

# 330.225 Enterprise Information Systems

Sommersemester 2012

## Aufgabe 1

### Geschäftsprozess

Die KerzenEWF vertreibt ihre Produkte auf zwei Wegen: Im Internet-Versand und über den Verkauf ab Werk. Um eine effiziente arbeitsteilige Abwicklung der Verkäufe zu gewährleisten, ist folgender Geschäftsprozess von Seiten des Managements für den Verkauf ab Werk definiert worden:

- Potentielle Kunden bzw. Kundinnen stellen sich in einer Reihe vor den Schaltern der Verkaufsmitarbeiter bzw. Verkaufsmitarbeiterinnen an. Ist eine Kunde bzw. eine Kundin an der Reihe, so tritt er bzw. sie in ein Beratungsgespräch mit einem Verkaufsmitarbeiter bzw. einer Verkaufsmitarbeiterin.
- Im Verlaufe dieses Beratungsgesprächs werden dem Kunden bzw. der Kundin ein oder mehrere Produkte angeboten. Diese Angebote werden vom Verkaufsmitarbeiter bzw. der Verkaufsmitarbeiterin mittels Computer als Auftrag erfasst und auf einem Monitor dem Kunden bzw. der Kundin zur Anzeige gebracht. Dabei werden als wesentliche Bestandteile des Angebots ein Bild und eine Beschreibungstext des Produktes sowie der Einzelpreis angezeigt. Auch die gewünschte Stückzahl wird erfasst. Zum Abschluss wird der gesamte Auftrag angezeigt – er umfasst Bezeichnung, Stückzahl, Einzelpreis und Gesamtpreis jeder Bestellposition sowie die Gesamtsumme.
- Während des gesamten Gesprächs können Änderungen an allen Positionen des Auftrages vorgenommen werden. Ebenso kann der Kunde bzw. die Kundin im Verlauf des Gesprächs nach Nennung seines bzw. ihres Namens oder Unternehmens gegebenenfalls eine Firmen- oder Stammkundenermäßigung in Anspruch nehmen. Ob und in welchem Ausmaß diese gewährt wird, ist im Computersystem hinterlegt. Für Kunden bzw. Kundinnen, die Unternehmer bzw. Unternehmerinnen sind bzw. ein Unternehmen vertreten (sog. Firmenkunden bzw. Firmenkundinnen) werden die Preise exklusive Umsatzsteuer angezeigt, für Privatkunden bzw. Privatkundinnen inklusive der Umsatzsteuer.
- Wenn der Kunde bzw. die Kundin keine weiteren Zusatz- oder Änderungswünsche hat, und das Angebot annimmt, so wird der Auftrag fakturiert. Spätestens bei der Erstellung der Rechnung kann der Kunde bzw. die Kundin den Namen bzw. das Unternehmen nennen, auf das die Rechnung lauten soll, sofern er das noch nicht getan hat. Sofern sich dadurch noch Preise ändern (z.B. weil der Kunde bzw. die Kundin Firmen- oder Stammkunde bzw. Stammkundin ist, dies aber in der Preisfindung noch nicht berücksichtigt wurde), so muss das geänderte Angebot durch den Kunden bzw. die Kundin erneut angenommen werden. Weiters kann sich der Kunde bzw. die Kundin für eine Zahlungsart entscheiden (Bar, Bankomat, Kreditkarte, Firmenkunden darüber hinaus auch „auf Rechnung“).
- Mit dem Ausdruck der Rechnung beim Verkaufsmitarbeiter bzw. der Verkaufsmitarbeiterin wird gleichzeitig ein Kommissionierungsauftrag generiert, der im Lager ausgedruckt wird. Auf der Rechnung und auf dem Kommissionierungsauftrag wird eine dreistellige Kommissionierungsnummer in großer Schrift angedruckt.
- Der Kunde bzw. die Kundin wechselt zum Warenausgabebereich. Dort wird auf einem großen Bildschirm angezeigt, welche Aufträge gerade in Bearbeitung sind, und welche Aufträge fertig kommissioniert sind und an welchem Schalter zur Abholung bereit liegen. Die Wartezeit ist in aller Regel recht kurz und beträgt nur wenige Minuten.
- Ist ein Auftrag abholbereit, so geht der Kunde bzw. die Kundin zu jenem Schalter, der auf

dem Bildschirm angezeigt wird, und nimmt die Waren in Empfang. Mit seiner bzw. ihrer Unterschrift auf dem Kommissionierungsauftrag wird die Übernahme der Waren bestätigt.

- Der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin an der Warenausgabe vermerkt die Ausgabe der Waren im System. Damit wird die Anzeige der Kommissionierungsnummer am Bildschirm gelöscht. Der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin ist nun bereit, den nächsten Kommissionierungsauftrag zu bearbeiten.

Bestellungen über das Internet werden ähnlich bearbeitet:

- Potentielle Kunden bzw. Kundinnen registrieren sich im Webshop, wenn Sie noch nicht registriert sind. Dabei geben Sie ihre Kontaktdaten an, und legen fest, ob sie Firmen- oder Privatkunden bzw. -kundinnen sind.
- Anschließend können sie im Webshop stöbern. Für alle Produkte, die sie ansehen, werden Bilder, Beschreibungstexte und die ermittelten Preise (wie beim Werkverkauf) angezeigt.
- Produkte, die gekauft werden sollen, werden in einen virtuellen Warenkorb gelegt.
- Ist die Auswahl der Produkte abgeschlossen, wechselt der Kunde bzw. die Kundin zur virtuellen Kassa, wo auch von den Stammdaten abweichende Zahlungs- und Liefermodalitäten festgelegt werden können. Eine Liste aller ausgewählten Artikel mit den zugehörigen Preisen wird präsentiert und vom Kunden bzw. der Kundin bestätigt, editiert oder verworfen. Ist die Liste bestätigt, so ist der Auftrag erteilt, und eine Nachricht an das Lager der KerzenEWF wird generiert. Ebenso erhält der Kunde bzw. die Kundin eine Bestätigungs-Email.
- Im Lager der KerzenEWF wird der Auftrag kommissioniert und versendet.

### **Aufgabe:**

Modellieren Sie den Geschäftsprozess. Dazu erstellen Sie folgende Unterlagen:

1. Identifizieren Sie all jene Daten, die aus Ihrer Sicht für den Geschäftsprozess relevant sind.
2. Ordnen Sie diese Daten – soweit möglich – Klassen und Eigenschaften der Klassen des erweiterten REA-Geschäftsfallmodells zu.
3. Zeichnen Sie ein detailliertes Aktivitätsdiagramm für den Geschäftsprozesses. Benutzen Sie dazu die Software jBPM 5 in Version 5.2 oder zeichnen Sie Ihr Diagramm auf Basis von UML-Elementen. Teilen sie den Prozess zur besseren Übersichtlichkeit in mehrere Teilprozesse auf.