

## **Seminararbeit aus Betriebliche Informationssysteme II**

BÜTTNER Nicolas 11708498

PLODER Lukas 11713246

SCHARINGER Kerstin 11813383

SCHUMICH Filip 1552523

**LV-Nummer:** 4027

**LV-Leiter:** Mag. Mag. Oskar Schöpf

Sommersemester 2020

Wien, am 8. 6. 2020

*Denner GmbH*



**druckmittel.at**

Alles rund ums Drucken



Quellen: <https://druckmittel.at/>

<https://www.abfallbringtgeld.com/at/>

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
<b>2. ARIS SICHTEN</b>	<b>5</b>
<b>3. ORGANIGRAMM</b>	<b>6</b>
3.1. Hinterlegungen Organigramm	7
	8
	9
3.2. Beschreibung des Organigramms	10
<b>4. PRODUKTBAUM</b>	<b>11</b>
4.1. Beschreibung des Produktbaums	12
<b>5. ZIELDIAGRAMM</b>	<b>13</b>
5.1. Beschreibung des Zieldiagramms	13
<b>6. WERTSCHÖPFUNGSKETTE</b>	<b>14</b>
6.1. Beschreibung der Wertschöpfungskette	14
<b>7. FUNKTIONSBAUM</b>	<b>15</b>
7.1. Funktionsbaum Ankauf	15
7.2. Beschreibung Funktionsbaum Ankauf	15
7.3. Funktionsbaum Bestellabwicklung	16
7.4. Beschreibung Funktionsbaum Bestellabwicklung	16
7.5. Funktionsbaum Versand	17
7.6. Beschreibung Funktionsbaum Versand	17
7.7. Funktionsbaum Reklamation	18
7.8. Beschreibung Funktionsbaum Reklamation	18
<b>8. EREIGNISGESTEUERTE PROZESSKETTE</b>	<b>19</b>
8.1. EPK Ankauf von Leergut	19

<b>8.2.</b>	<b>Beschreibung Ereignisgesteuerte Prozesskette – Ankauf von Leergut</b>	<b>20</b>
<b>8.3.</b>	<b>EPK Wareneingangsprozess</b>	<b>21</b>
<b>8.4.</b>	<b>Beschreibung Ereignisgesteuerte Prozesskette – Wareneingangsprozess</b>	<b>22</b>
<b>8.5.</b>	<b>EPK Verkauf</b>	<b>23</b>
<b>8.6.</b>	<b>Beschreibung Ereignisgesteuerte Prozesskette – Verkauf</b>	<b>24</b>

# 1. Einleitung

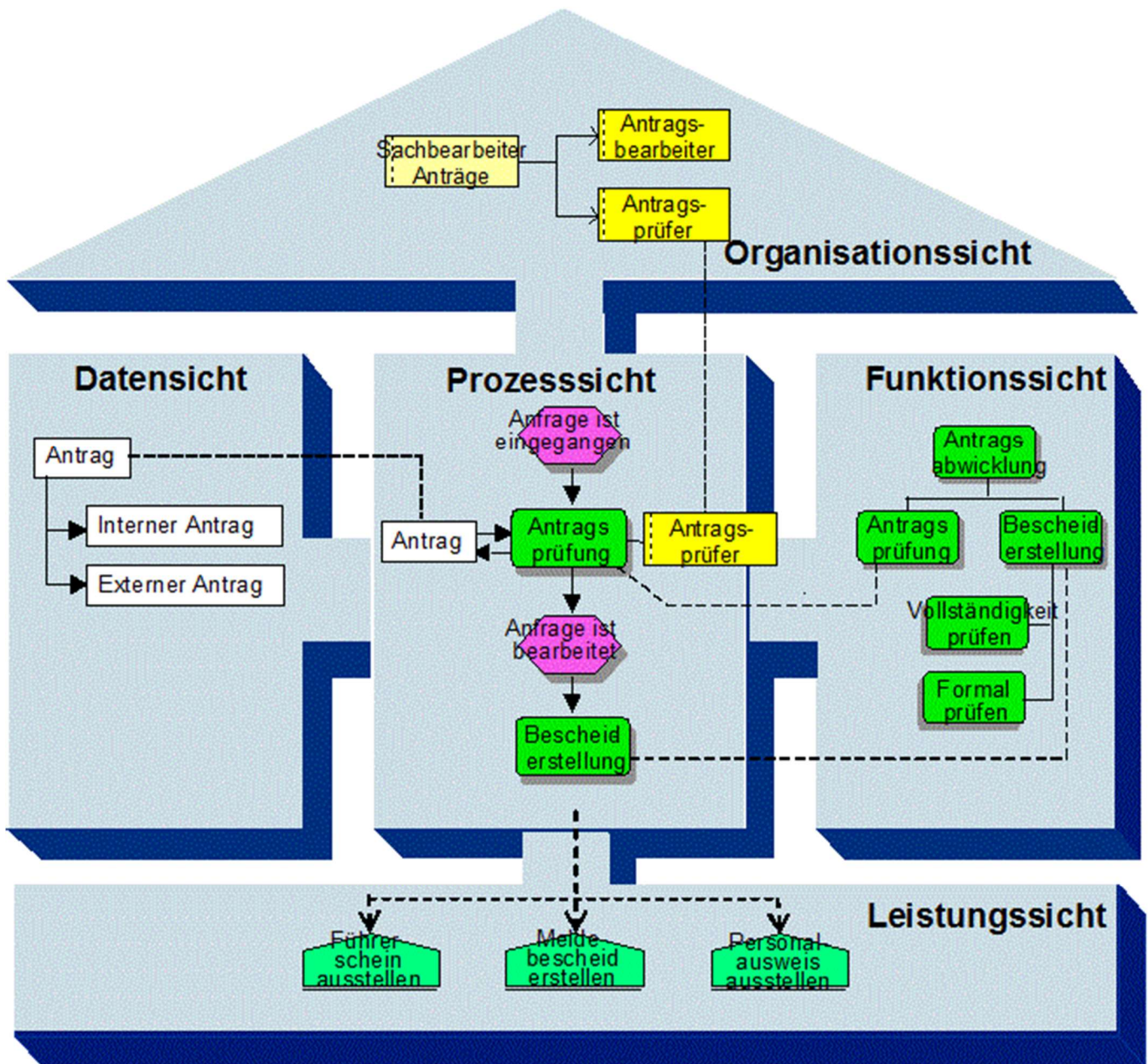
Die vorliegende Projektarbeit wurde im Rahmen der Lehrveranstaltung „Betriebliche Informationssysteme 2“ erstellt. Ziel dieser Seminararbeit ist die Modellierung eines Betriebes anhand der ARIS Sichten. Die erlernten theoretischen Grundlagen der Modellierung sollen in der Praxis umgesetzt werden. In der folgenden Seminararbeit wurden die Organisations-, Funktions-, Leistungs- und Prozesssicht anhand unterschiedlicher Modelle betrachtet. Das Organigramm soll das Unternehmen aus der Organisationssicht betrachten und die Gliederung des Unternehmens darstellen. Der Produktbaum, das Zieldiagramm und die Wertschöpfungskette betrachten die Leistungssicht des Unternehmens. Die Funktionsbäume stellen einige Funktionen des Unternehmens auf Grundlage der ARIS Funktionssicht dar. Mit der Ereignisgesteuerten Prozesskette werden ausgewählte Prozesse im Unternehmen aus Sicht der ARIS Prozesssicht betrachtet. Mit den einzelnen Modellen der ARIS Sichten sollen die Strukturen und Vorgänge im Unternehmen verständlich festgehalten werden. Die Modellierung in dieser Seminararbeit verfolgt die Ziele der Dokumentation, Archivierung, Optimierung und Vereinfachung von Systemen, der einfachen, schnellen, korrekten und eindeutigen Kommunikation. Dies soll zu einer Verringerung des Komplexitätsgrads, des Interpretationsspielraums, der Verringerung von Missverständnissen und des Allgemeinen Systemverständnisses beitragen. Durch die gezielte Visualisierung der relevanten Aspekte soll eine vereinfachte und lesbare Darstellung gewährleistet werden.

Wir haben uns in unserem Projekt für die Denner GmbH entschieden, da wir durch unseren Angehörigenkreis Kontakte zum Unternehmen haben.

Die Denner GmbH mit Hauptsitz in Laa an der Thaya beschäftigt sich seit 2008 mit Tinten- und Tonerleergut. Jährlich werden rund 3 Millionen Patronen jährlich gesammelt und wiederverwertet. Das mittelständische Familienunternehmen beschäftigt rund 30 Mitarbeiter und ist bestrebt das Recycling von Patronen ständig zu verbessern und zu erweitern.

