganisation zu.

Arbeitsinhalte ordnen

Aufgaben und Kompetenzen verteilen

Stellen und Abteilungen bilden

Arbeitszuordnung

Zeitlicher Arbeitsablauf

Räumlicher Arbeitsablauf

Aufbauorganisation

= Abbildung der Organisationsstruktur

Ablauforganisation

= Abbildung der Arbeitsprozesse

Aufgaben & Kompetenzen verteilen

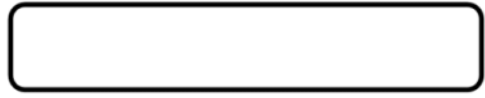
Arbeitsinhalte ordnen

Stellen und Abteilungen bilden

Zeitlicher Arbeitsablauf

räumlicher Arbeitsablauf

Arbeitszuordnung



## 2.2 Wertschöpfungsketten Diagramm

Samstag, 26. November 2022 11:10

	<b>BGP</b>	Klasse 11. Klasse
---	------------	-------------------

### 2.2. Wertschöpfungskettendiagramm

Ein geeigneter Modelltyp zur Beschreibung von grundlegenden Abläufen ist das Wertschöpfungskettendiagramm. Dieses besteht aus einem sehr überschaubaren Symbolvorrat, der auf verschiedene Weise variiert werden kann. Dabei werden drei Kategorien unterschieden:

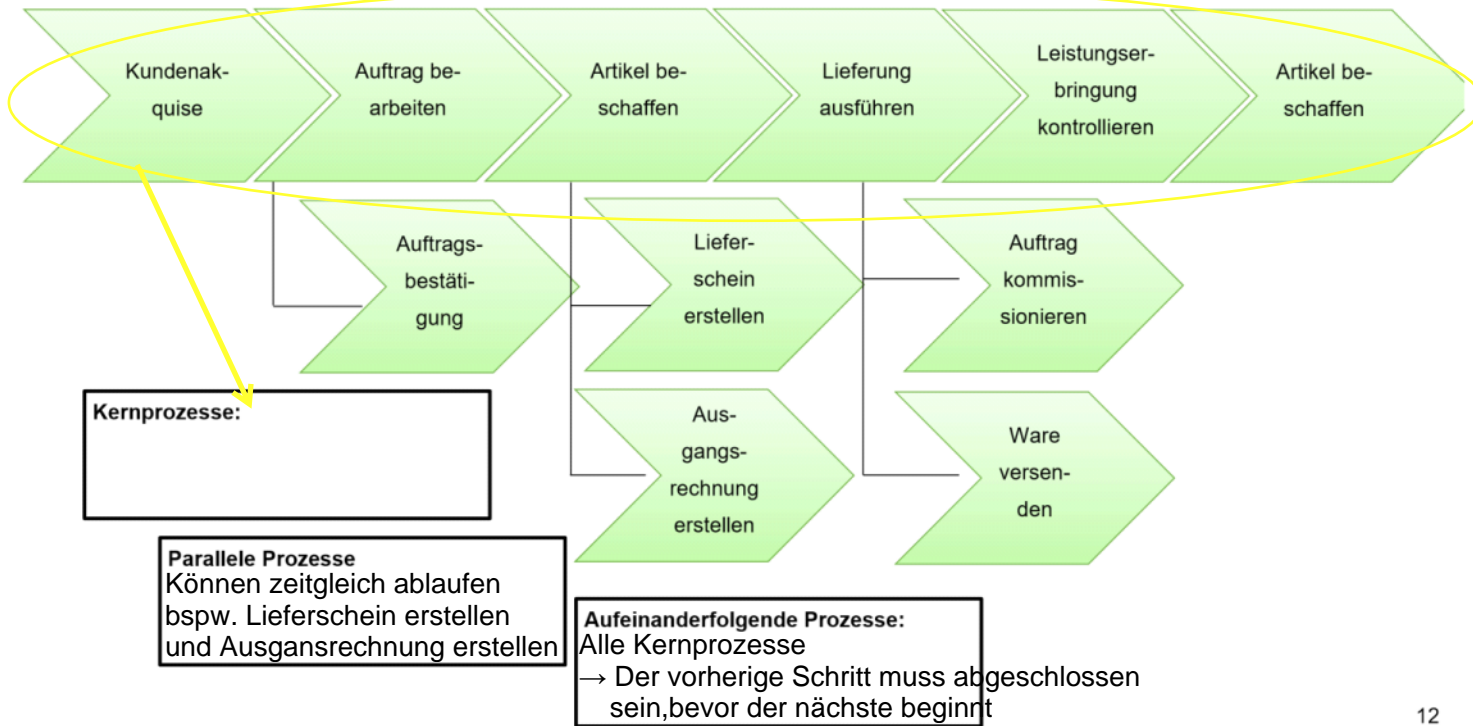
<b>Kernprozess</b>	Die Prozesse haben immer einen Wertschöpfenden Charakter  bspw. PI nach Kundenwunsch einrichten
<b>Unterstützungsprozess</b>	Betriebliche Prozesse, die den Kernprozess unterstützen  Bspw. Rechnungswesen
<b>Managementprozess</b>	Diese Prozesse steuern, planen und überwachen die Kernprozesse & Unterstützungsprozesse  bspw. Qualitätsmanagement - Risikomanagement



