



Process documentation

Organization: Universität Ulm

Author: Marvin Völter

Creation date: 30.12.2023

Version: 1.0.0



Table of contents

1	118_model
---	-----------

3

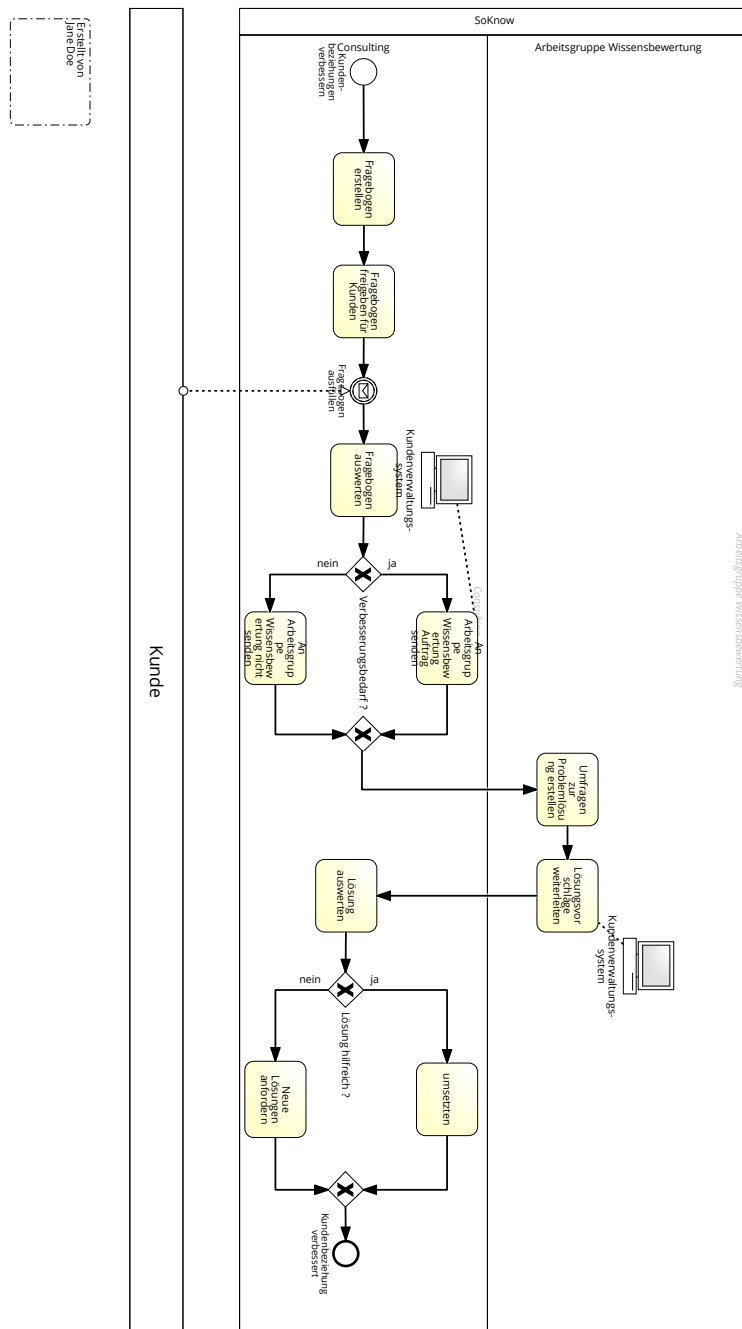


1 118_model

<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=9cac3bc97d8345d495106b680f034716



1.1 Diagram



1.2 Description

Anzahl durchgeführter Projekte. Je mehr Kunden zufrieden sind, desto mehr Aufträge bekommt das Unternehmen und macht mehr Umsatz.



1.3 Elements

Process elements

Kunden- beziehungen verbessern

Start Event

Organization units: SoKnow - Consulting

Fragebogen erstellen

Task

Fragebogen zur Zufriedenheit wird erstellt, um bestehende Probleme aufzuweisen und diese zu beheben.

Organization units: SoKnow - Consulting

Fragebogen freigeben für Kunden

Task

Erstellter Fragebogen wird für die Kunden Zugriffsbereit gestellt.

Organization units: SoKnow - Consulting

Fragebogen ausfüllen

Intermediate Message Event

Organization units: SoKnow - Consulting

Fragebogen auswerten

Task

Der von dem Kunden ausgefüllter Fragebogen, wird ausgewertet.

Organization units: SoKnow - Consulting

Verbesserungsbedarf ?

Exclusive (XOR) Gateway

Organization units: SoKnow - Consulting

An Arbeitsgruppe Wissensbewertung Auftrag senden

Task

Durch die beantworteten Fragebögen, werden Mängel festgestellt, um dieser entgegenzukommen.

Organization units: SoKnow - Consulting

IT Systems: Kundenverwaltungs- system

An Arbeitsgruppe Wissensbewertung nicht senden

Task

Wenn keine Kundenbeschwerden da sind, müssen nicht vorhandene Probleme zur Lösungsfindung an die Arbeitsgruppe Wissensauswertung.

Organization units: SoKnow - Consulting

Exclusive (XOR) Gateway

Exclusive (XOR) Gateway

Organization units: SoKnow - Consulting

Umfragen zur Problemlösung erstellen



Task

Umfrage zur Problemlösungen werden erstellt und ausgewertet, um eine passende Lösung zu erhalten.

Organization units: SoKnow - Arbeitsgruppe Wissensbewertung

Lösungsvorschläge weiterleiten

Task

Herausgefundene Problemlösungen werden ans Consulting weitergeleitet .

Organization units: SoKnow - Arbeitsgruppe Wissensbewertung

IT Systems: Kundenverwaltungs- system

Lösung auswerten

Task

Eine konstruierte Lösung auswerten.

Organization units: SoKnow - Consulting

Lösung hilfreich ?

Exclusive (XOR) Gateway

Organization units: SoKnow - Consulting

umsetzen

Task

Geleitete Lösung wird als hilfreich angesehen und umgesetzt.

Organization units: SoKnow - Consulting

Neue Lösungen anfordern

Task

Geleitete Lösung wird als nicht hilfreich gefunden und daraufhin eine neue Lösung angefordert.

Organization units: SoKnow - Consulting

Exclusive (XOR) Gateway

Exclusive (XOR) Gateway

Organization units: SoKnow - Consulting

Kundenbeziehung verbessert

End Event

Organization units: SoKnow - Consulting

Organization units

Arbeitsgruppe Wissensbewertung

Lane

Organization unit: SoKnow

Consulting

Lane

Organization unit: SoKnow

Kunde



Collapsed Pool

SoKnow

Pool

Data / IT-Systems

Kundenverwaltungs- system

IT System

Organization unit: SoKnow - Arbeitsgruppe Wissensbewertung

Kundenverwaltungs- system

IT System

Organization unit: SoKnow - Consulting