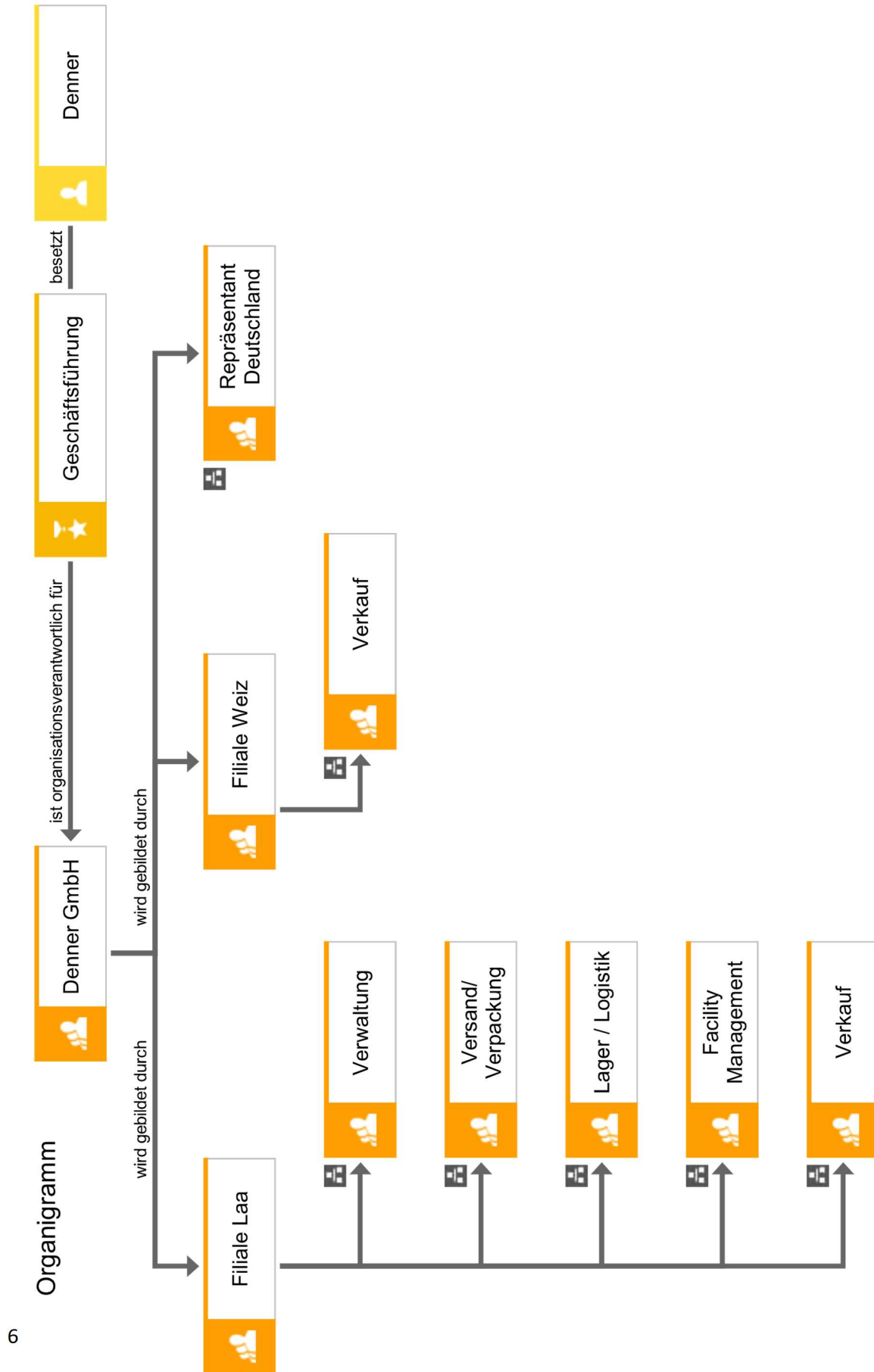
Die Haupttätigkeit des Unternehmens umfasst den Ankauf von Tinten- und Tonerleergut, die anschließende Überprüfung und Wiederbefüllung und schlussendlich den Verkauf der wiederbefüllten Patronen über den Onlineshop oder die Lokalen Filialen. Darüber hinaus bietet das Unternehmen auch zahlreiche Zusatzprodukte wie Drucker, Papier etc. an. Für Firmen bietet das Unternehmen desweiteren auch Beratungen hinsichtlich Recyclingkonzepten an.

## 2. ARIS Sichten



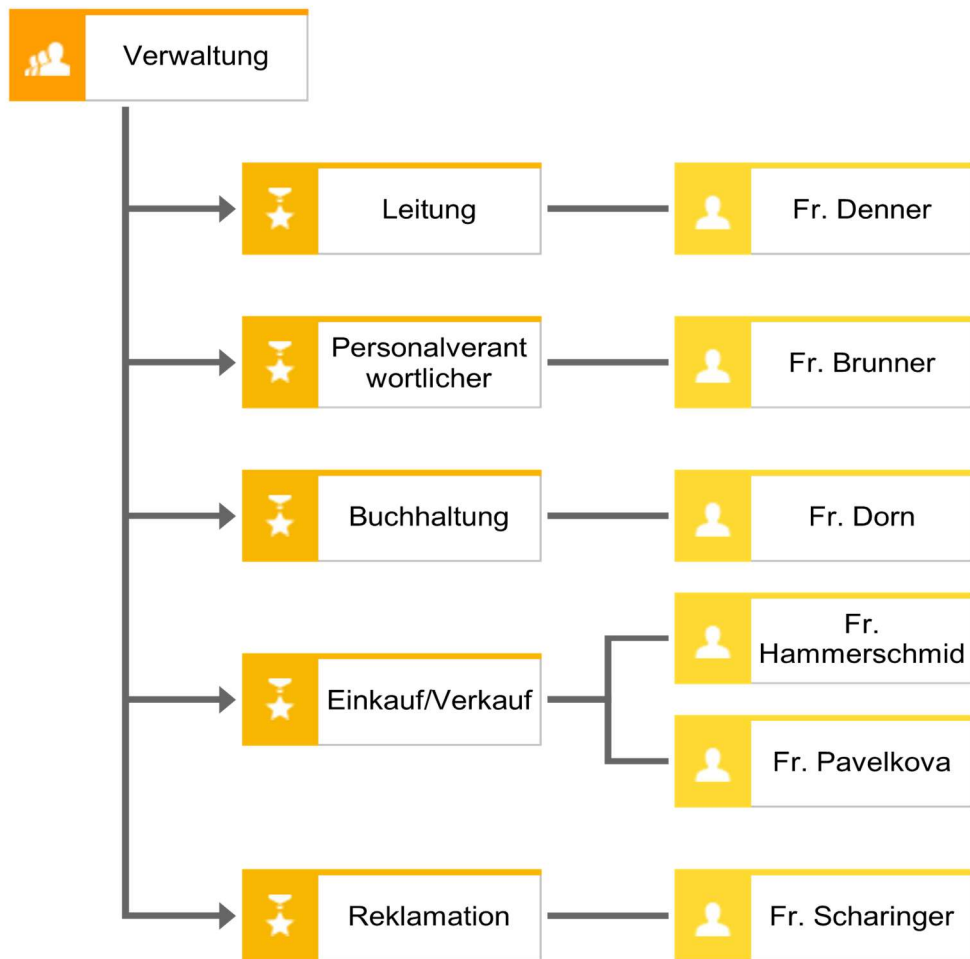
Quelle: <https://www.c-boss.de/aris-consulting/aris-consulting/aris-prozessmanagement/aris-methode.html>