#### Arbeitsauftrag:

1. Bestimmen Sie Unterstützungsprozesse für das nachfolgende WKD.
2. Beschreiben Sie, welche Prozesse parallel laufen.
3. Bestimmen Sie aufeinanderfolgende Prozesse.

➤ Wertschöpfungskettendiagramm für den Bereich: Computer-Versandgeschäft





## 2.3 Erweiterte ereignisgesteuerte Prozesskette

Samstag, 26. November 2022 11:10

	<b>BGP</b>	Klasse 11. Klasse
---	------------	-------------------

### 2.3. erweiterte ereignisgesteuerte Prozessketten (eEPK)

Mit ereignisgesteuerten Prozessketten kann relativ einfach der logische und zeitliche Ablauf eines Geschäftsprozesses grafisch beschrieben werden.

→ Arbeiten Sie Gruppenteilig / Partnerarbeit!



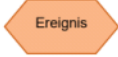


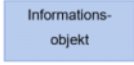



#### Arbeitsauftrag:

1. Bearbeiten Sie die LearningApps.
  - a. Partner 1: <https://learningapps.org/watch?v=pbquna1oc22>
  - b. Partner 2: <https://learningapps.org/watch?v=pij877zv522>
2. Erklären Sie sich gegenseitig die relevanten Symbole des eEPK und füllen Sie Beschreibungen auf dem Arbeitsblatt.




Partner 1: <https://learningapps.org/watch?v=pbquna1oc22>

Partner 2: <https://learningapps.org/watch?v=pij877zv522>

➤ Symbolik der EPK

Elemente	Beschreibung	zusätzliche Bemerkung
	ein betrieblicher Zustand → Löst immer einen Prozess aus → Beendet jeden Prozess	Jeder Geschäftsprozess beginnt mit einem <i>Start-/Auslöseereignis</i> und endet mit einem <i>End-/Ergebnisereignis</i> . <b>Bei der Beschreibung der Ereignisse Partizipial-konstruktionen gewählt werden</b> (Bsp.: Aufträge sind angenommen)
	gibt an, was passiert, wenn ein Ereignis ausgelöst wurde	Funktionen verbrauchen Ressourcen und Zeit. Bei der Beschreibung der Funktionen sollten Verben verwendet werden. (Bsp.: Aufträge annehmen)
	eine Personengruppe (Abteilung), die die Funktion ausführen	Die Organisationseinheit kann nur mit Funktionen verbunden werden.
	Beschreibt die Daten, die für die Durchführung vom Prozess notwendig sind.	Das Informationsobjekt kann nur mit Funktionen verbunden werden.
	Schriftstücke in denen sich die entsprechenden Informationen befinden	Zur Abgrenzung gegen Elemente eines Informationssystems
	Prozessschnittstelle verbindet versch. Geschäftsprozesse zu einem Prozess	
	Richtung in die der Prozess ausgeführt wird	

