

Prozessorganisation: Prozessanalyse

Wintersemester 2000 / 2001

Volker Maas

Buchungsprozess bei Volker Maas Sportreisen

November / Dezember 2000

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation	4
2	Prozessdefinition und -abgrenzung.....	5
2.1	Prozessbegründung: Ziele und Charakteristik	5
2.2	Prozesslandkarte	7
2.3	Prozessumfeld	8
2.4	Spezifikation des Geschäftsprozesses	9
3	Prozessanalyse	10
3.1	Identifikation der wesentlichen Teilprozesse	10
3.2	Spezifikation der wesentlichen Teilprozesse	11
4	Prozessentwurf.....	16
4.1	Rahmenbedingungen.....	17
4.2	Entwurf Teilprozesse.....	19
4.2.1	Teilprozess Buchung.....	19
4.2.2	Teilprozess Stornierung.....	20
4.2.3	Teilprozess Reklamation	21
4.2.4	Teilprozess Zahlungsverkehr.....	22
4.2.5	Teilprozess Mahnwesen.....	23
4.2.6	Rollen.....	23
4.3	Entwurf Elementarprozesse	24
4.3.1	Elementarprozess Teilprozess Buchung	24
4.3.1.1	Elementarprozess: Buchung für Veranstalter schreiben..	24
4.3.1.2	Elementarprozess: Buchungsrechnung überprüfen.....	25
4.3.1.3	Elementarprozess: Buchung erfassen.....	26
4.3.1.4	Elementarprozess: Buchungsbestätigung drucken und verschicken	27
4.3.2	Elementarprozess Teilprozess Stornierung	28
4.3.2.1	Elementarprozess: Stornierung für Veranstalter schreiben	28
4.3.2.2	Elementarprozess: Stornobestätigung überprüfen	29
4.3.2.3	Elementarprozess: Stornierung erfassen	30
4.3.2.4	Elementarprozess: Stornorechnung drucken und verschicken	31
4.3.3	Elementarprozess Teilprozess Reklamation.....	32
4.3.3.1	Elementarprozess: Reklamation beurteilen	32
4.3.3.2	Elementarprozess: Antwortschreiben empfangen	33
4.3.3.3	Elementarprozess: Verminderte Rechnung.....	34
4.3.3.4	Elementarprozess: Antwortschreiben für Kunden verfassen	35
4.3.3.5	Elementarprozess: Verminderten Reisepreis erfassen....	36
4.3.3.6	Elementarprozess: Telefonische Einigung	37
4.3.4	Elementarprozess Teilprozess Zahlungsverkehr	38
4.3.4.1	Elementarprozess: Zahlung des Rechnungsbetrages	38
4.3.4.2	Elementarprozess: Verbuchung des bezahlten Betrages	39
4.3.4.3	Elementarprozess: Kontoauszug drucken.....	40

4.3.4.4	Elementarprozess: Kontoauszug überprüfen	41
4.3.4.5	Elementarprozess: Rückerstattung zuviel gezahlter Beträge an den Kunde.....	42
4.3.5	Elementarprozess Teilprozess Mahnwesen	43
4.3.5.1	Elementarprozess: Zahlungseingang überprüfen	43
4.3.5.2	Elementarprozess: Telefonische Mahnung	44
4.3.5.3	Elementarprozess: Schriftliche Mahnungen	45
4.3.5.4	Elementarprozess: Einleitung rechtlicher Verfahren.....	46
4.3.6	Datenelemente	47
4.3.7	Umsetzung	49
5	Informationsmodellierung	50
5.1	Konzeptionelles Datenmodell.....	50
6	Prozessverantwortung	50
	Quellenverzeichnis	52
	Abbildungsverzeichnis	53
	Abkürzungsverzeichnis	55

1 Ausgangssituation

ist die Vorlesung Prozess-Organisation an der FH Aachen im WS 2000/2001 gewesen, deren Inhalt u.a. darin bestand ein Prozessanalyse durchzuführen. Da der zu analysierende Prozess selber ausgesucht werden sollte, habe ich mich für den Prozess „Buchungsprozess bei Volker Maas Sportreisen“ entschieden. Hiermit ist der Buchungsablauf einer Reisebuchung und der Buchungsablauf in der Buchhaltung gemeint.

Da ich der Inhaber dieses Unternehmens bin und der genannte Prozess den Kernprozess dieses Unternehmens darstellt, liegt es somit nahe, daß ich diesen im Folgenden näher dokumentieren, beleuchten und analysieren werde um ggf. verbesserungsbedürftige Schwachstellen zu finden.

Das Ziel dieser Analyse ist somit, eine ordentliche Dokumentation aufzustellen, sowie Schwächen im Prozess zu finden. Ob diese allerdings verbesserungswürdig sind muß eine Nutzen-Kosten Analyse zeigen, die aber nicht in diesem Term Paper vorgenommen wird, sondern ggf. ein nächster Schritt wäre.

Da ich dieses Unternehmen allein betreibe und somit auch alle Tätigkeiten, seien sie wertschöpfend oder unterstützend, selber durchführe beruht die Quelle für diese Analyse ausschließlich auf eigenen Erfahrungen und Selbstbeobachtung. Unterstützend wirkt dabei sicherlich das vermittelte Fachwissen aus der Vorlesung, ein Mustertermpaper sowie das Buch „Organisation“ von Manfred Schulte-Zurhausen.

2 Prozessdefinition und -abgrenzung

2.1 Prozessbegründung: Ziele und Charakteristik

Da der Buchungsprozess der Kernprozess in einem jedem Reisebüro ist, kann man auch hier sagen, daß es der zentral Primärprozeß ist, der neben dem Marketing und der Kundenberatung zur Wertschöpfung beiträgt.