### 3. Organigramm

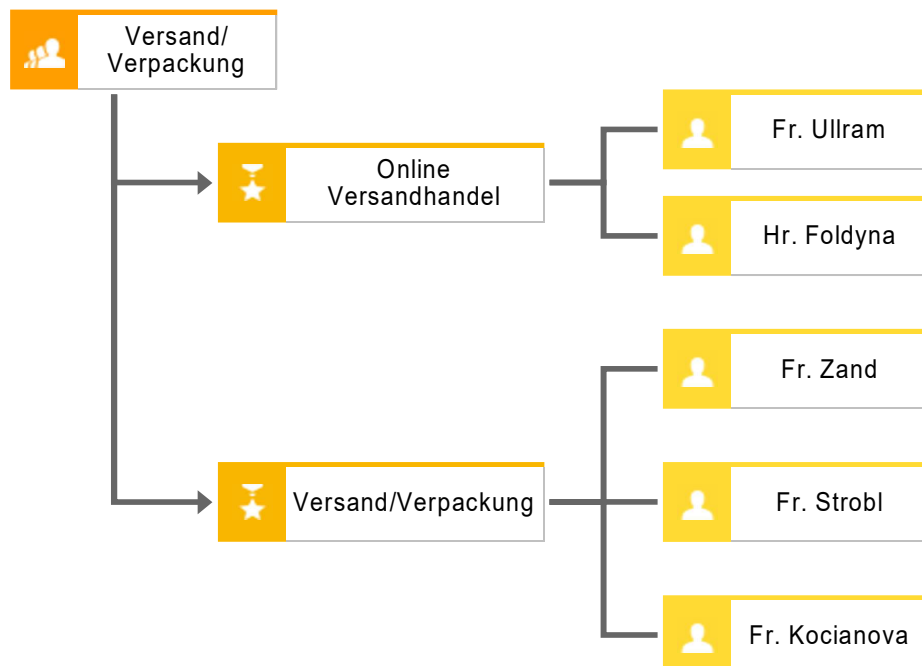


### 3.1. Hinterlegungen Organigramm

#### Hinterlegung - Verwaltung

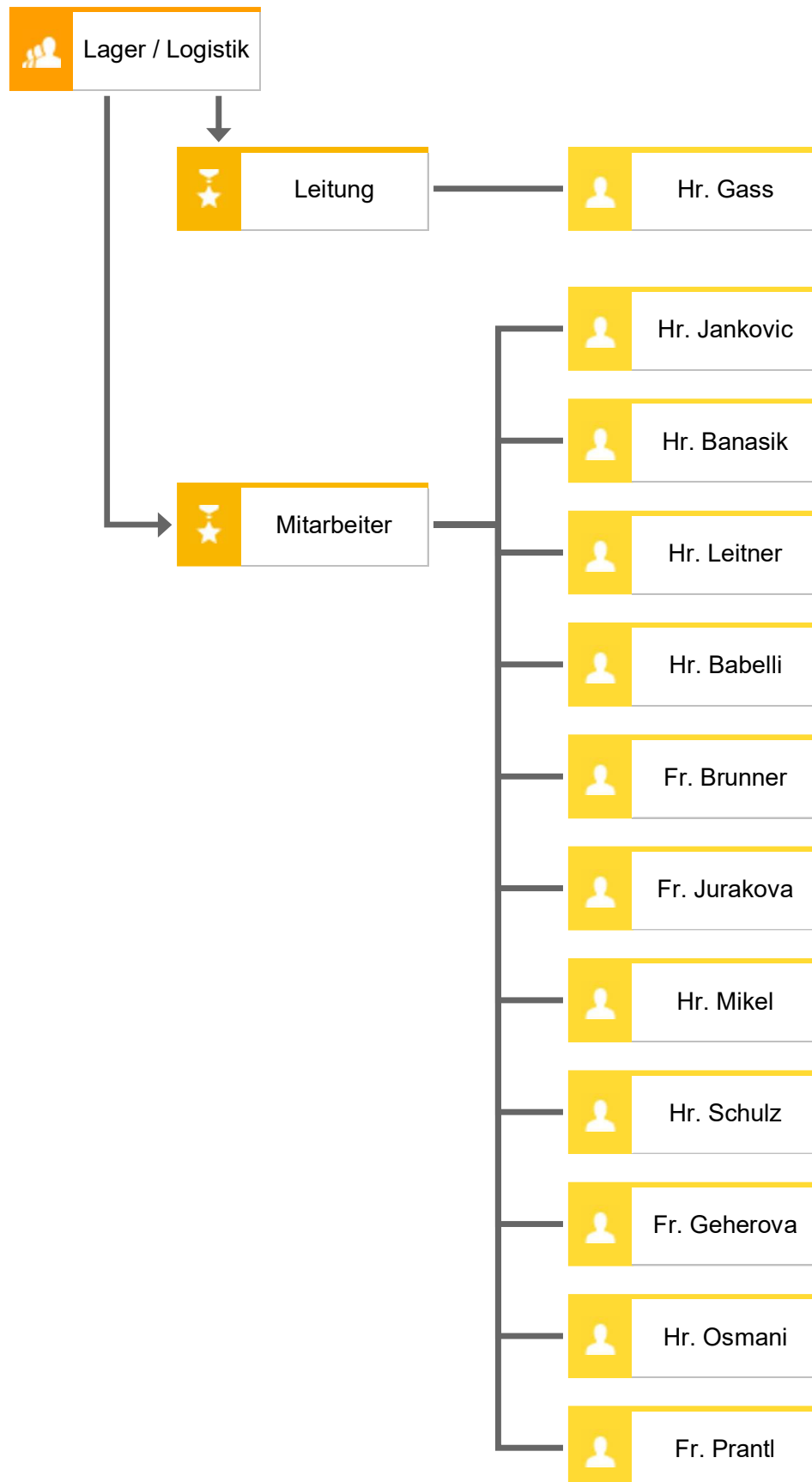


#### Hinterlegung - Versand / Verpackung

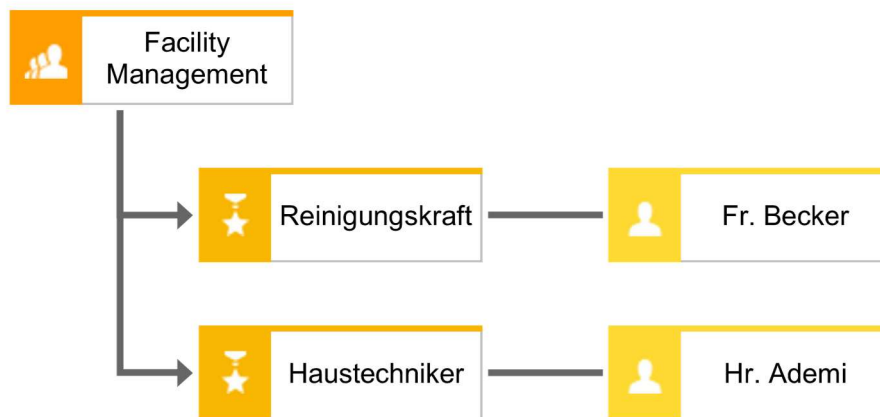




## Hinterlegung - Lager / Logistik



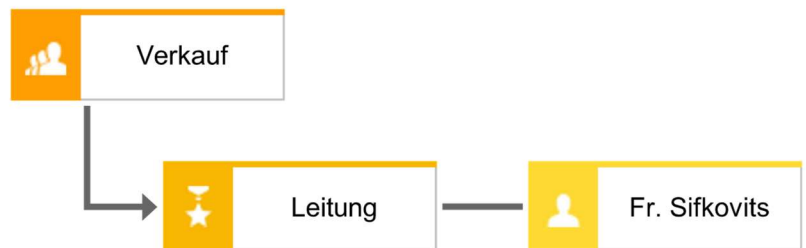
## Hinterlegung - Facility Management



## Hinterlegung Verkauf Filiale Laa



## Hinterlegung Verkauf



## Hinterlegung - Repräsentant Deutschland



## 3.2. Beschreibung des Organigramms

Die Firma Denner GmbH, welche sich auf die Sammlung und Verwertung von Tinten- und Tonerleergut spezialisiert hat, wird von dem Geschäftsführer Herrn Denner geleitet, welcher auch zugleich als organisationsverantwortlicher die Denner GmbH angesehen werden kann.

Die Denner GmbH wird durch 3 Organisationseinheiten gebildet, nämlich durch die „Filiale Laa“, durch die „Filiale Weiz“ und durch den „Repräsentanten in Deutschland“.

Die typische Gliederungsstruktur in dem vorliegenden Organigramm lässt sich als funktionell apostrophieren, welche in einer Vielzahl von Unternehmen zur Anwendung kommt. Hierbei geschieht nichts anderes, als das gleichartige Aufgaben in eigene Abteilungen gebündelt zusammengefasst werden, da diese für gleichartige Aufgaben verantwortlich sind.

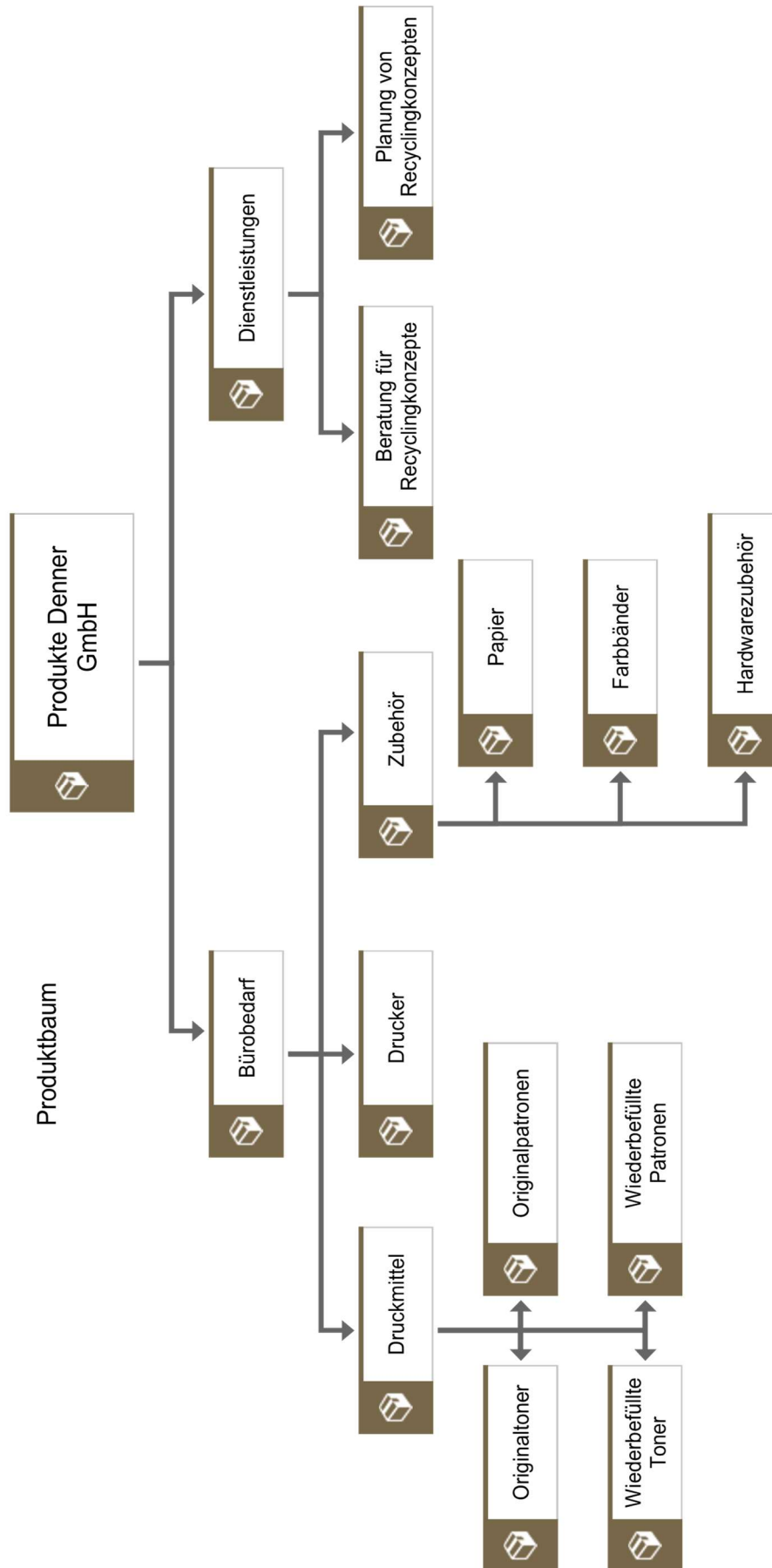
Hierbei ist klar ersichtlich, dass sich die „Filiale Laa“ aus „Verwaltung“, „Versand/Verpackung“, „Lager/Logistik“, „Facility Management“ und „Verkauf“ zusammensetzt. Diese Abteilungen sind aufgrund deren Größe mittels Hinterlegungen markiert und wurden in Form von weiteren Organigrammen angehängt.