➤ Operatoren der EPK

Darstellung	Bezeichnung	Erklärung
	XOR (ausschließende Disjunktion) → "entweder / oder" → ausschließendes oder	Der Prozess kann nur in eine Richtung ausgeführt werden!
	ODER (Adjunktion) → inklusives oder → und/oder	Beim inklusiven ODER können auch mehrere Ereignisse eintreten, oder eben nur eines.
 A nd	UND (Konjunktion) Verbindung von Aussagen durch ein "und"	UND-Funktionen lassen keine Entscheidungen zu. Alle Bedingungen müssen erfüllt sein

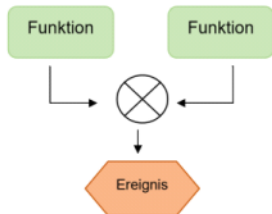
**Arbeitsauftrag:** Bearbeiten Sie die Übungsaufgabe zur Symbolik der EPK:  
<https://learningapps.org/watch?v=pt4kyq1zn22>

### ➤ Kontrollfluss eines EPK

Der Kontrollfluss legt die **logische** und **zeitliche** Reihenfolge zwischen Ereignissen, Funktionen und Prozesswegweisern fest. Der Kontrollfluss sollte aus Gründen der Lesbarkeit der EPK's nach Möglichkeit von oben nach unten verlaufen.

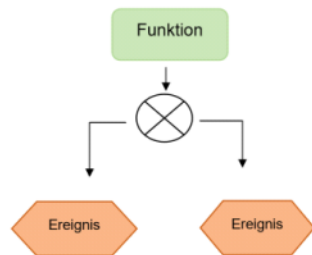
Der Kontrollfluss kann mittels Operatoren in mehrere Kontrollflüsse aufgespalten werden bzw. mehrere Kontrollflüsse können durch Operatoren wieder zu einem Kontrollfluss zusammengeführt werden.

### Verknüpfung und Aufspaltung der Prozesskette

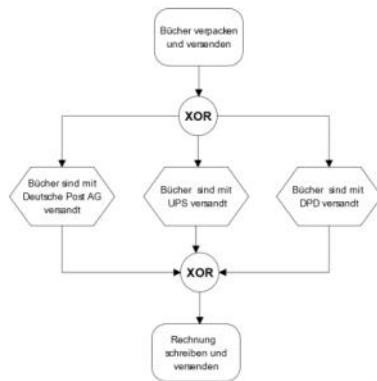


Verknüpfungen(Zusammenführung)  
→ Kann auch mit UND oder ODER erfolgen

Aufspaltung  
→ Spaltet einen Prozess auf  
→ kann auch mit UND oder ODER erfolgen



- Wird ein Kontrollfluss nach einer Aufspaltung wieder zusammengeführt, dann erfolgt diese Zusammenführung durch den gleichen Operator.



### ➤ Logische Beziehungen zwischen Ereignissen und Funktionen

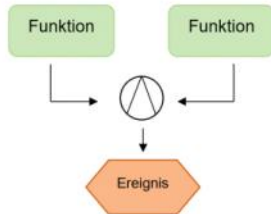
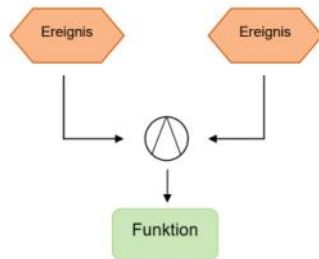
Man kann grundsätzlich zwischen **3 verschiedenen logischen Beziehungen** unterscheiden, die zwischen Ereignissen und Funktionen bestehen können.

#### Regel 1:

##### Die UND Verknüpfungen

Bei einer UND Verknüpfung können Nachfolger erst starten, wenn alle Vorgänger abgeschlossen sind.

