



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

Prozessmanagement Übung 07

Wintersemester 2012/2013



Themen der Übung

- Wiederholung und Vertiefung der Vorlesung
- Vergleich der EPKs der letzten Übung
- EPK vs. eEPK
- Wertschöpfungskettendiagramm
- Prozessschnittstellen und Hinterlegungen
- Übung 1
- Übung 2



Wiederholung und Vertiefung der Vorlesung

- Leistungsparameter
 - Prozesseffektivität
 - Kundenzufriedenheit
 - Prozesseffizienz
 - Prozesszeit
 - Termintreue
 - Prozessqualität
 - Prozesskosten



Wiederholung und Vertiefung der Vorlesung

- Controlling \neq Kontrolle

- to control = steuern, regeln
- Internes Rechnungswesen

(Quelle: *Wikipedia*)

- Prozesscontrolling

- Planung
- Kontrolle
- Koordination
- Informationsversorgung

=> Servicefunktion für das Management



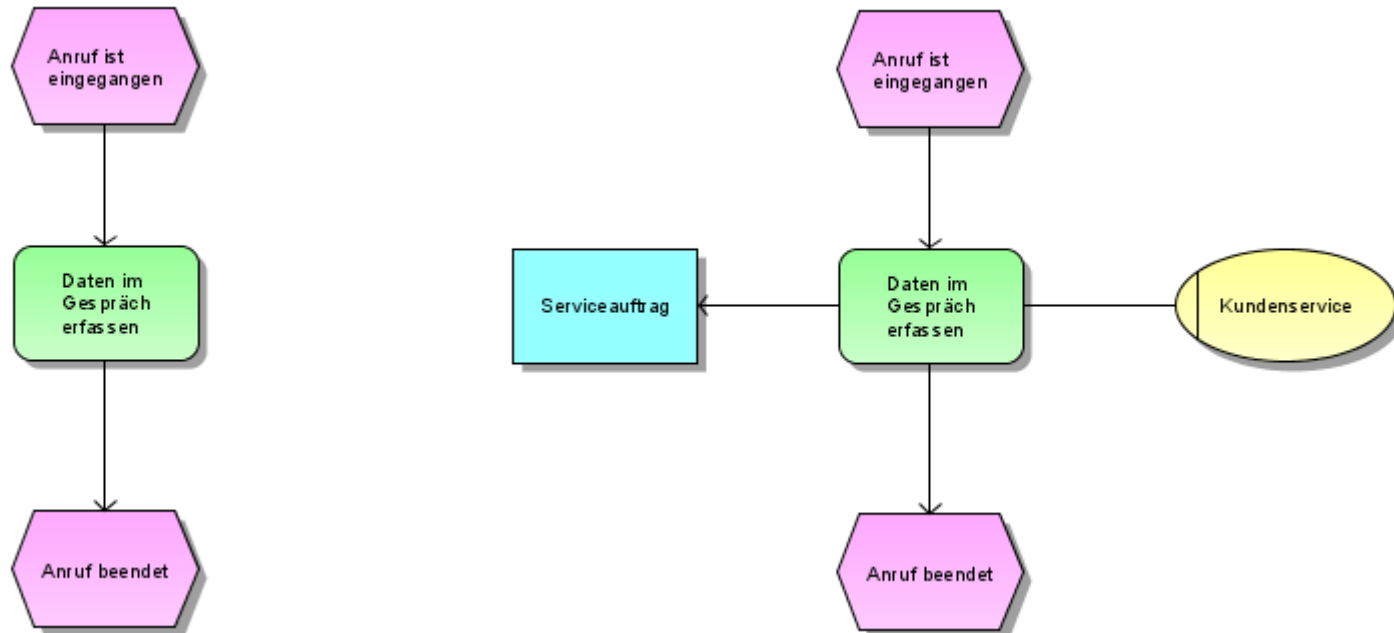
Vergleich der EPKs der letzten Übung

- Vorstellung von EPKs
- Was waren Probleme?