Die zweite Abteilung, die der „Filiale Weiz“, ist im Gegensatz zu der „Filiale Laa“ wesentlich kleiner, da es sich hierbei lediglich um einen Shop handelt, in dem ausschließlich Produkte verkauft werden. Nichts desto trotz gibt es auch hier eine Hinterlegung bei „Verkauf“, um eine leichte Veranschaulichung der gesamten Struktur der Firma „Denner GmbH“ zu gewährleisten.

Als letzte Abteilung ist die des „Repräsentant Deutschland“ zu nennen die, aufgrund des gleichen Tatbestandes wie weiter oben beschrieben, mittels einer Hinterlegung versehen wurde.

Betrachtet man nun die einzelnen Bereiche, welche jeweils eine Hinterlegung darstellen, genauer so lässt sich die genaue Struktur der einzelnen Bereiche klar ausmachen. Die Hinterlegung „Verwaltung“ in der „Filiale Laa“ beispielsweise, teilt sich in die Bereiche „Leitung“, „Personalverantwortlicher“, „Buchhaltung“, „Einkauf/Verkauf“ (welcher von zwei Personen besetzt ist) und „Reklamation“ auf. Der Bereich „Lager/Logistik“, ist mit Abstand die größte aller vorhandenen Hinterlegungen in Bezug auf das Organigramm. Dies ist auf den Umstand zurückzuführen, dass hier die meisten Mitarbeiter aktiv tätig sind, um genau zu sein elf Beschäftigte.

## 4. Produktbaum



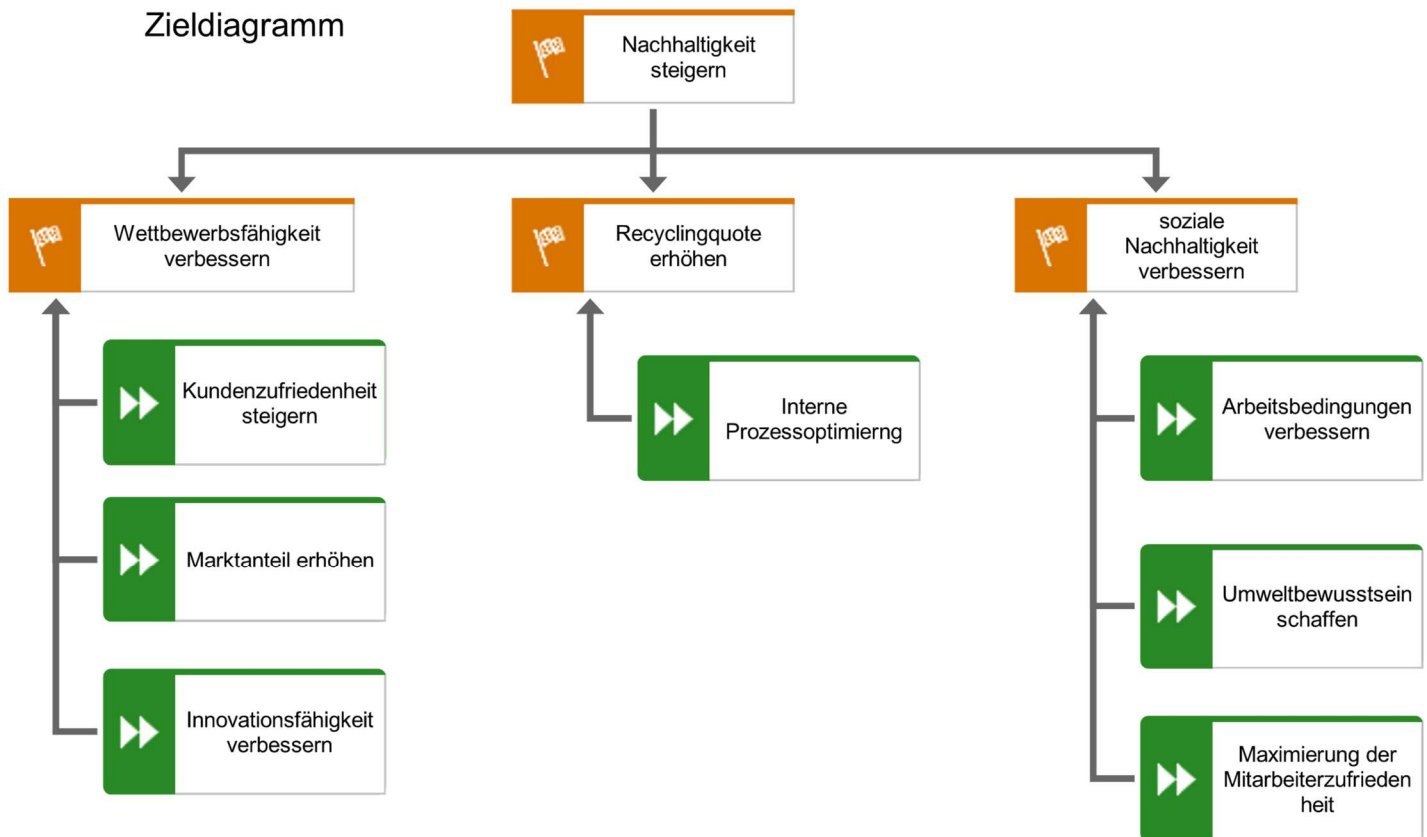
## **4.1. Beschreibung des Produktbaums**

Die Produkte der Denner GmbH werden in zwei Untergruppen unterteilt, nämlich in die des „Bürobedarfs“ und die der „Dienstleistungen“. Hierbei ist festzuhalten, dass die Untergruppe „Bürobedarf“ und hier der Bereich der „Druckmittel“ die Hauptprodukte enthält, welche den größten Anteil am Gesamtumsatz der Firma haben. Gerade aus diesem Grund wird dieser Bereich auch als aller erstes angegeben.

Die Produkte für den „Bürobedarf“ können jedoch nochmals in einzelne Produkte beziehungsweise Produktgruppen unterteilt werden, nämlich in die der, wie bereits weiter oben erwähnt, „Druckmittel“, der „Drucker“ und des „Zubehörs“. Das Produkt der „Druckmittel“ kann nochmals in „Originaltoner“, „Wiederbefüllte Toner“ und in „Originalpatronen“ und „Wiederbefüllte Patronen“ unterteilt werden. Die Produktgruppe „Zubehör“ kann nochmals in die einzelnen Produkte wie „Papier“, „Farbbänder“ und „Hardwarezubehör“ unterteilt werden.

Die zweite größere Produktgruppe der „Dienstleistungen“ setzt sich aus den Produkten der „Beratung für Recyclingkonzepte“ und der „Planung für Recyclingkonzepte“ zusammen.

## 5. Zieldiagramm



### 5.1. Beschreibung des Zieldiagramms

Das Hauptziel der Denner GmbH liegt in der Steigerung der Nachhaltigkeit, dem die Unterziele der „Verbesserung der Wettbewerbsziele“, „Recyclingquote erhöhen“ und auch die „soziale Nachhaltigkeit verbessern“ untergeordnet sind.