Das Ziel diesen Prozesses ist es mit minimalem, d.h. optimiertem Aufwand, den kompletten Buchungsvorgang fehlerfrei zur Zufriedenheit des Kunden abzuwickeln. Dies bedeutet, dass man hier von der Umsetzung des ökonomischen Prinzips sprechen kann. Dies gilt vor allem die Standardteilprozesse „Buchung“ und „Zahlungsverkehr“, aber nur teilweise für die übrigen Teilprozesse, die eher selten eintreten. Für diese Teilprozesse („Stornierung“, „Reklamation“ und „Mahnwesen“) gilt situationsabhängig das Maximalprinzip, d.h. im meist persönlichen Gespräch die maximale Akzeptanz oder Zufriedenheit bzw. den maximalen noch zu realisierenden Geldbetrag zu erzielen.

Da es sich um ein Dienstleistungsgewerbe handelt, kann man sagen, dass dieser Prozess im wesentlichen (abgesehen vom Versand einiger Dokumente, die als Hilfsmittel dienen) ein **informeller**, sowie ein – wie schon oben dargestellt - **primärer** Prozess ist. Weiterhin kann man wohl festhalten, dass es sich um einen **operativen** Prozess handelt, da ein Dienstleistungsprodukt vermarktet wird.

Da dieser Prozess aus mehreren Teilprozess und vielen Elementarprozessen besteht, kann feststellen, dass durchaus eine gute Organisation nötig ist damit diese vielen Elementarprozesse möglichst optimal ineinander greifen, so dass ein möglichst geringer Zeitaufwand gewährleistet wird. Verständlicherweise habe ich diese Organisation in den letzten 8 Jahren versucht zu optimieren, da es sich um meine eigene Zeit handelt, die ich einsetze.

Der Buchungsprozess ist als die primäre Hauptaktivität im Wertschöpfungsprozess anzusehen. Weitere Primäraktivitäten sind die Kundenberatung, sowie das Marketing, das im wesentlichen zur Zeit auf die Pflege von aktuellen Internetseiten, sowie einmal jährlichen Prospektversand reduziert habe. Am Anfang der Primäraktivitäten steht natürlich die Beschaffung der Veranstaltungen. Da die

Veranstaltungen nicht mehr selbst organisiert werden, ist die Beschaffung aufgrund der schon bestehenden Geschäftskontakte zu Veranstaltern kaum als Aktivität anzusehen. Die Ausschreibungen der Veranstalter werden im Wesentlichen im Marketing übernommen. Die Aktivität kann lediglich in der Aufnahme von neuen Geschäftskontakten und somit der Aufnahme neuer Reisen ins Programm gesehen werden.

Da es sich um ein Ein-Personen-Unternehmen handelt fallen die klassischen Sekundäraktivitäten, wie Unternehmensstruktur, Personalwesen weg. Technologieentwicklung findet zeitweise in Form der (Weiter)entwicklung der Datenbank statt. Beschaffung von Hilfsmitteln findet hauptsächlich lediglich in Form des Kaufes von Bürobedarf statt. Desweiteren wären aber noch die unterstützenden Tätigkeiten der Buchhaltung, sowie das Layouten von allen Werbemedien zu nennen. Diese Sekundäraktivitäten werden im wesentlichen ebenfalls von mir selber abgedeckt.



Abbildung 1 Schema des Wertschöpfungsdiagrammes bei Volker Maas Reisen in Anlehnung an Porter

2.2 Prozesslandkarte

Diese Prozesslandkarte zeigt den Entwurf, der auf den ersten Überlegungen beruht und im nachhinein auch im Prozessentwurf verbessert und präzisiert wird.