Beide Ereignisse müssen eingetreten sein, damit die nachfolgende Funktion starten kann

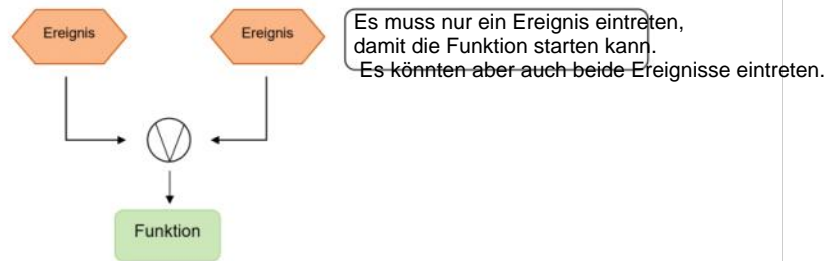


Beide Funktionen müssen ausgeführt sein, bevor das Ereignis eintreten kann.

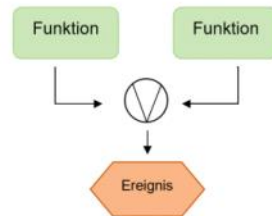
**Regel 2:**

**Die ODER Verknüpfung**

Bei einer ODER Verknüpfung kann der Nachfolger starten, sobald ein Vorgänger abgeschlossen ist. Es müssen nicht alle Vorgänger abgeschlossen sein.



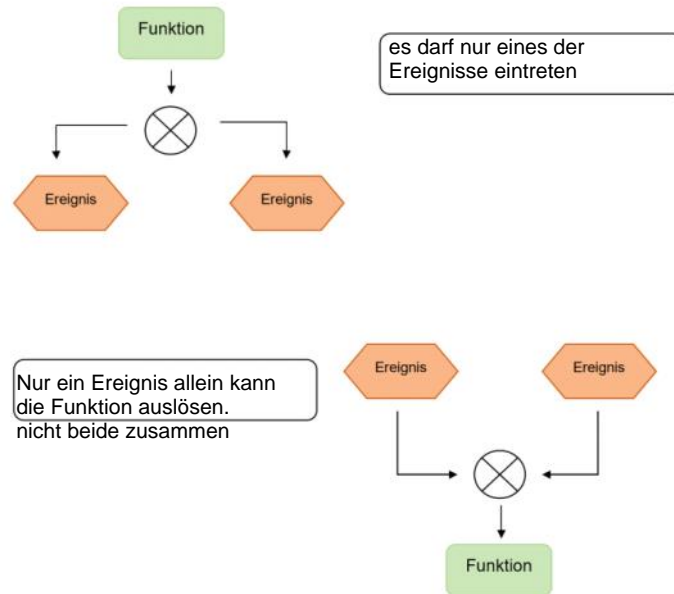
Es muss mindestens eine Funktion ausgeführt werden, damit das Ereignis eintreffen kann.



Regel 3:

**Die XOR Verknüpfung**

Bei einer XOR Verknüpfung kann es genau nur **einen** Vorgänger oder Nachfolger geben.





**Regel 4:**

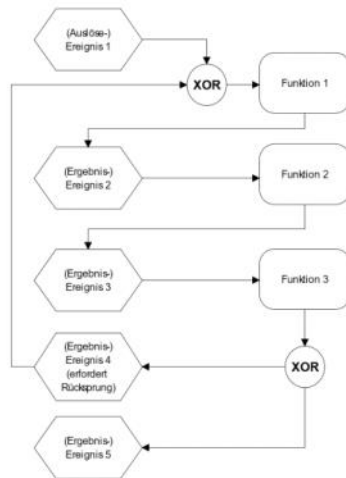
**Rücksprünge / Schleifen**

Oft kommt es zu Situationen, in denen die **wiederholte Durchführung** von Funktionen erforderlich ist.

Beim Rücksprung ist zu **beachten**, dass immer, wenn ein zweiter Pfeil in eine Funktion eingehen soll, ein Verknüpfungsoperator zu wählen ist. In diesem Fall sind sowohl „ODER“ als auch „XODER“ denkbar.

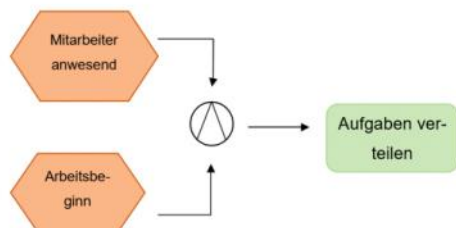
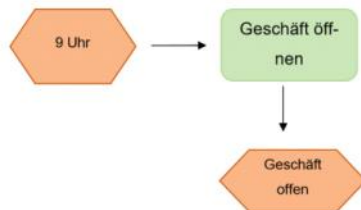
- Ausgangspunkt: Ereignis.
- Einstieg: Verknüpfungspunkt

Beispiel: Unterlagen nicht vollständig.