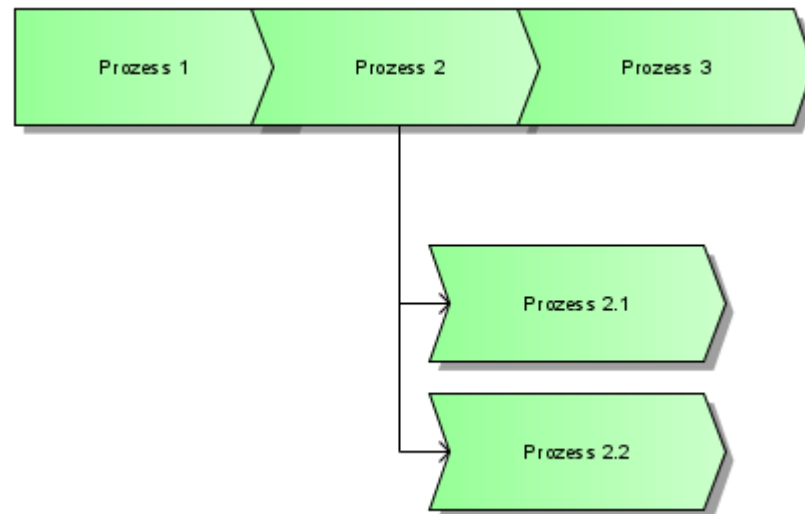
EPK vs. eEPK

- Einbindung von Organisationseinheiten und Daten



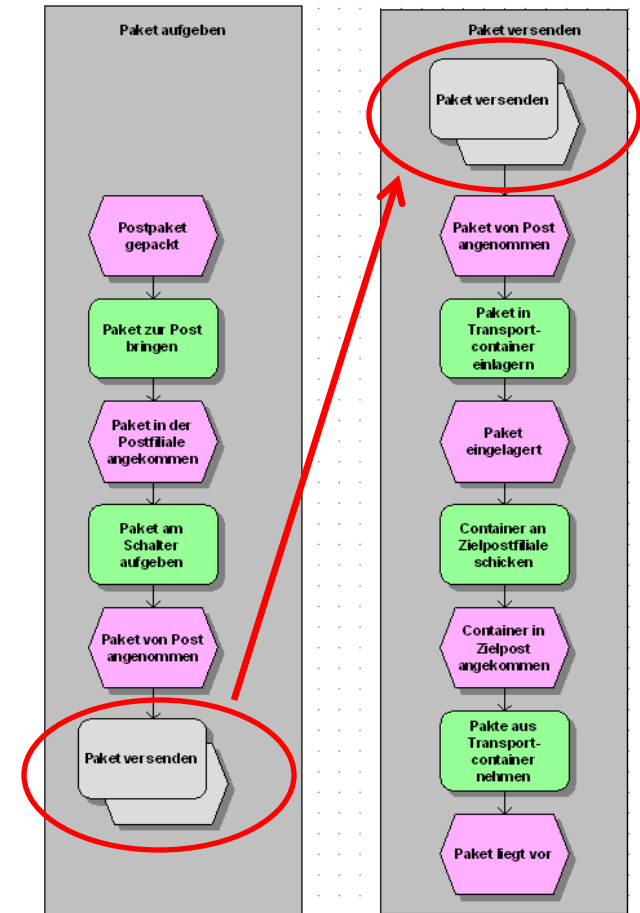
Wertschöpfungskettendiagramm

- Das Wertschöpfungskettendiagramm (WKD) ist ein Modell zur Darstellung von Geschäftsprozessen einer Organisation bei der Geschäftsprozessmodellierung (Quelle: *Wikipedia*)



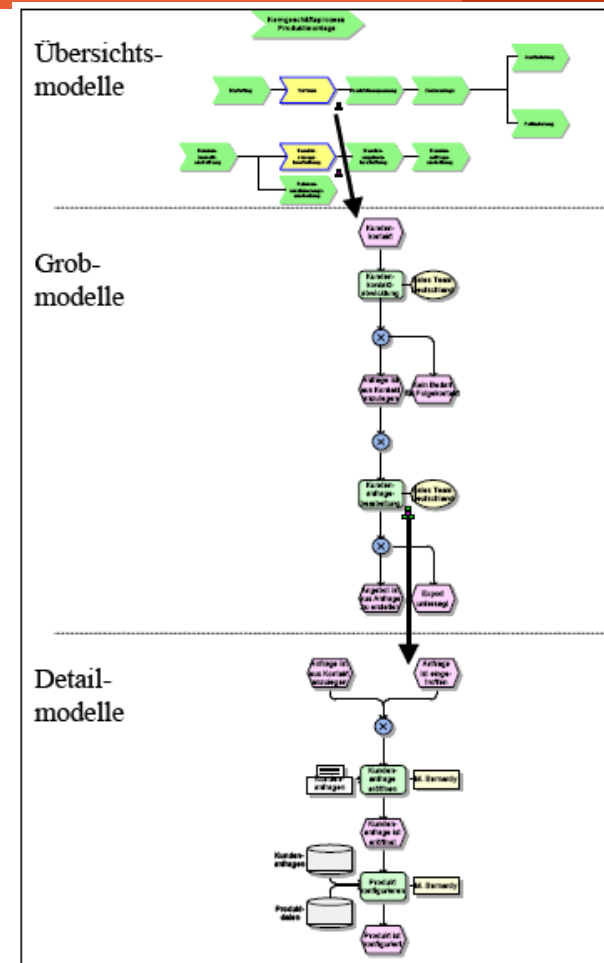
Prozessschnittstellen und Hinterlegungen