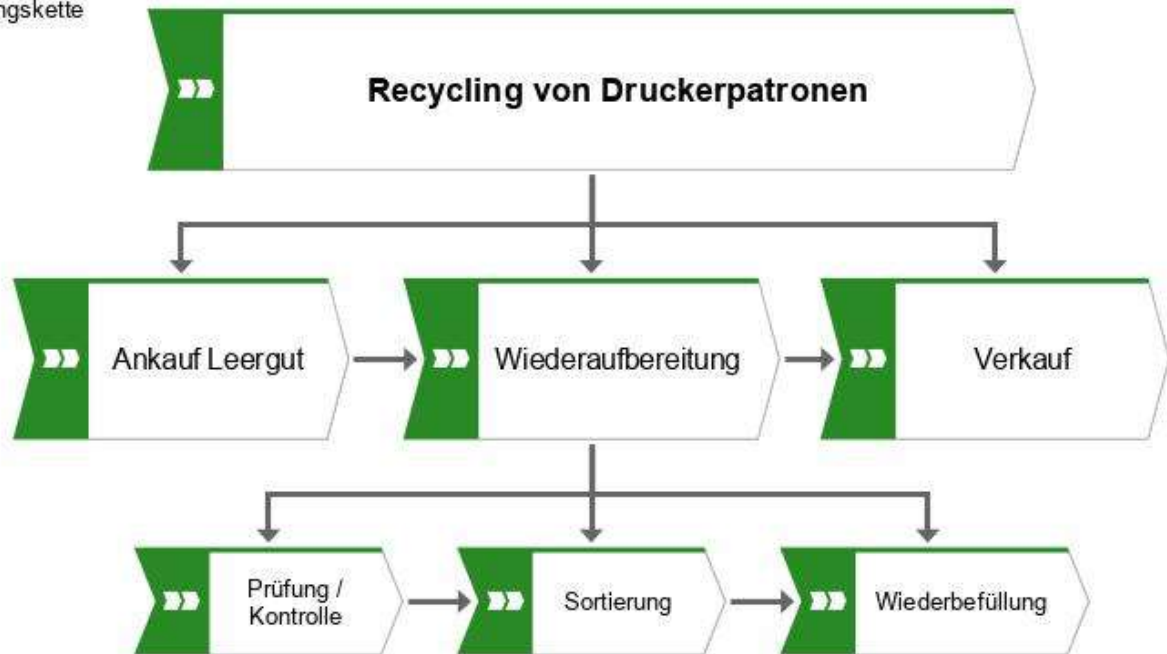
Um die Recyclingquote aktiv zu erhöhen, wird dieses Unterziel nochmals in ein weiteres Teilziel, dass der „Internen Prozessoptimierung“, unterteilt. Dieses Teilziel möchte man durch eine zugleich schonendere und geringere Ressourcennutzung erreichen, um so dem Hauptziel aktiv zu begegnen.

Das Unterziel der „Wettbewerbsfähigkeit verbessern“ kann in die Teilziele „Kundenzufriedenheit steigern“, „Marktanteil erhöhen“ und „Innovationsfähigkeit verbessern“ aufgespalten werden.

Mit dem Unterziel „soziale Nachhaltigkeit verbessern“ möchte man vor allem die Teilziele „Arbeitsbedingungen verbessern“, „Unternehmensbewusstsein schaffen“ und „Maximierung der Mitarbeiterzufriedenheit“ erreichen, um so das Hauptziels der Nachhaltigkeitssteigerung effektiv gewährleisten zu können.

## 6. Wertschöpfungskette

Wertschöpfungskette

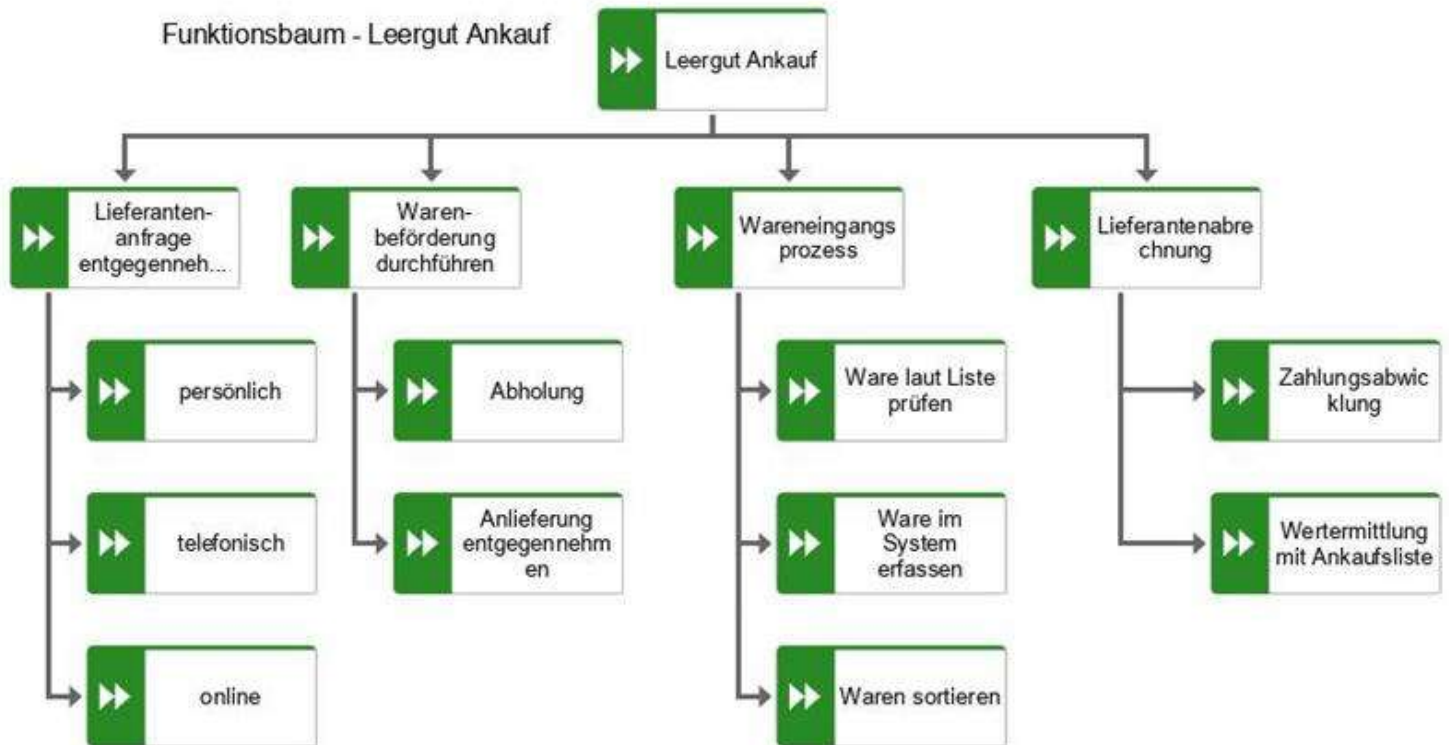


### 6.1. Beschreibung der Wertschöpfungskette

Der Wertschöpfungsprozess des Recyclings der Druckerpatronen beginnt bei dem Ankauf des Leergutes. In Folge dessen wird das Leergut zur Wiederaufbereitung weitergegeben, hierbei wird das Leergut zunächst auf die Wiederverwendbarkeit geprüft (insbesondere in Hinblick auf Fabrikat und Zustand des Leergutes). Daraufhin werden diese in Druckerpatronen und Toner sortiert und wiederaufgefüllt. Im Anschluss werden die wiederaufbereiteten Druckmittel verkauft.

