



Process documentation

Organization: Universität Ulm

Author: Marvin Völter

Creation date: 30.12.2023

Version: 1.0.0



Table of contents

1 121_model	3
-------------	---

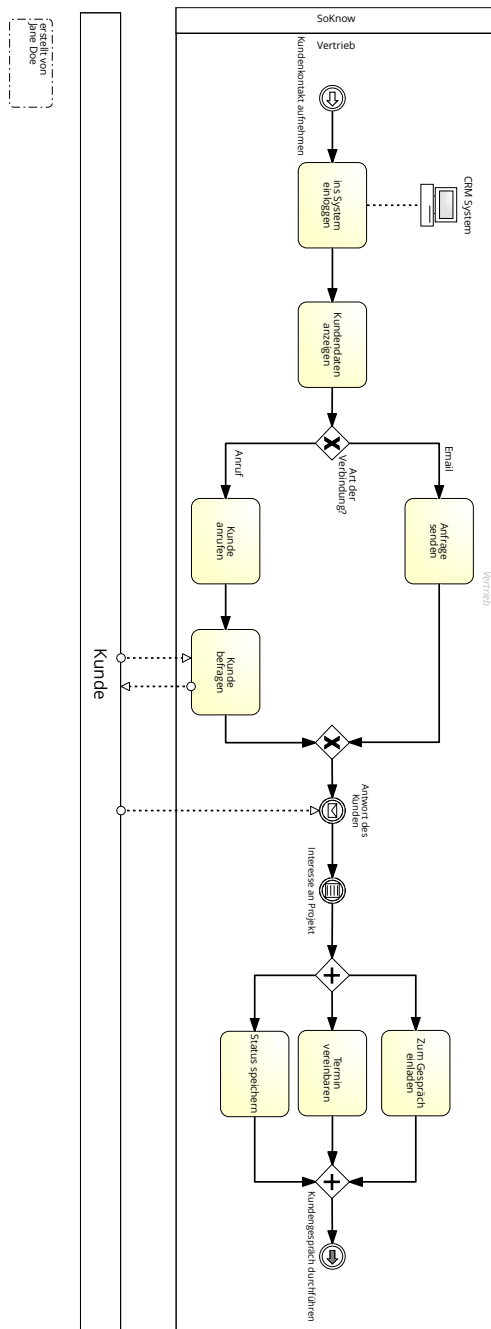


1 121_model

<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=896115a35e2544219d836050f4b02eb6



1.1 Diagram



1.2 Description

Erfolgsrate Kundenverbindung pro Kunde-
 Jede erfolgreiche Kundenkontakt über Email oder Telefon innerhalb eines Monats werden betrachten, um daraus zu schließen welche Methode mehr Erfolg bei den Kunden hat. Dies Führt eine Verbesserung der Kundenverbindungsstrategie und Kundenbindung
 Quote der nicht erreichbaren Kunden -



Viele Kunden, die nach drei Versuche nicht nach erreichbar sind, ist es notwendig zu untersuchen ob einen Fehler im Datenbank liegt oder die aktualisierte Daten sind nicht bekannt.

1.3 Elements

Process elements

Kundenkontakt aufnehmen

Intermediate Link Event

Organization units: SoKnow - Vertrieb

ins System einloggen

Task

Organization units: SoKnow - Vertrieb

IT Systems: CRM System

Kundendaten anzeigen

Task

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Art der Verbindung?

Exclusive (XOR) Gateway

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Anfrage senden

Task

Eine Anfrage nach Projektbedarf wird per Email an den Kunde gesendet

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Kunde anrufen

Task

der Kunde wird direkt per Telefon erreicht

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Kunde befragen

Task

Der Kunde wird befragt, ob er einen Projekt bedarf hat

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Additional process participants: Kunde

Exclusive (XOR) Gateway

Exclusive (XOR) Gateway

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Antwort des Kunden

Intermediate Message Event

Die Antwort des Kunden gibt darüber Auskunft, ob er Interesse an ein neues Projekt hat

Organization units: SoKnow - Vertrieb



Interesse an Projekt

Intermediate Conditional Event

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Parallel Gateway

Parallel Gateway

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Zum Gespräch einladen

Task

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Termin vereinbaren

Task

Wenn der Kunde keinen Termin festlegen kann wird dann automatisch aus 4 Wochen einen termin für eine neue Anruf festgelegt

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Status speichern

Task

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Parallel Gateway

Parallel Gateway

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Kundengespräch durchführen

Intermediate Link Event

Organization units: SoKnow - Vertrieb

Organization units

Kunde

Collapsed Pool

SoKnow

Pool

Vertrieb

Lane

Organization unit: SoKnow

Data / IT-Systems

CRM System

IT System

Organization unit: SoKnow - Vertrieb