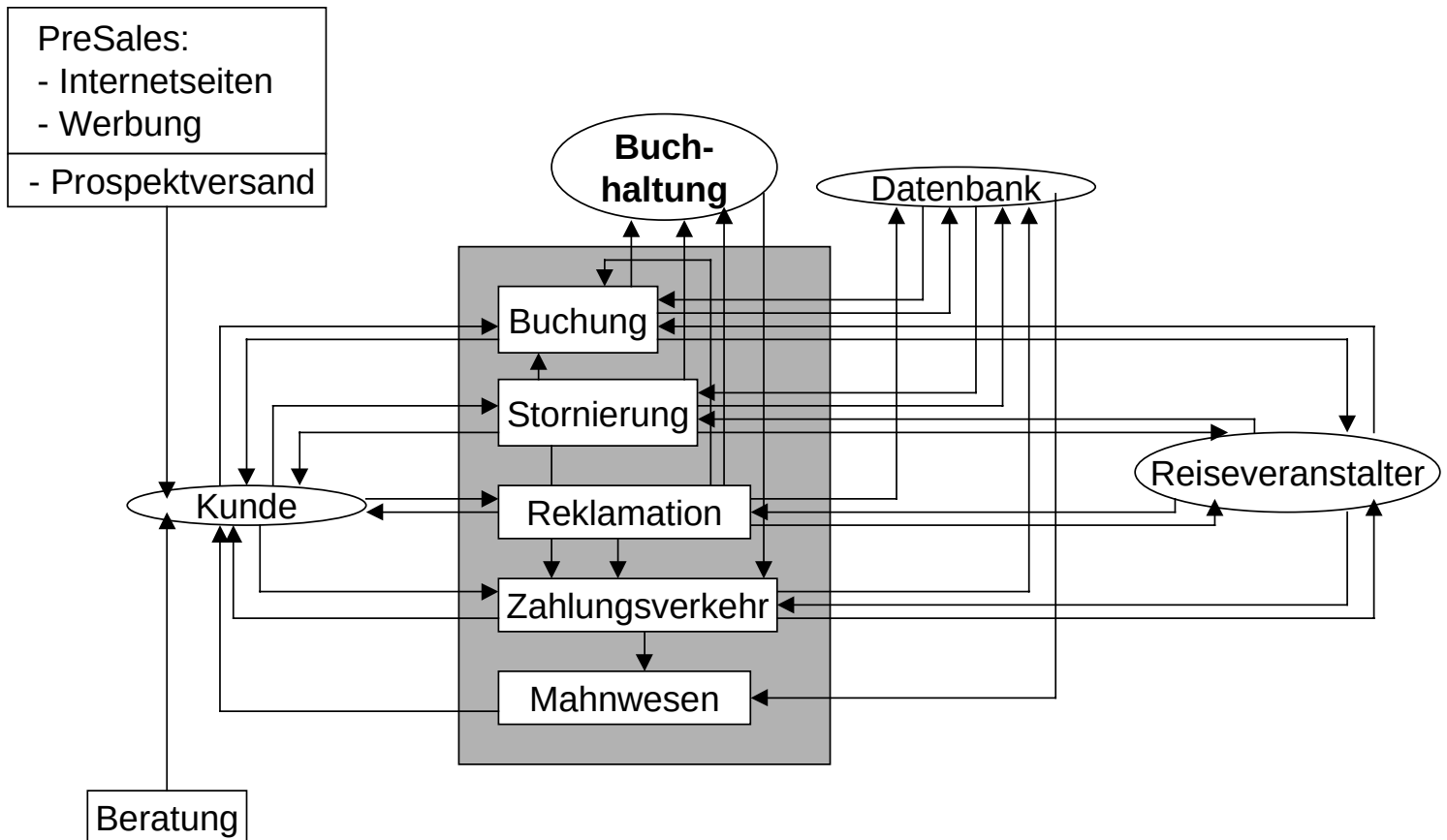


Abbildung 2 Prozesslandkarte

2.3 Prozessumfeld

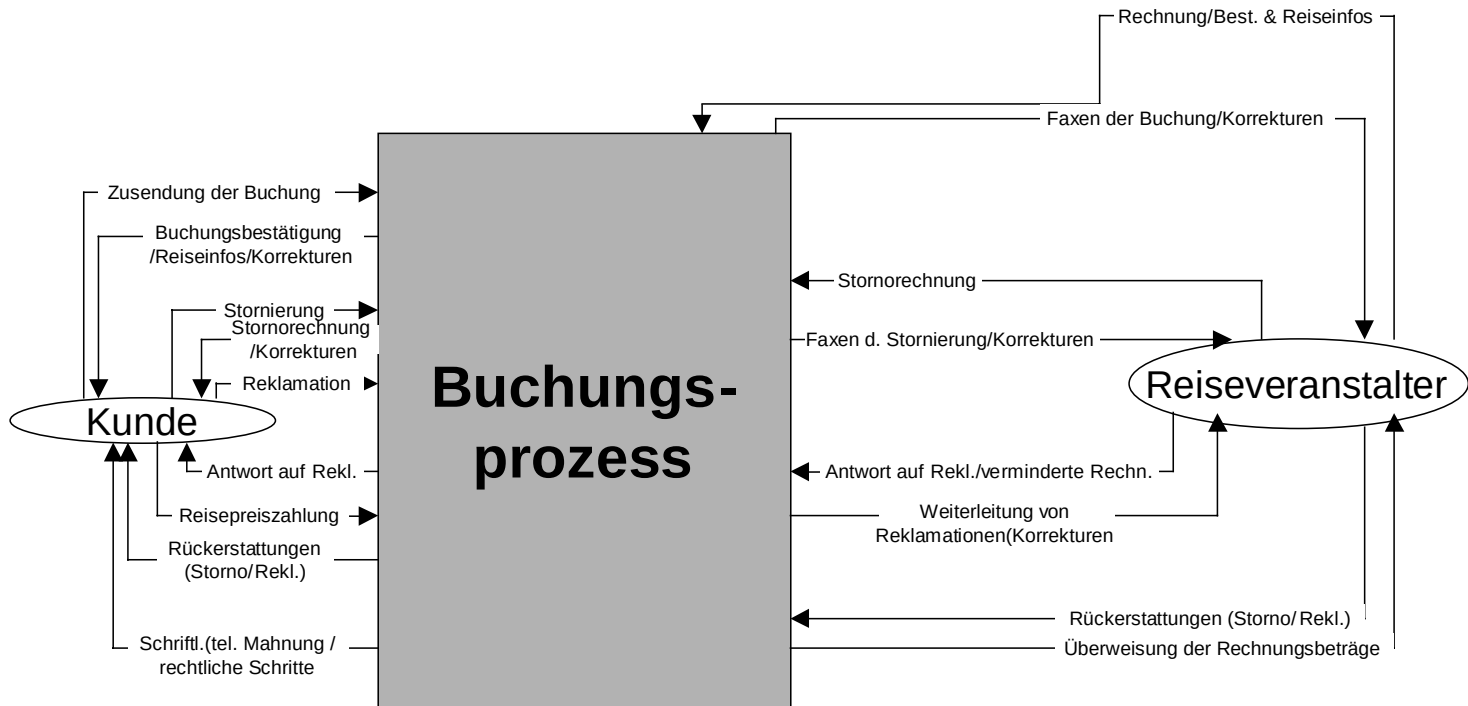


Abbildung 3 Darstellung des Prozessumfeldes in einem Kontextdiagrammes

2.4 Spezifikation des Geschäftsprozesses

Name des Geschäftsprozesses	Buchungsprozess
Aufgaben	Abwicklung aller anfallenden Aktivitäten in einem Buchungsablauf
Anstoß (Ereignis)	Buchung des Kunden
Quelle (Ereignis)	Kunde
Anfangsaktivität	Buchung lesen
Endaktivität	Zahlung des Restbetrages (normalerweise), (in Ausnahmefällen: Rücküberweisung zuviel gezahlter Beträge, Antwort auf eine Reklamation, rechtliche Schritte)
Senke (Archiv)	Kunde
Hauptaktivitäten	Buchung an den Veranstalter weiterleiten, Speichern der Buchung, Ausdrucken & Versenden der Buchungsbestätigung, Abwicklung des Zahlungsverkehrs, Abwicklung von Stornierungen, Bearbeitung/Weiterleitung von Reklamationen, Mahnung bei Zahlungsverzug
Zielsetzungen	Minimaler Arbeitsaufwand, fehlerfreie Abwicklung, zufriedene Kunden
Leistungsmengen	Ca. 300mal

