**Lernsituation**

Sie arbeiten in der Abteilung „IT-Service“ im First-Level-Support und sind seit kurzem als erste Ansprechperson für die Betreuung der Kundinnen und Kunden zuständig. Sie erfassen Serviceanfragen im unternehmens-eigenen Issue-Tracking-System. Das Issue-Tracking-System dient der Dokumention des Bearbeitungsprozesses.

Der Abteilungsleiter Stefan Löscher möchte die Arbeitsbelastung des First-Level-Supports reduzieren und Geschäftsprozesse optimieren. Dazu sollen in einem ersten Schritt eingegangene Anfragen und Meldungen in Service Requests, Events und Incidents kategorisiert werden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Geschäftsvorfall** | **Kernprozess** | **Unterstützungsprozess** |
| Erfassung eines Kundenauftrags mit Hilfe einer Software. | x |  |
| Ermittlung der zur Erfüllung des Kundenauftrags erforderlichen Werkstoffe | x |  |
| Beschaffung der nicht im Lager vorhandenen Teile |  | x |
| Einlagerung der gelieferten Werkstoffe |  | x |
| Erstellung von Fertigungsaufträgen | x |  |
| Belegung der Maschinen mit den entsprechenden Fertigungsaufträgen | x |  |
| Einlagerung der produzierten Erzeugnisse in das Lager für Fertigerzeugnisse |  | x |
| Versendung der Erzeugnisse an den Kunden | x |  |
| Buchung der Ausgangsrechnung | x |  |
| Buchung des Zahlungseingangs vom Kunden | x |  |