### Sonderform: Zeitkomponenten

Eine Sonderform von Ereignissen ist die Zeitkomponente, d. h. abhängig vom Eintreten eines konkreten Zeitpunktes (Datum und/oder Uhrzeit), z. B. „Montag Morgen“, „neue Stunde“ oder „Arbeitsbeginn“ werden Tätigkeiten ausgeführt. Meistens werden diese Zeitschalter in Kombination mit anderen Ereignissen und dem „UND“-Operator verwendet.



➤ **Regeln einer EPK**

Bei der Erstellung einer EPK sind gewisse Syntaxregeln zu beachten. Korrekt angeordnet und beschrieben, ergeben die obenstehenden Symbole eine Ereignisgesteuerte Prozesskette.

1	Ein EPK beginnt immer mit einem Ereignis. Es endet auch immer mit einem Ereignis.
2	Auf ein Ereignis folgt immer eine Funktion. (Ereignis-Funktion-Ereignis)
3	Die Elemente müssen immer mit den selben Operatoren zusammen geführt werden, mit denen sie getrennt wurden.
4	Ereignisse und Funktionen können mit Verbindungsoperatoren modelliert werden.
5	Einzelne Elemente müssen miteinander verbunden werden. Einzelne Elemente sind unzulässig.
6	Ereignisse und Funktionen haben nur einen Ein- und Ausgang
7	Verzweigungen zw. Ereignissen & Funktionen müssen immer mit Operatoren modelliert werden

## 2.3.1 Übungen eEPK

Mittwoch, 7. Dezember 2022 14:45

	<b>BGP</b>	Klasse 11. Klasse
---	------------	-------------------

### 2.3.1. Übungsaufgaben



#### Fußball-Manager EPK

Bei einem Fußballklub wurde ein Prozess definiert, um nach einer erfolglosen Saison neue Spieler zu akquirieren. Der Prozess definiert sich folgendermaßen

1. Das Startereignis lautet "Vorsaison erfolglos verlaufen".
2. Die Organisationseinheit "Vorstand" führt nun die Funktion "Spieler akquirieren" aus. Dazu wird ein Spielerverzeichnis verwendet.
3. Nun stößt man entweder auf einen Spieler (Ereignis; "Interessanten Spieler gesichtet") oder ein Spieler meldet sich spontan (Ereignis; "Externe Anfrage eingetroffen").
4. Ist eines dieser Ereignisse eingetroffen, so werden Verhandlungen geführt.
5. Der gewünschte Spieler kann nun dem Verein eine Absage erteilen (Ereignis; "Absage eingetreten"). Der Prozess ist hier zu Ende.
6. Alternativ kann der Spieler das Angebot annehmen (Ereignis; "Verpflichtung eingetreten").
7. Hat der Spieler das Angebot angenommen, so gibt der Pressesprecher eine Presseerklärung ab. Der Prozess ist an dieser Stelle zu Ende.

	<b>BGP</b>	<i>Klasse 11. Klasse</i>
---	------------	--------------------------

### **Aufgabe 1: Bearbeiten von Eingangsrechnungen**

Nachdem die Lieferantenrechnung eingegangen ist, wird sie in der Rechnungsprüfungsstelle geprüft und als Verbindlichkeit im Buchhaltungssystem verbucht. Bei der Prüfung wird Zugriff auf die gespeicherten Kontendaten genommen und die Veränderungen dort auch gespeichert. Zuständig hierfür ist die Rechnungsprüfung.

Nach Eintritt des Zahlungstermins wird in der Kreditorenbuchhaltung der Zahlungsausgang gebucht. Damit ist die Zahlung gebucht und der offene Posten ausgeglichen.