- Prozesse können auf zwei Arten miteinander verbunden werden
 - **Verknüpfung** auf horizontaler Ebene zwischen zwei gleichrangigen Prozesse
 - An Prozess A schließt sich Prozess B an.
 - Beispiel: Nach der Paketaufgabe (Prozess A) erfolgt die Versendung des Paktes (Prozess B).
 - und..



Prozessschnittstellen und Hinterlegungen II

- **Verfeinerung** in vertikaler Richtung
 - Im Prozess A wird eine Verfeinerung einer Funktion vorgenommen. Die Verfeinerung stellt wieder einen Prozess dar.
 - Beispiel: Im Vorgang der Paketaufgabe wird das Ermitteln des Gewichtes detaillierter beschrieben.



Quelle: Lehrer-Online: Komplexitätsreduzierung mit den Sichten des ARIS-Hauses

Prozessschnittstellen und Hinterlegungen III

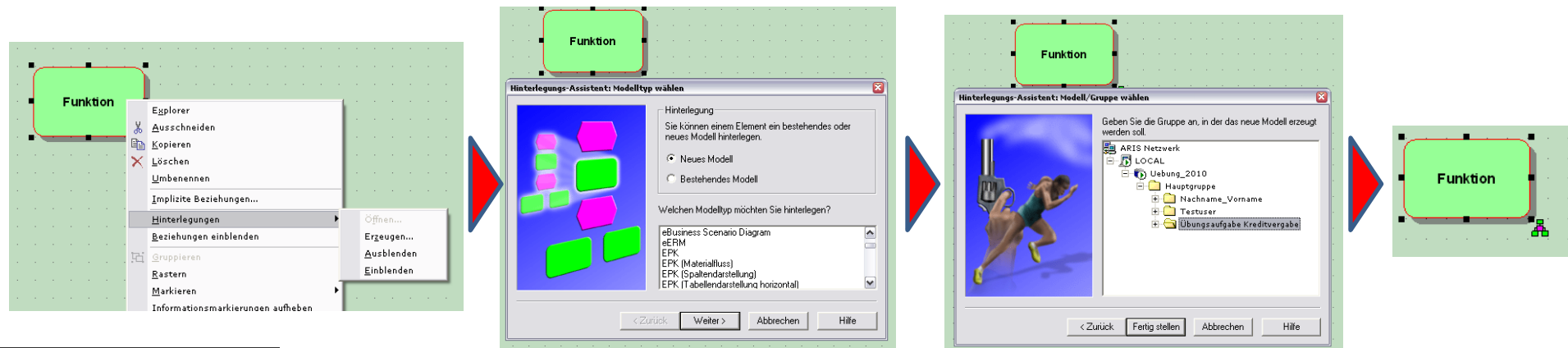
- Für die horizontale Verknüpfung von Prozessen wird die Prozessschnittstelle verwendet.
- Schließen sich an einen Prozess mehrere Prozesse an, so müssen mehrere Prozessschnittstellen modelliert werden.
- Im Nachfolgenden Prozess muss zunächst eine Ausprägungskopie der Schnittstelle sowie des letzten Ereignisses des vorhergehenden Prozesses modelliert werden.

- Hinweis: Für die einfache Navigation zwischen den Prozessen, wird der Prozessschnittstelle im ARIS häufig eine Hinterlegung mit dem nachfolgenden Prozess gegeben.



Prozessschnittstellen und Hinterlegungen IV

- Hinterlegungen dienen dazu, eine Verknüpfung zu anderen Prozessen herzustellen.
 - sind im ARIS navigierbar
 - können in vertikaler Richtung und horizontaler Richtung genutzt werden
 - Beim Anlegen besteht die Möglichkeit zu wählen, ob ein bestehendes Modell (z.B. eine EPK) oder neues Modell genutzt werden soll.



