

2.2 Prozesslandkarte für den «Produktautomat»

Nun wollen wir uns der Fallstudie «Produktautomat» zuwenden und uns überlegen, welche Prozesse beim Produktautomat eine Rolle spielen. Nicht alle Prozess der Firma, welche den Produktautomat herstellt, sind für das Projekt relevant.

Aufgabe

- Erstellen Sie eine vollständige Prozesslandarte für den Kontext «Produktautomat». Eine vollständige Prozesslandkarte enthält neben dem Diagramm auch eine kurze, stichwortartige Beschreibung jedes Prozesses.

Kontext beschränkt sich auf das fertige Produkt und dessen Kernprozesse.

Verkauf von Automaten

- Marketing
- Transport
- Inbetriebnahme

Einkauf von Waren

Beschaffung des Inhaltes wie zum Beispiel Snacks oder Getränke

Betrieb von Automaten

- Nachfüllen des Inhaltes (Waren & Geld)
- Kontrolle des Geldinhaltes (inkl. Gewinnentnahme)
- Kontrolle des Inhaltes auf Haltbarkeit
- Kontrolle der HW
- Rückmeldung & Analyse des Verbrauchserfolges

Reperatur & Wartung

- Fehlererkennung & -behebung
- Softwareupdates
- HW Reperaturen

Automatenrücknahme

- evt. Ersatz durch Nachfolgermodell
 - Verschrottung
-

- Gehen Sie zuerst bei der Analyse der Prozesslandkarte von den beiden in der Fallstudie beschriebenen Rollen (Akteure) **Kunde** und **Service-Personal** aus und überlegen Sie sich, welche Aktivitäten diese beiden Rollen ausführen.

Kunde: (optimal case)

- Automat erkennen & nähern
- Produktpalette betrachten
- Kaufentscheid treffen
- Geld einwerfen
- Produktnummer eingeben
- Ware entnehmen
- evt. Rückgeld entnehmen

Service-Personal (optimal case)

- Automat aufsuchen
 - Automat in Servicezustand versetzen
 - Frontseite öffnen
 - Betriebsrückmeldung notieren (Geld- & Warenbestand)
 - Geldbestand herstellen (Nachfüllen & Entnehmen)
 - Produktbestand herstellen inkl. Produktinformationseingabe (Entnahme von altem & hinzufügen/auffüllen von Neuem)
 - evt. geplante Änderungen durchführen. (Produktbestand)
 - evt. Reinigung, Kontrolle, Rückmeldung
-

- In einem zweiten Schritt ziehen Sie den Kreis etwas weiter und überlegen sich, welche Prozesse die Firma im Zusammenhang mit dem Produktautomat noch relevant sind.

Forschung & Entwicklung

Marketing

Wareneinkauf

Logistik

Produktion

Kontrolle

Buchhaltung

Personalmanagement

Softwareentwicklung

Zieldefinition

Facilitymanagement