Abbildung 4 Prozessspezifikation

3.1 Identifikation der wesentlichen Teilprozesse



3.2 Spezifikation der wesentlichen Teilprozesse

3.2.1. Teilprozess Buchung

Name des Teilprozesses	Buchung
Aufgaben	Buchungsabwicklung
Anstoß (Ereignis)	Buchung des Kunden
Quelle (Ereignis)	Kunde
Anfangsaktivität	Buchung lesen
Endaktivität	Zusendung der Reisebestätigung
Senke (Archiv)	Kunde
Hauptaktivitäten	Buchung an den Veranstalter weiterleiten, Speichern der Buchung, Ausdrucken & Versenden der Buchungsbestätigung
Zielsetzungen	Minimaler Arbeitsaufwand, fehlerfreie Abwicklung, zufriedene Kunden
Leistungsmengen	Ca. 300mal

Abbildung 6 Prozessspezifikation Buchung

3.2.2. Teilprozess Stornierung

Name des Geschäftsprozesses	Stornierung
Aufgaben	Abwicklung einer Kundenstornierung
Anstoß (Ereignis)	Stornierung des Kunden
Quelle (Ereignis)	Kunde
Anfangsaktivität	Stornierung lesen
Endaktivität	Stornorechnung an den Kunden senden
Senke (Archiv)	Kunde
Hauptaktivitäten	Stornierung an den Veranstalter weiterleiten, Speichern der Stornierung, Ausdrucken & Versenden der Stornorechnung,
Zielsetzungen	Minimaler Arbeitsaufwand, fehlerfreie Abwicklung, zufriedene Kunden
Leistungsmengen	Ca. 20mal

Abbildung 7 Prozessspezifikation Stornierung

3.2.3. Teilprozess Reklamation

Name des Geschäftsprozesses	Reklamation
Aufgaben	Bearbeitung von Kundenreklamationen
Anstoß (Ereignis)	Reklamation des Kunden
Quelle (Ereignis)	Kunde
Anfangsaktivität	Reklamation lesen
Endaktivität	Antwortschreiben an Kunden verschicken/ Telefonische Einigung/ Rückzahlungsanweisung geben
Senke (Archiv)	Kunde
Hauptaktivitäten	Reklamation an den Veranstalter weiterleiten, Telefonische Einigung, Antwortschreiben verfassen Rückzahlungsanweisung geben,
Zielsetzungen	Zufriedene Kunden, möglichst wenig Rückzahlung
Leistungsmengen	Ca. 1-2 mal

Abbildung 8 Prozessspezifikation Reklamation

3.2.4. Teilprozess Zahlungsverkehr

Name des Geschäftsprozesses	Zahlungsverkehr
Aufgaben	Abwicklung des Zahlungsverkehrs
Anstoß (Ereignis)	Zahlung des Kunden/Reklamation/Stornierung(Rech- nung des Veranstalters)
Quelle (Ereignis)	Kunde/Buchhaltung
Anfangsaktivität	Kontoauszug drucken/Fälligkeit der Veranstalterrechnungen überprüfen
Endaktivität	Erfassen der Zahlungen in der Datenbank/Überweisungen veranlassen
Senke (Archiv)	Kunde/Veranstalter
Hauptaktivitäten	Überweisung veranlassen, Kontoauszüge prüfen, Zahlungen erfassen
Zielsetzungen	Minimaler Arbeitsaufwand, fehlerfreie Abwicklung
Leistungsmengen	Ca. 600mal (Kundenzahlungen), ca. 300 mal (Rechnungszahlung an Veranstalter), ca. 20 mal (Rückzahlungen)

Abbildung 9 Prozessspezifikation Zahlungsverkehr

3.2.5. Teilprozess Mahnwesen

Name des Geschäftsprozesses	Mahnwesen
Aufgaben	Anmahnen noch fälliger Zahlungen
Anstoß (Ereignis)	Regelmäßige Überprüfung von Fälligkeitsdaten/Prüfung von Kontoauszügen
Quelle (Ereignis)	Datenbank/Kontoauszug
Anfangsaktivität	Überprüfen der Fälligkeitsdaten
Endaktivität	Telefonische Mahnung/ Schriftliche Mahnung/ Rechtliche Schritte
Senke (Archiv)	Kunde
Hauptaktivitäten	Überprüfen von Fälligkeitsdaten Telefonische Mahnung, Schriftliche Mahnung, Rechtliche Schritte
Zielsetzungen	möglichst wenig Zahlungsausfall, minimaler Aufwand
Leistungsmengen	Ca. 1-2 mal (schriftlich), ca. 50 mal (tel.), 0 mal rechtliche Schritte