Übung 1 : Kreditvergabe

Wenn von einem Kunden ein Kreditantrag gestellt wurde, so wird dieser zunächst sorgfältig geprüft. Diese Prüfung kann dazu führen, dass der Antrag abgelehnt wird. Daraufhin wird der Kunde über die Absage informiert und eine Kopie der Absage wird bei der Bank archiviert. Wird der Antrag jedoch genehmigt, so erhält der Kunde nach Abschluss des Vertrages den beantragten Kredit.

- Modellieren Sie den Geschäftsprozess "Kreditabwicklung"! Berücksichtigen Sie dabei, dass der Kunde den Kredit via Internet, Brief oder Fax beantragen kann. Verfeinern Sie die Aktivität, durch welche der Vertrag abgeschlossen wird. Stellen Sie in der Verfeinerung dar, dass der Antrag für den Vertragsabschluss zum Kunden geschickt wird (in zweifacher Ausführung) und dieser ihn unterzeichnet zurückschickt. Nach dem Gegenzeichnen durch den Kreditausschuss wird der Vertrag archiviert und dem Kunden wird sein Exemplar zugeschickt. Außerdem wird der Kredit ausgezahlt.



Übung 1 : kreditvergabe II

- Verfeinern Sie Ihr Modell so, dass folgendes gilt:
 - Kreditbeträge, die zwei Monatsgehälter übersteigen, werden automatisch abgelehnt.
 - Kredite für Dauerkunden werden automatisch abgelehnt.
 - Weitere Anträge können wegen schlechten Zahlungsverhaltens abgelehnt werden.
 - Anträge mit Beträgen, die unter 50% eines Monatsgehaltes liegen, werden automatisch genehmigt.
 - Anträge mit Beträgen, die unter einem Monatsgehalt liegen, kann der Sachbearbeiter genehmigen.
 - Anträge mit Beträgen, die unter zwei Monatsgehältern liegen, können vom Kreditausschuss genehmigt werden.
- Versuchen Sie, ein Organigramm für den dargestellten Sachverhalt zu erstellen!



Übung 2: Verknüpfung und Verfeinerung

- Modellierung eines Unternehmens:
- oberste Ebene: (Wertschöpfungskettendiagramm)
 - Auftragsabteilung, Produktion, Vertrieb, Kundenservice
- Auftragsabteilung: (Ereignisgesteuerte Prozesskette)
 - Auftrag eingetroffen
 - Produktionsplan erstellen
 - Kosten ermitteln
 - Materialien beschaffen => Verfeinern (Ereignisgesteuerte Prozesskette)
 - Bestellnummern sammeln
 - Bestellung aufgeben
 - Lieferdatum festlegen
 - Lieferung annehmen
 - Produktionsauftrag mit Plan an Produktion geben



Übung 2: Verknüpfung und Verfeinerung II

- Produktion (Ereignisgesteuerte Prozesskette)
 - Produktionsplan prüfen
 - Materialien bereitstellen
 - Maschinen starten
 - Materialien umwandeln
 - Auftragsgegenstand fertigen
 - Fertigprodukt an Vertrieb geben
- Vertrieb (Ereignisgesteuerte Prozesskette)
 - Fertigprodukt verpacken
 - Rechnung erstellen
 - Fertigprodukt versenden
 - Rechnung versenden => Verfeinern (Ereignisgesteuerte Prozesskette)
 - Vorgang an Kundenservice



Übung 2: Verknüpfung und Verfeinerung III

- Rechnung versenden
 - Anschrift ermitteln
 - Rechnungsbeträge dokumentieren
 - Rechnung drucken
 - Rechnung verpacken
 - Brief an Poststelle geben
- Kundenservice (Ereignisgesteuerte Prozesskette)
 - Zahlungseingang prüfen -> ggf. Mahnung
 - Installationshilfe geben
 - weitere Angebote senden



Referenzen:

- Becker, J.; Kugeler, M.; Rosemann, M. (2005): Prozessmanagement – Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung. 5. Auflage, Berlin.
- Lehrer-Online (Prof. Dr. H. Arndt) (2005): Komplexitätsreduzierung mit den Sichten des ARIS-Hauses. Link: http://www.lehrer-online.de/dyn/bin/498864-498871-1-prozessmodellierung_mit_aris.pdf (03.06.2010).
- Grafiken: ARIS Toolset 6.23, ARIS Toolset 7.02 © IDS Scheer AG.
- ARIS Methodenhilfe (im ARIS Toolset enthalten) © IDS Scheer AG.