## 7. Funktionsbaum

### 7.1. Funktionsbaum Ankauf



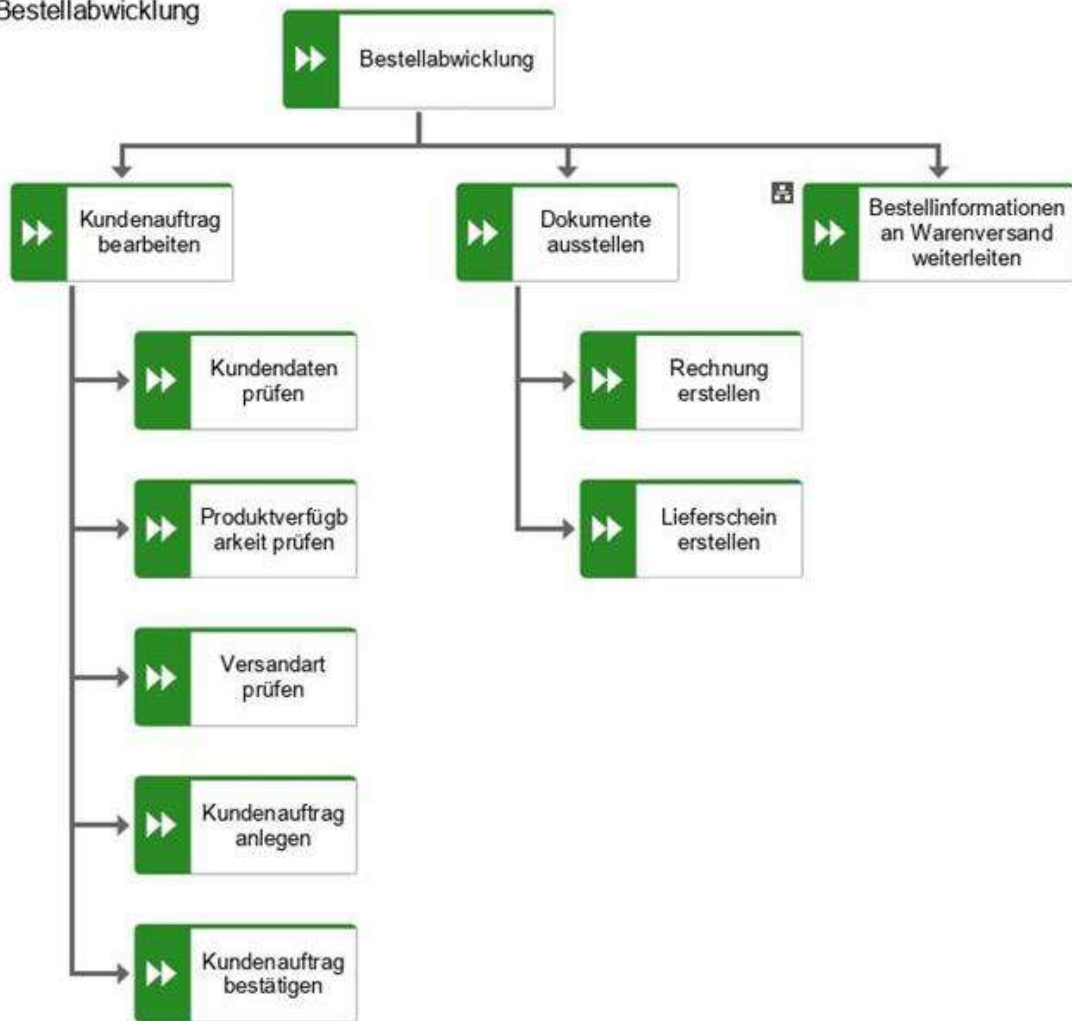
### 7.2. Beschreibung Funktionsbaum Ankauf

Der Ankauf des Leergutes besteht aus 4 Hauptfunktionen und jeweils 2-3 Unterfunktionen. Die Hauptfunktion der Entgegennahme der Lieferantenanfrage besteht aus jenen drei Unterfunktionen, über welche die Anfrage eingehen kann (persönlich, telefonisch oder online). Die Hauptfunktion „Warenbeförderung durchführen“ besteht aus den zwei Unterfunktionen „Abholung“ und „Anlieferung entgegennehmen“ und beschreibt die jeweilige Möglichkeit das Leergut der Denner GmbH zu übergeben. Die nächste Hauptfunktion des Wareneingangs besteht aus jenen Unterfunktionen, welche für den Recyclingprozess notwendig sind, mit Funktionen zur Überprüfung, Erfassung und Sortierung. Die letzte Hauptfunktion befasst sich mit der Vergütung des Lieferanten und ist ebenso in zwei Unterfunktionen unterteilt.



### 7.3. Funktionsbaum Bestellabwicklung

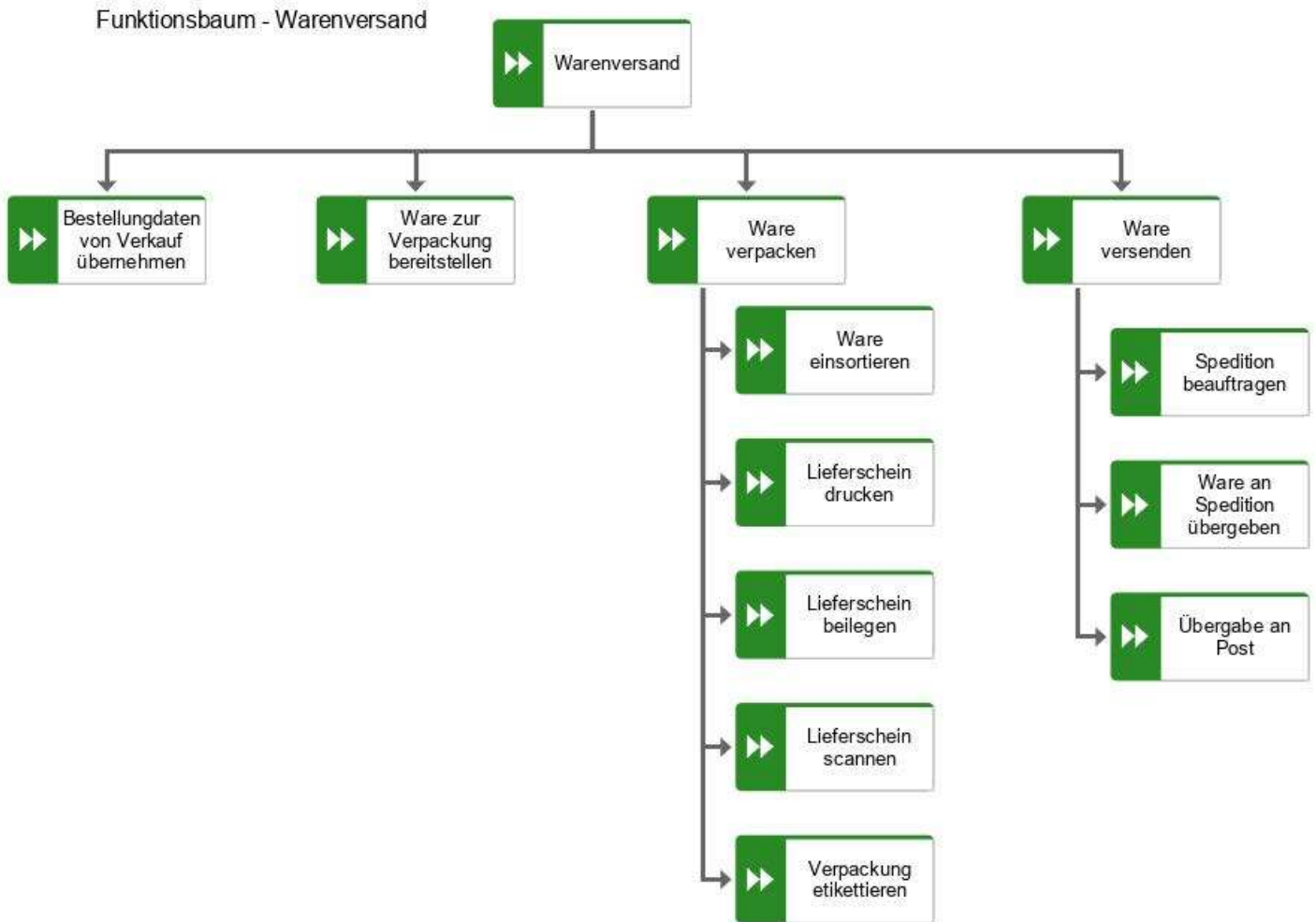
Funktionsbaum - Bestellabwicklung



### 7.4. Beschreibung Funktionsbaum Bestellabwicklung

Der Funktionsbaum der Bestellabwicklung besteht aus 3 Hauptfunktionen und jeweils 0-5 Unterfunktionen. Die Hauptfunktion der Bearbeitung des Kundenauftrags ist untergliedert in 5 Unterfunktionen, welche sich jeweils mit den Bestellinformationen befassen (von der Überprüfung der Kundendaten bis hin zur Auftragsbestätigung). Die Hauptfunktion „Dokumente ausstellen“ dient primär der Versandvorbereitung. Die dritte Hauptfunktion „Bestellinformation an Warenversand weiterleiten“ weist eine Verknüpfung mit dem Funktionsbaum Versand auf, da die Versandabteilung an die Informationen des Kundenauftrags des Verkaufs angewiesen ist.