Abbildung 10 Prozessspezifikation Mahnwesen

4 Prozessentwurf

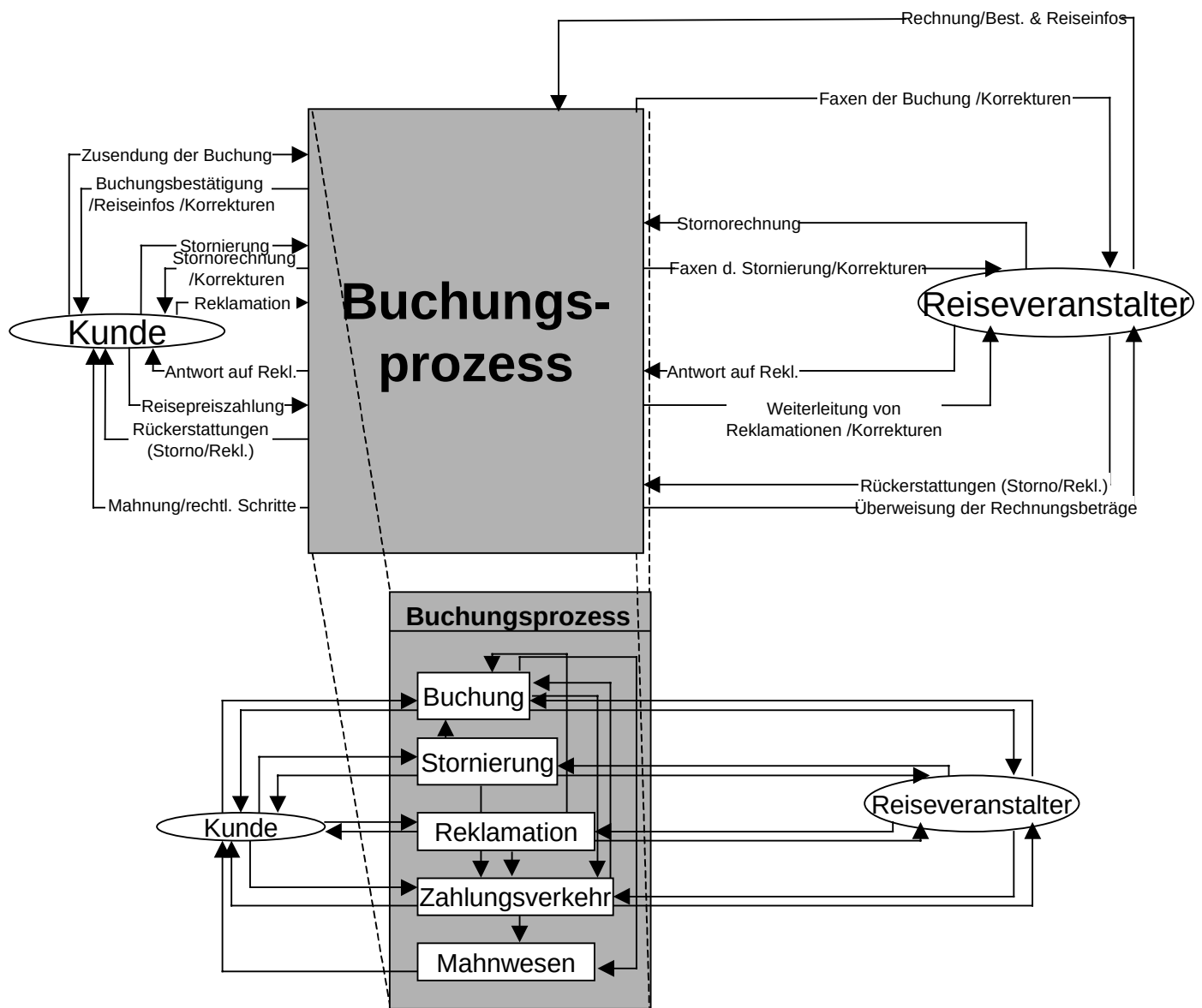


Abbildung 11 Prozessentwurf Teil 1

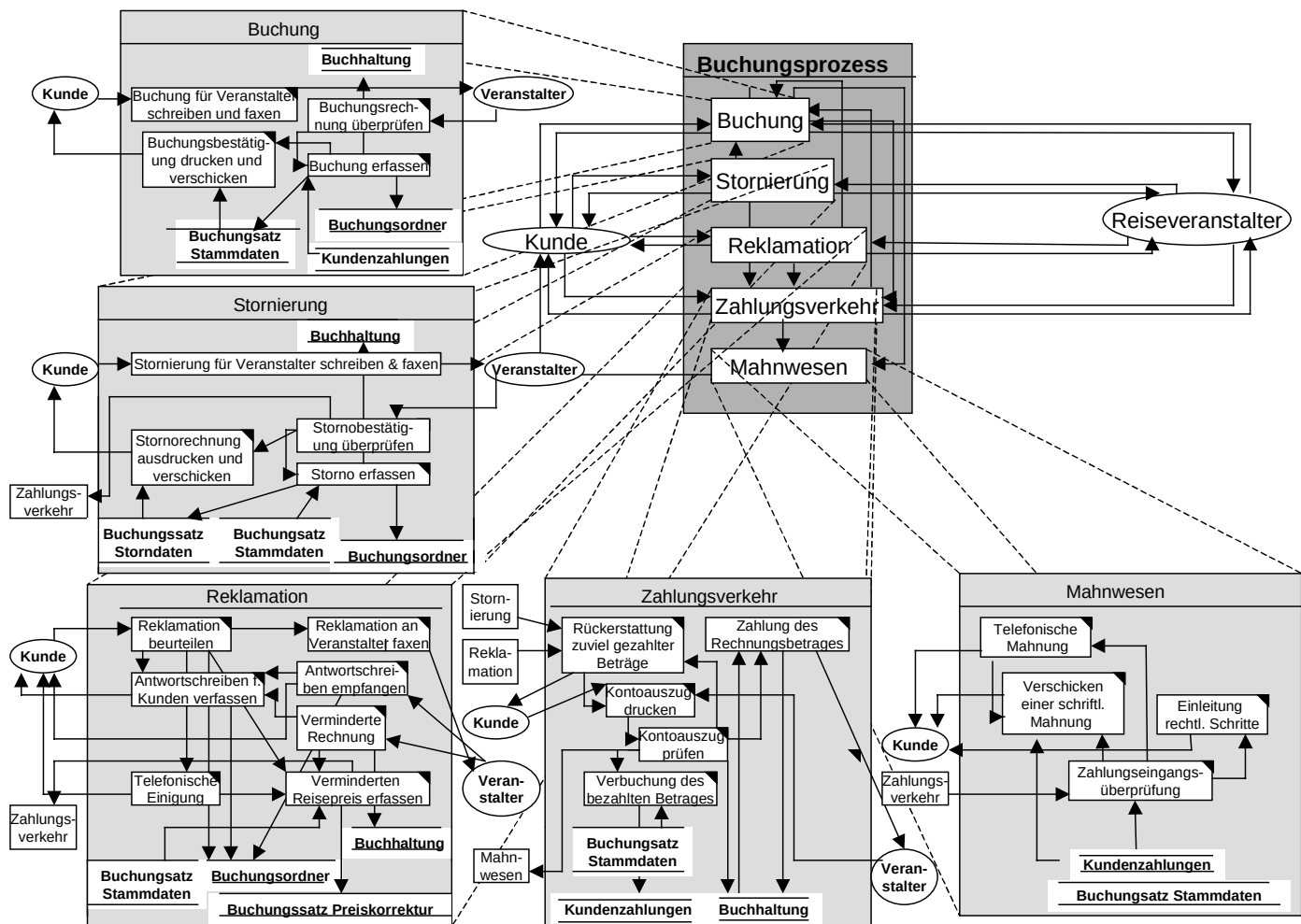


Abbildung 12 Prozessentwurf Teil 2

4.1 Rahmenbedingungen

Bearbeitungszeiten der Veranstalter

Diese sind vor allem für die Bearbeitungszeit des Teilprozesses „Buchung“ entscheidend, da dem Kunden die Reise erst bestätigt werden kann, wenn die Buchung vom Veranstalter bestätigt wurde. Da diese zunehmend auch wieder auf andere Veranstalter und Agenturen vor Ort zurückgreifen und somit von diesen auch wiederum eine Bestätigung benötigen, ist die Bearbeitungszeit beim Veranstalter in letzter Zeit gestiegen. Dies gilt ebenfalls für die Teilprozesse „Stornierung“ und „Reklamation“, soweit diese an den Veranstalter weiter geleitet wird.

Reisebedingungen der Veranstalter und gesetzliche Vorschriften insbes. nach §§651a –I BGB

Diese müssen sowohl vom Kunden als auch vom Veranstalter eingehalten werden. Die Aufgabe im Buchungsprozess liegt hier insbesondere in einer Überprüfungsfunktion, ob der Veranstalter sich an diese Bedingungen gegenüber meinen Kunden hält. Dies ist vor allem in den Prozessen „Stornierung“ und „Reklamation“ der Fall. Im Teilprozess Zahlungsverkehr muß ich mich an die vereinbarten Zahlungsbedingungen halten und im Teilprozess „Mahnung“ muß ich dafür Sorge tragen, dass der Kunde den von ihm anerkannten Zahlungsbedingungen nachkommt.