*Hinweis; Nutzen Sie die untenstehenden Schritte für die Erstellung des eEPK.*

- Bestimmen Sie zunächst Ihr Startereignis.
- Bestimmen Sie, ob Organisationen oder Informationsobjekte beteiligt sind.
- Bestimmen Sie, ob es Ereignisse / Funktionen gibt die mit einer Aufspaltung / Verzweigung verbunden werden.

**Aufgabe 2: Wareneingangsbearbeitung und Fertigungsdurchführung**

Im **Prozess Wareneingang** wird die Ware, nachdem sie eingetroffen ist, in der Wareneingangsstelle geprüft. Die Prüfung erfolgt u.a. mit Hilfe des Bestell- und Lieferscheins. Das Prüfergebnis wird in einem Prüfprotokoll elektronisch festgehalten. Nach der Prüfung kann die gesamte angelieferte Ware entweder für den Unterprozess Fertigungsdurchführung freigegeben oder abgelehnt werden.

Im Prozess **Fertigungsdurchführung** wird, nach dem die Ware freigegeben und der Fertigungstermin eingetreten sind, die Ware produziert. Anschließend wird diese hinsichtlich der Qualität geprüft. Während für die Produktion die Fertigung zuständig ist, übernimmt die Qualitätskontrolle die Qualitätsabteilung. Beide Abteilungen nutzen hierbei das unternehmensweite ERP-System.

[EPK Lösungen](#)

Sofern die Ware keinerlei Qualitätsmängel aufweist, wird der Vertrieb informiert. Weist die Ware kleine Mängel auf, wird die Ware von der Fertigung überarbeitet und durchläuft erneut die Qualitätskontrolle. Sind die Mängel gravierend, wird der Werksleiter informiert. Dieser entscheidet dann, ob die Ware erneut gefertigt werden muss sowie ob ein Mitarbeiter gerügt wird. Natürlich kann auch beides erfolgen.

**Prozess: Wareneingangsbearbeitung**

1. Bestimmen Sie zunächst, die Start- und Endergebnisse.
2. Bestimmen Sie Funktionen, die im Prozess durchgeführt werden.
3. Bestimmen Sie weitere Objekte, wie Dokumente, Unterprozesse usw.

**Aufgabe 3**

Modellieren Sie bitte folgenden Geschäftsprozess:

Der Prozess Auftragsbearbeitung in einem Großhandelsunternehmen startet mit dem Eintreffen eines Auftrages. Der Auftragseingang wird von einem Sachbearbeiter des Vertriebs verzeichnet. Nach dem Verzeichnen des Auftragseingangs muss sowohl die Kreditwürdigkeit des Kunden durch den Sachbearbeiter geprüft als auch die Verfügbarkeit des bestellten Produktes durch Lagerarbeiter kontrolliert werden. Wenn die Kreditwürdigkeit in Ordnung und das Produkt verfügbar sind, wird das Produkt zusammen mit einer Rechnung an den Auftraggeber versandt. Ist die Kreditwürdigkeit des Auftraggebers nicht in Ordnung, so wird die Finanzabteilung durch den Sachbearbeiter über diesen Sachverhalt benachrichtigt. Ist das Produkt nicht verfügbar, so verständigt der Lagerarbeiter die Beschaffungsabteilung.

