

Aufgabe 1:

Um sich Klarheit über die Vorgänge bei einer Angebotserstellung zu verschaffen werden Sie dazu aufgefordert, der Firma ABC GmbH unter Zuhilfenahme einer eEPK die einzelnen Schritte in dieser Abteilung zu modellieren.

Demzufolge können bei der ABC GmbH entweder nur Anfragen von der Marketingabteilung oder von Interessenten, die man auf einer Messe kennen gelernt hat, eintreffen. Sobald eine Anfrage eingetroffen ist wird dies umgehend der Vertriebsabteilung gemeldet. Die Mitarbeiter stoßen dabei einen speziellen Prozess an, der für die potentiellen Kunden individuelle Angebote zusammenstellt. Sobald dieser Prozess abgeschlossen ist werden diese Angebote dem Kunden übergeben.

Dabei bedient sich die Abteilung „Angebotserstellung“ der Vertriebsabteilung. Die Erfahrungen zeigt, dass Kunden generell über die Angebote verhandeln wollen. Die Verhandlungen werden in einem externen Prozess von der Abteilung "Außendienst" übernommen. Alle Verhandlungen resultieren entweder in einem Kaufvertrag, in einer Überarbeitung des Angebots oder in einem Abbruch der Verhandlungen. Im Falle einer Überarbeitung muss ein neues Angebot erstellt werden.

Aufgabe 2:

In der DEF GmbH soll in der Abteilung Auftragserfassung der Prozess eines Kundenauftrages genauer untersucht und modelliert werden. Demzufolge wird ein eingegangener Kundenauftrag sofort nach Erfassung mit der Abteilung "Angebotsbearbeitung" abgeglichen. Sobald dies geschehen ist wird in der Abteilung überprüft, ob ein Kunde bereits in der Firmendatenbank existiert. Befindet sich bereits ein Eintrag in der Datenbank so werden alle Kundendaten auf den neuesten Stand gebracht. Handelt es sich dagegen um einen neuen Kunden so wird er in der Firmenkontaktdatenbank angelegt.

Es folgt der eigentliche Prozess der Auftragsabwicklung, der sich wie folgt aufteilt: ein Auftrag muss dem Kunden grundsätzlich per Brief, der über die Abteilung Vertrieb verschickt wird, bestätigt werden. Außerdem müssen alle Artikel des Auftrages im Lager bestellt werden. Grundsätzlich sind aufgrund der guten Lagerhaltung alle Artikel sofort verfügbar. Um dennoch nicht in einen Engpass zu geraten muss jeder Artikel ausgelagert und der Lagerkontrolle gemeldet werden.

Jeder Artikel wird außerdem einem eigenständigen Qualitätskontrollprozess unterzogen, der von der Abteilung Endkontrolle durchgeführt wird. Dieser Prozess meldet, ob die Qualität des Artikels anstandslos ist.

Ist dies der Fall wird der Artikel verpackt, an den Kunden ausgeliefert und mit einer Buchung inklusive einer Meldung an die Abteilung Finanzwesen abgeschlossen.

Ist die Qualität dagegen nicht anstandslos so muss der Mängel gemeldet werden, die Abteilung Auftragsverfolgung eingeschaltet werden und der Artikel erneut bestellt werden.