Eine nicht immer korrekte Zustellung durch die Deutsche Post AG

Die Bestätigungen der Veranstalter an mich sowie die Bestätigung an die Kunden, sowie ggf. Schreiben bezüglich Reklamationen werden per Post verschickt. Diese werden in seltenen Fällen nicht korrekt zugestellt, so dass Rückfragen der Kunden anfallen, bzw. ich bei Veranstaltern das Ausbleiben von Bestätigungen anmahnen muß

Überweisungszeiten der Banken

Diese sind sowohl vom Kunden als auch von mir einzukalkulieren, damit fällige Beträge rechtzeitig eingehen. Von den meisten Kunden werden diese aber nicht berücksichtigt, so dass viele Zahlungen später eintreffen. Ich überweise als Folge dann meist auch zu spät an die Veranstalter, da ich diese Zahlungen – wenn dies noch in den zeitlichen Kulanzrahmen des Veranstalters fällt – erst tätige, wenn die entsprechenden Kundenzahlungen eingegangen sind.

Meine hauptberufliche Tätigkeit als Student

wirkt sich negativ auf die Prozesszeit aus, da ich meist nur abends tätig werden kann und sich somit zum Beispiel das Zusenden einer Bestätigung um einen Tag verschieben kann. Ebenfalls können Kundenanfragen bzgl. Stornierung, Reklamation usw. zum Teil nicht direkt beantwortet werden, da das Büro nur abends besetzt ist