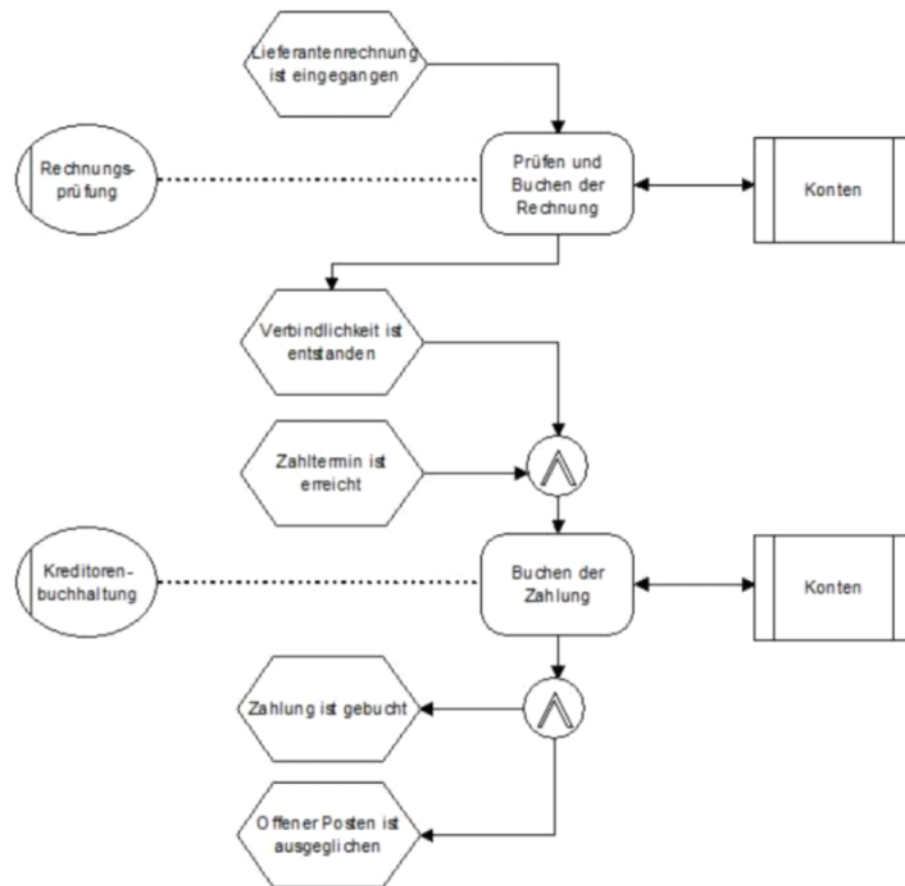
# Lösungen EPK

Freitag, 3. Februar 2023

11:09

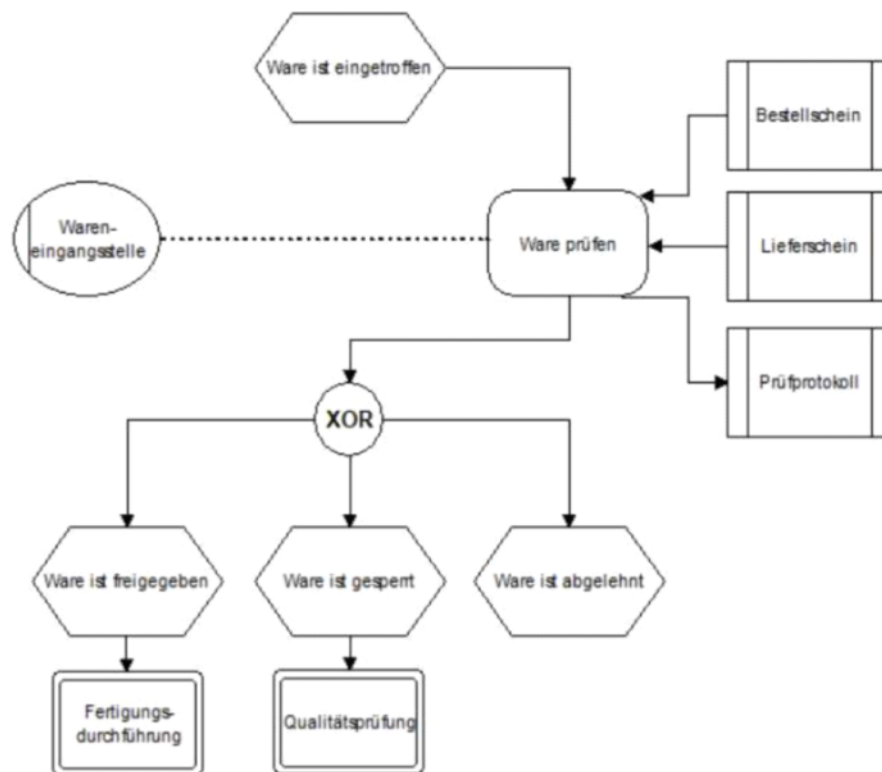
## Lösungen EPK

### Aufgabe 1





## Aufgabe 2



### Aufgabe 3

#### Lösung Aufgabe 3