## 7.5. Funktionsbaum Versand

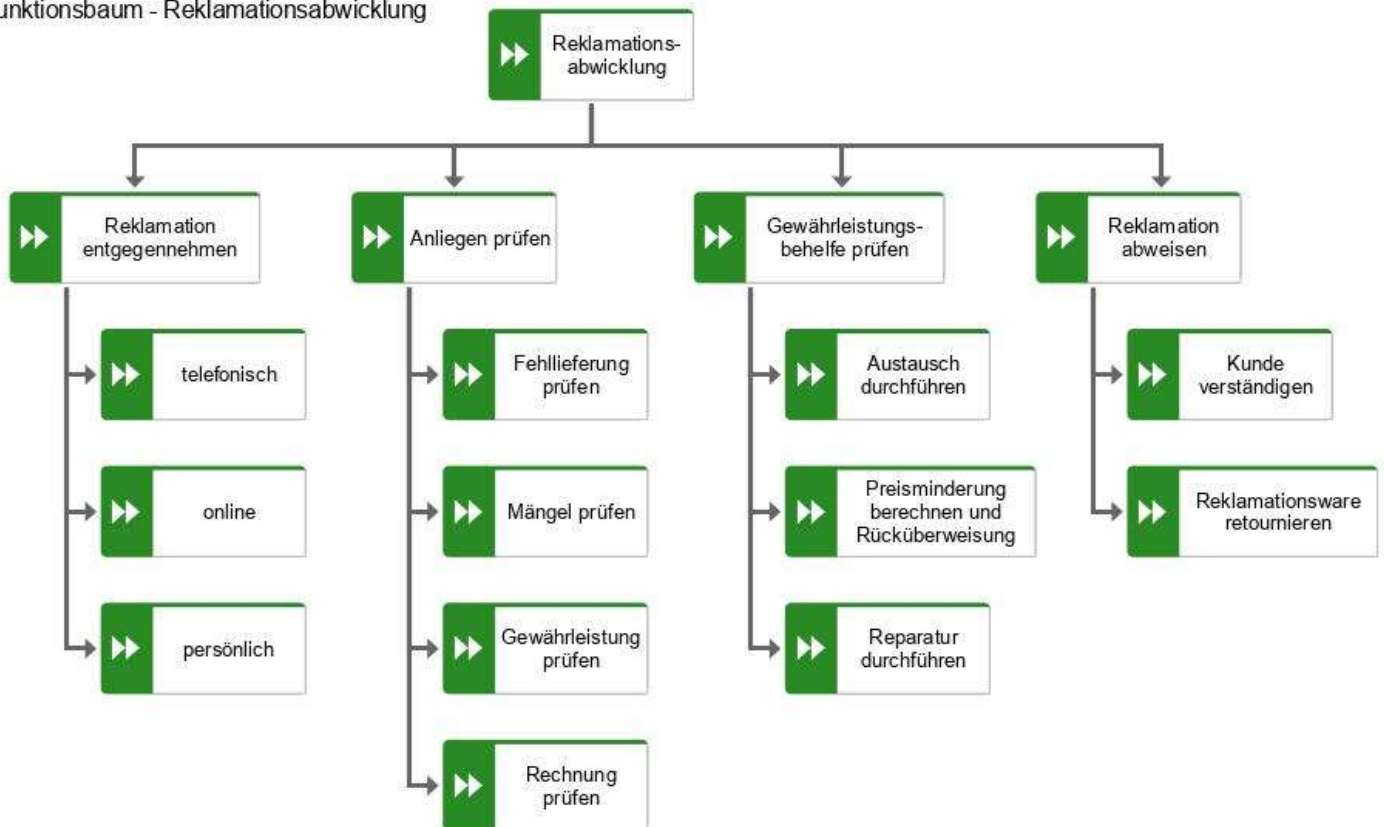


## 7.6. Beschreibung Funktionsbaum Versand

Die bestellte Ware muss auch beim Kunden ankommen, daher muss die Ware auch an den Kunden versendet werden. Die Funktion Warenversand lässt sich in vier Teilfunktionen unterteilen. Die Bestelldaten, welche von der Funktion Bestellabwicklung überprüft wurden, werden gesammelt und von der Funktion Warenversand übernommen. In der Teilfunktion Ware zur Verpackung bereitstellen wird die bestellte Ware aus den Lagern zusammengetragen. Für den Warenversand muss die Ware auch verpackt werden. Die Versendung kann über eine Spedition oder die Post erfolgen.

## 7.7. Funktionsbaum Reklamation

Funktionsbaum - Reklamationsabwicklung



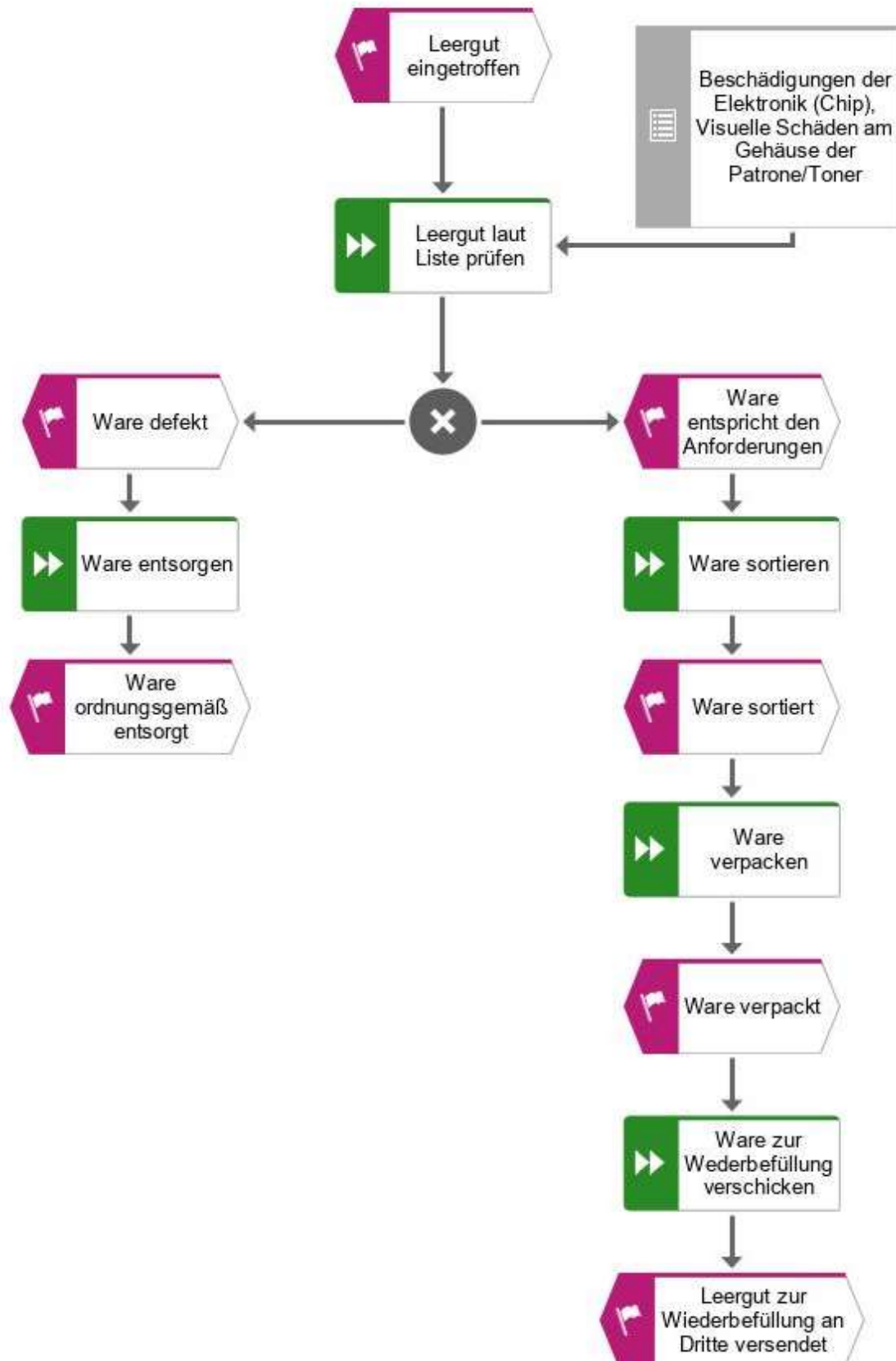
## 7.8. Beschreibung Funktionsbaum Reklamation

Die Funktion der Reklamationsabwicklung beschäftigt sich mit Anfragen der Kunden, welche mit dem Unternehmen in Kontakt treten um Anliegen zu Ihrer Bestellung zu klären. Die Funktion lässt sich in vier Teilfunktionen unterteilen, die Entgegennahme der Reklamation, Prüfung des Anliegens, Prüfung der Gewährleistungsbehefe und die Abweisung der Reklamation. Die Kontaktaufnahme kann telefonisch, online über den Webshop oder per E-Mail, oder persönlich in einer der Filialen erfolgen. Das Anliegen des Kunden wird auf Fehler und Mängel überprüft. Als Gewährleistungsbehefe kommen ein Austausch, eine Preisminderung oder eine Reparatur infrage. Das Anliegen kann auch abgewiesen werden, dann wird der Kunde verständigt und die Ware dem Kunden retourniert.