4.2 Entwurf Teilprozesse

4.2.1 Teilprozess Buchung

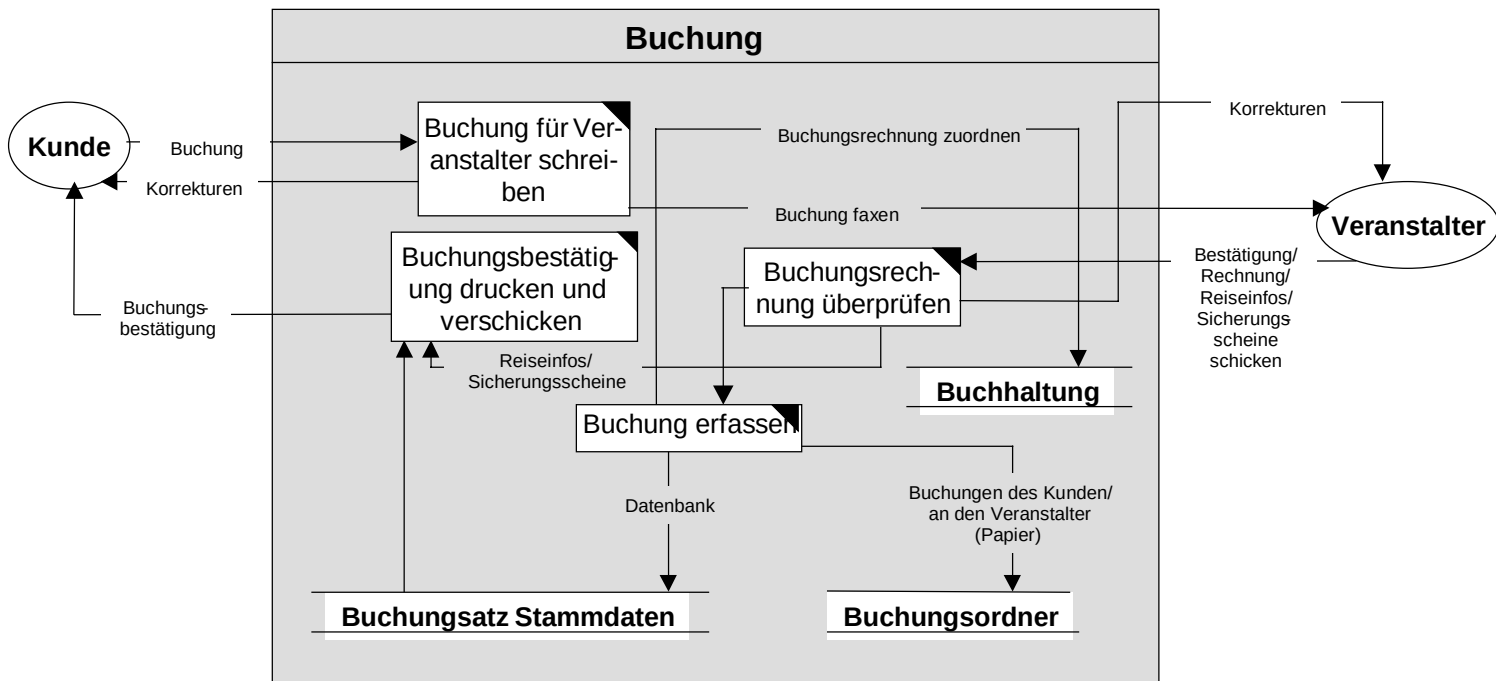


Abbildung 13 Datenflussdiagramm Teilprozess Buchung

4.2.2 Teilprozess Stornierung

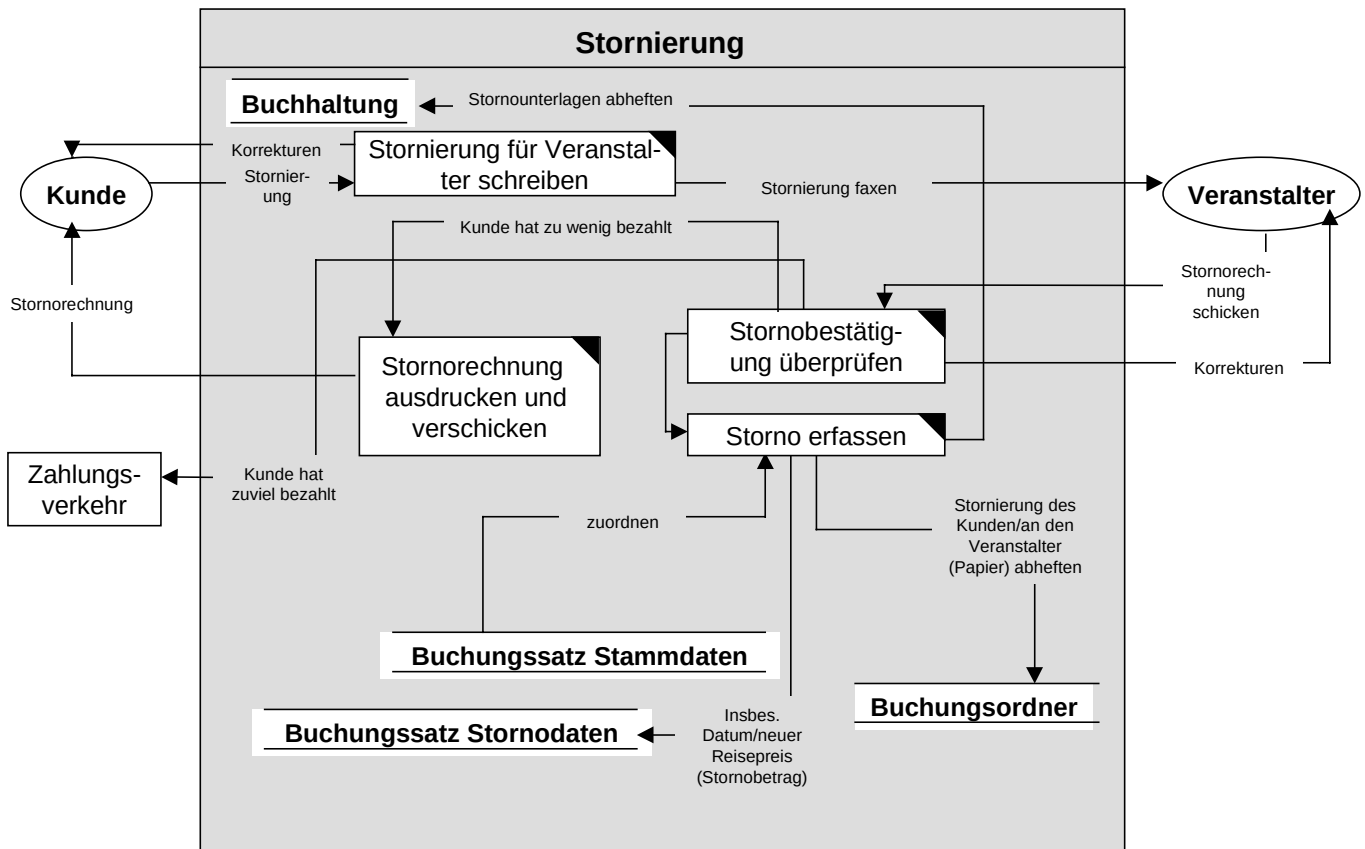
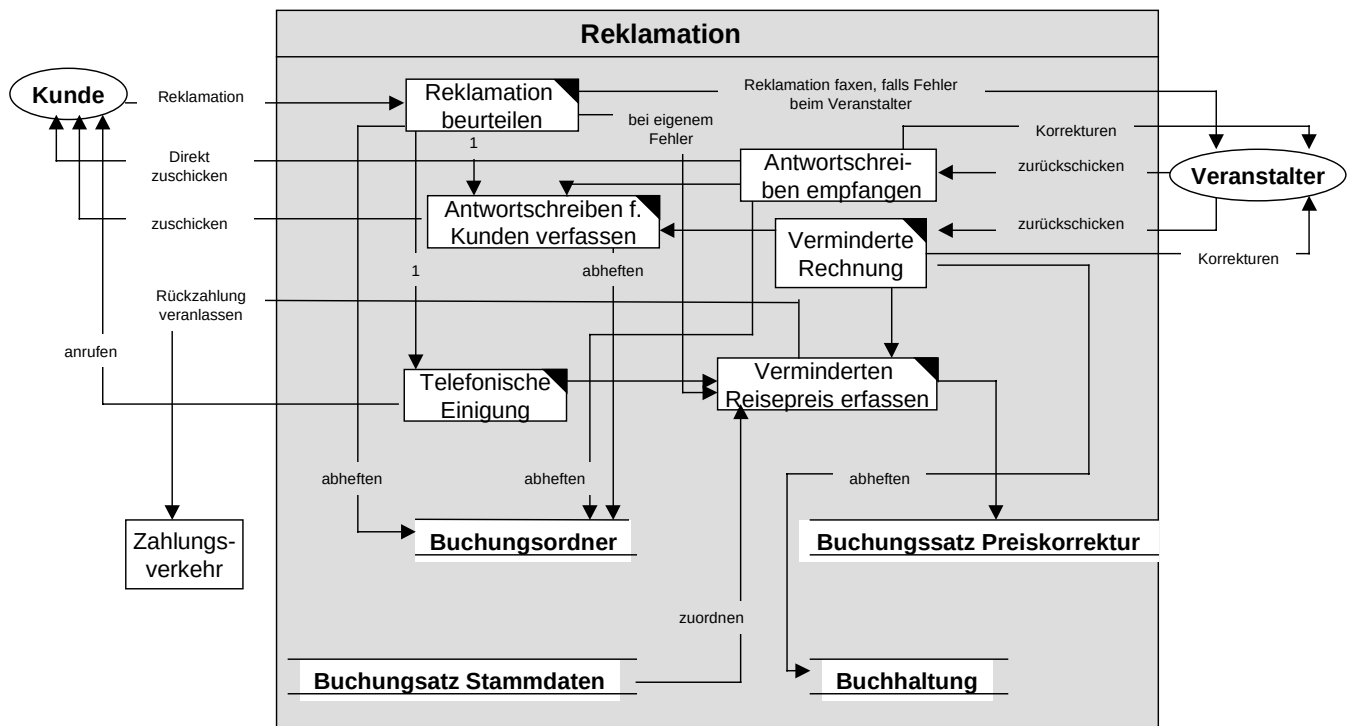


