



Process documentation

Organization: Universität Ulm

Author: Marvin Völter

Creation date: 30.12.2023

Version: 1.0.0



Table of contents

1	20_model
---	----------

3

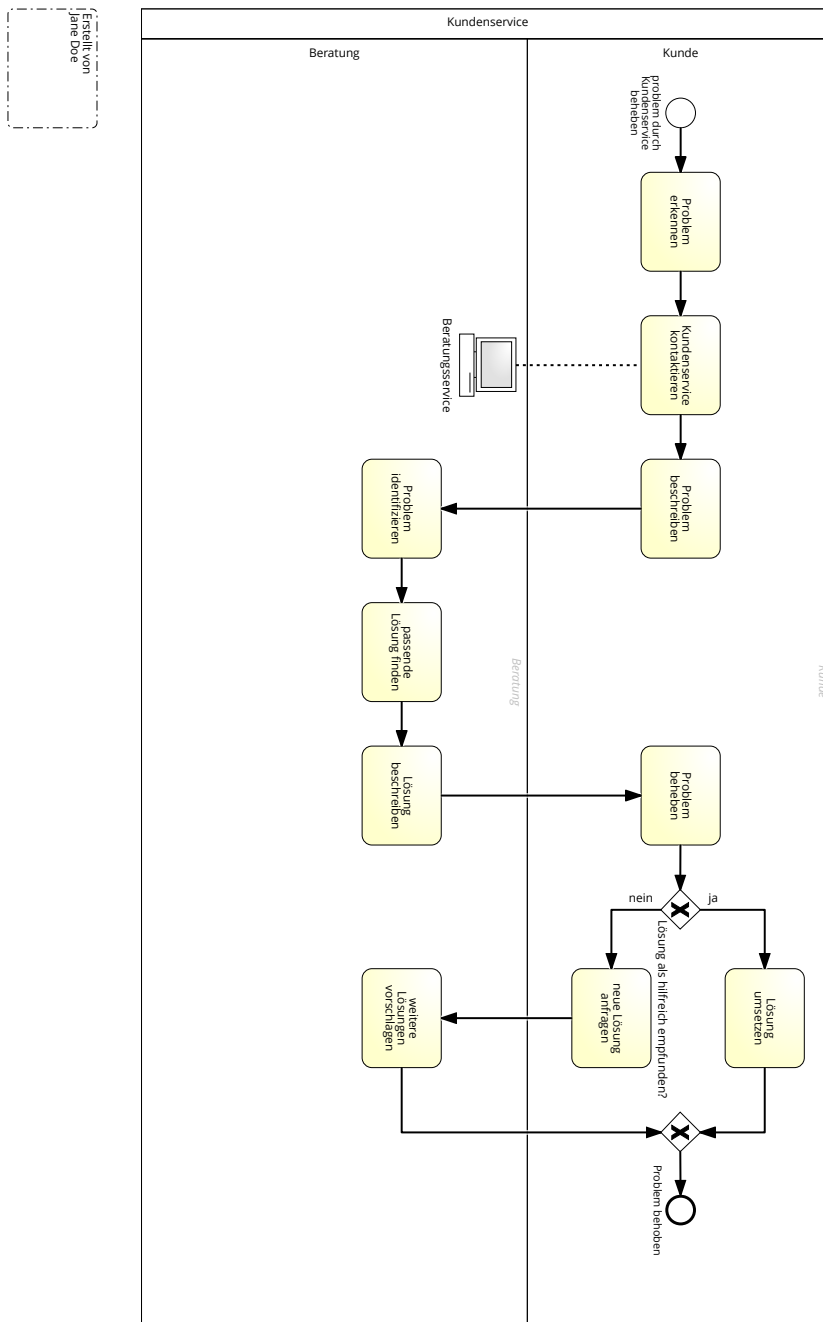


1 20_model

<i>Diagram Type</i>	Business Process Diagram (BPMN 2.0)
<i>Path</i>	Shared documents / SAP-SAM
<i>Author</i>	Marvin Völter
<i>Revision Number</i>	1
<i>Last modified</i>	Dec 30, 2023
<i>Diagram Link</i>	https://academic.signavio.com/p/editor?id=a5f2f793787e4ba5b6669950f7f39d34



1.1 Diagram



1.2 Description

Wenn die Probleme der Kunden herausgefunden werden, können für diese, Lösungen erstellt werden. Durch einen guten Service, erhöht sich die Kundenzufriedenheit und damit die Anfrage.



1.3 Elements

Process elements

problem durch Kundenservice beheben

Start Event

Organization units: Kundenservice - Kunde

Problem erkennen

Task

Ein Problem wird erkannt.

Organization units: Kundenservice - Kunde

Kundenservice kontaktieren

Task

Der Kundenservice wird kontaktiert.

Organization units: Kundenservice - Kunde

IT Systems: Beratungsservice

Problem beschreiben

Task

Das problem besteht darin, neue Lösungswege zu finden, die zur efektivität und effizienz der Aktivitäten im Unternehmen führen. Das Problem soll so konkret wie möglich formuliert, dabei können Fragestellungen überlegt werden, da diese für die Marktplananalyse abgeleitet werden können und zum einen Aufgabenplan führen. Einige Fragestellungen sind, wie hoch ist das Marktpotenzial für ein bestimmtes System in den nächsten 2 Jahren?, Welche Anforderungen hat das Zielgruppe? und was muss unsere Software leisten?, Welche sind die Stärken und Schwächen eines Mitbewerbers?, Welche Absatz erzielt das Unternemhen in einem Jahr mit ein bestimmtes System?,

Organization units: Kundenservice - Kunde

Problem identifizieren

Task

Das Problem des Kunden identifizieren um zu einer passenden Lösung gelangen zu können.

Organization units: Kundenservice - Beratung

passende Lösung finden

Task

Die passende Lösung zum identifiziertem Problem herausfinden

Organization units: Kundenservice - Beratung

Lösung beschreiben

Task

Die Lösung beschreiben, um diese an den Kunden senden zu können

Organization units: Kundenservice - Beratung

Problem beheben

Task

Die vom Service gegebene Lösung umsetzen.



Organization units: Kundenservice - Kunde

Lösung als hilfreich empfunden?

Exclusive (XOR) Gateway

Organization units: Kundenservice - Kunde

Lösung umsetzen

Task

Die Vorgeschlagene Lösung ist hilfreich zur Problemlösung.

Organization units: Kundenservice - Kunde

neue Lösung anfragen

Task

Die gegebene Lösung wird als nicht hilfreich empfunden.

Organization units: Kundenservice - Kunde

weitere Lösungen vorschlagen

Task

Eine nicht hilfreiche vorgeschlagene Lösung muss überdacht werden und eine passendere wird an den Kunden gesendet.

Organization units: Kundenservice - Beratung

Exclusive (XOR) Gateway

Exclusive (XOR) Gateway

Organization units: Kundenservice - Kunde

Problem behoben

End Event

Organization units: Kundenservice - Kunde

Organization units

Beratung

Lane

Organization unit: Kundenservice

Kunde

Lane

Organization unit: Kundenservice

Kundenservice

Pool

Data / IT-Systems

Beratungsservice

IT System

Organization unit: Kundenservice - Beratung