## 8. Ereignisgesteuerte Prozesskette

### 8.1. EPK Ankauf von Leergut

Ereignisgesteuerte Prozesskette - Ankauf

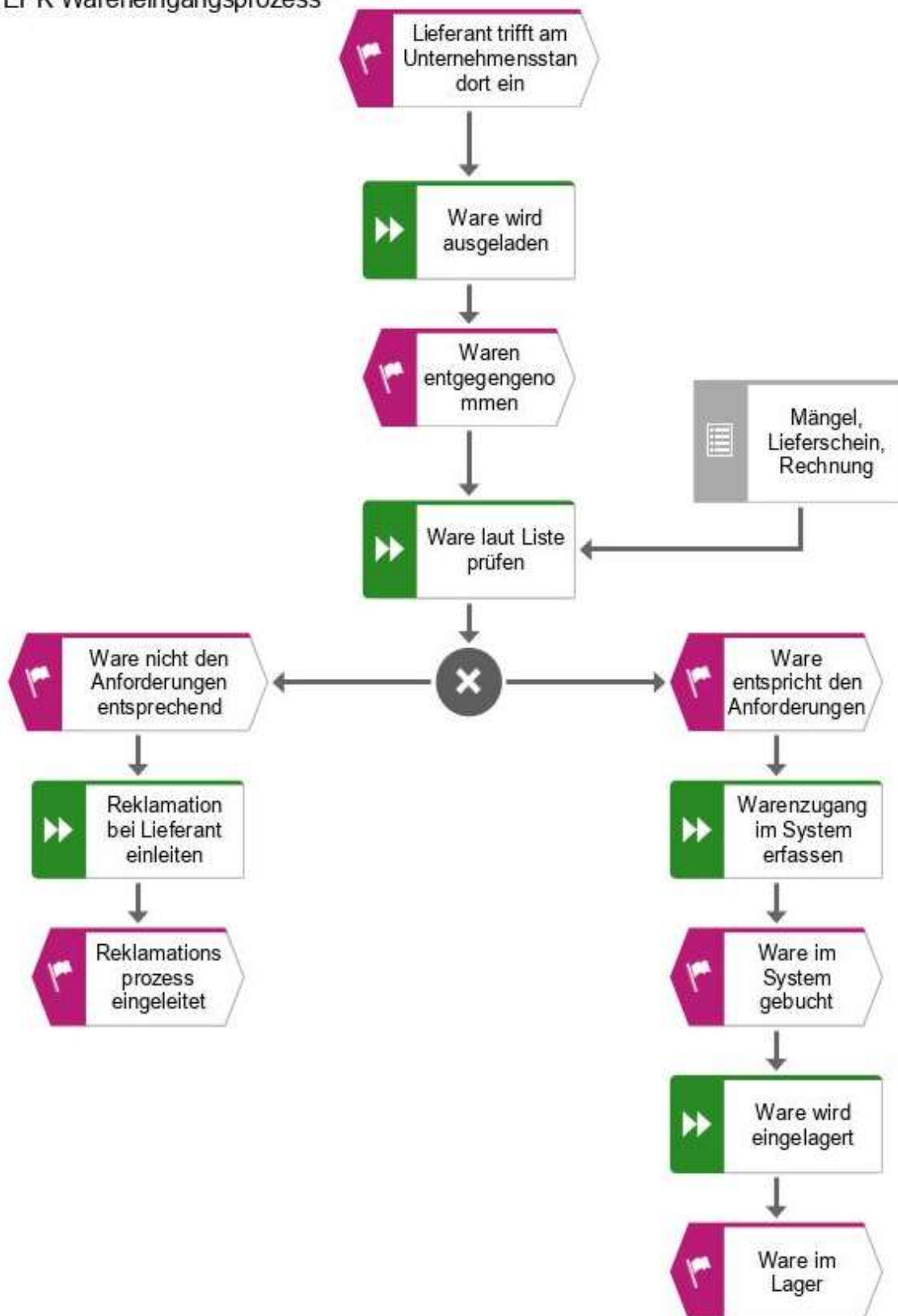


## **8.2. Beschreibung Ereignisgesteuerte Prozesskette – Ankauf von Leergut**

Das wichtigste Standbein des Unternehmens ist das Recycling von Druckerpatronen, dies beinhaltet den Ankauf von leeren Tinten und Toner, welche wiederbefüllt und anschließend wieder verkauft werden. Im Prozess des Ankaufs trifft das Leergut beim Unternehmen ein und wird auf Beschädigungen geprüft. Bei Schäden der Ware wird die Ware laut Vorschrift entsorgt. Entspricht die Ware den Anforderungen so wird sie sortiert in Tinten und Toner und für den Versand an den Wiederbefüller verpackt und einem Dritten Unternehmen zur Wiederbefüllung übersendet.

### 8.3. EPK Wareneingangsprozess

EPK Wareneingangsprozess



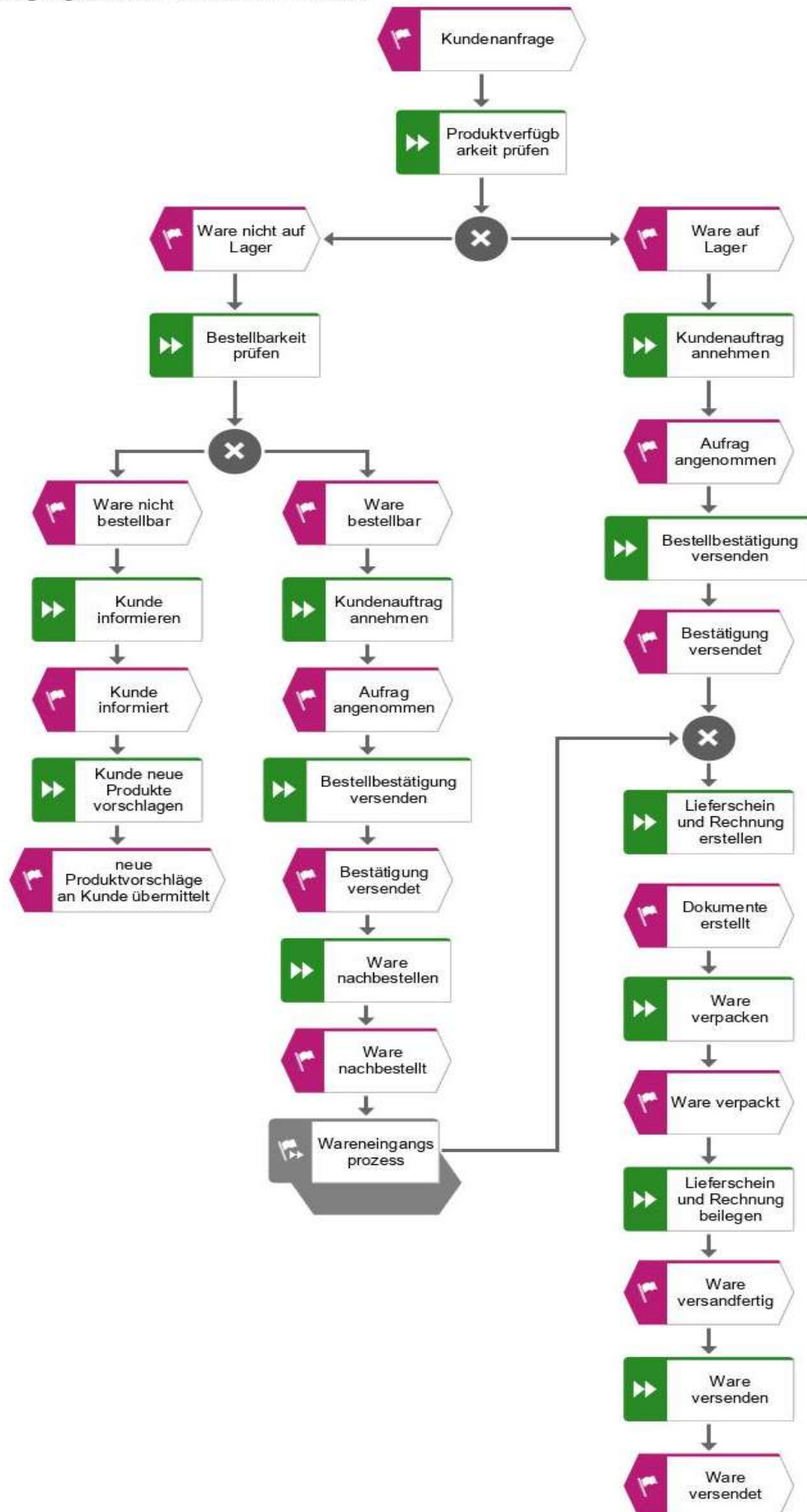
#### **8.4. Beschreibung Ereignisgesteuerte Prozesskette – Wareneingangsprozess**

Nachdem der Lieferant am Unternehmensstandort eingetroffen ist, werden die Waren ausgeladen und von den Mitarbeitern des Unternehmens übernommen. In weiterer Folge werden die Waren überprüft. Zuerst werden die Waren auf Vollständigkeit und etwaige Mängel kontrolliert.

Wurde eine mangelhafte Ware geliefert, wird unverzüglich mit dem Lieferanten Kontakt aufgenommen und der Reklamationsprozess eingeleitet. Entspricht die Lieferung den Anforderungen, wird der Wareneingang erfasst und im System gebucht. Die Waren werden bis zur weiteren Verwendung eingelagert.

## 8.5. EPK Verkauf

Ereignisgesteuerte Prozesskette - Verkauf





## **8.6. Beschreibung Ereignisgesteuerte Prozesskette – Verkauf**

Nachdem Eingang einer Kundenanfrage wird die Verfügbarkeit der Waren überprüft. Befinden sich die Waren nicht auf Lager, muss die Möglichkeit der Bestellbarkeit überprüft werden. Sollte die Ware nicht bestellbar sein, ist der Kunde zu informieren und etwaige neue Produktvorschläge sind zu übermitteln. Ist die Ware bestellbar, kann der Kundenauftrag angenommen und die Bestellbestätigung versendet werden.

Sind die Waren lagernd, kann der Kundenauftrag sofort angenommen und die Bestellbestätigung versandt werden. Als nächstes werden die einzelnen Dokumente (Rechnung und Lieferschein) erstellt und die Ware wird für den Versand vorbereitet und im Anschluss versendet.