Abbildung 14 Datenflussdiagramm Teilprozess Stornierung

4.2.3 Teilprozess Reklamation



1 = Bei eigenem, oder Fehler des Kunden

Abbildung 15 Datenflussdiagramm Teilprozess Reklamation

4.2.4 Teilprozess Zahlungsverkehr

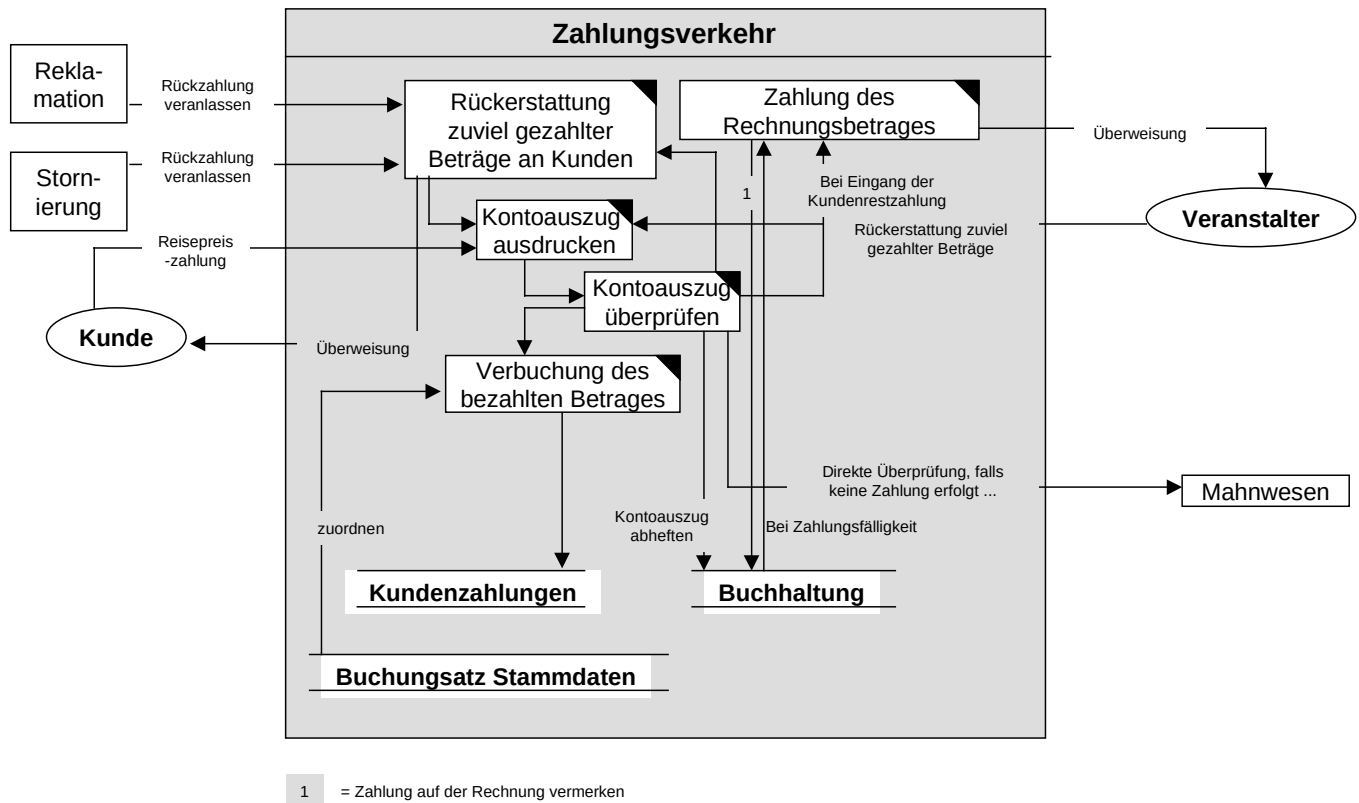


Abbildung 16 Datenflussdiagramm Teilprozess Zahlungsverkehr

4.2.5 Teilprozess Mahnwesen

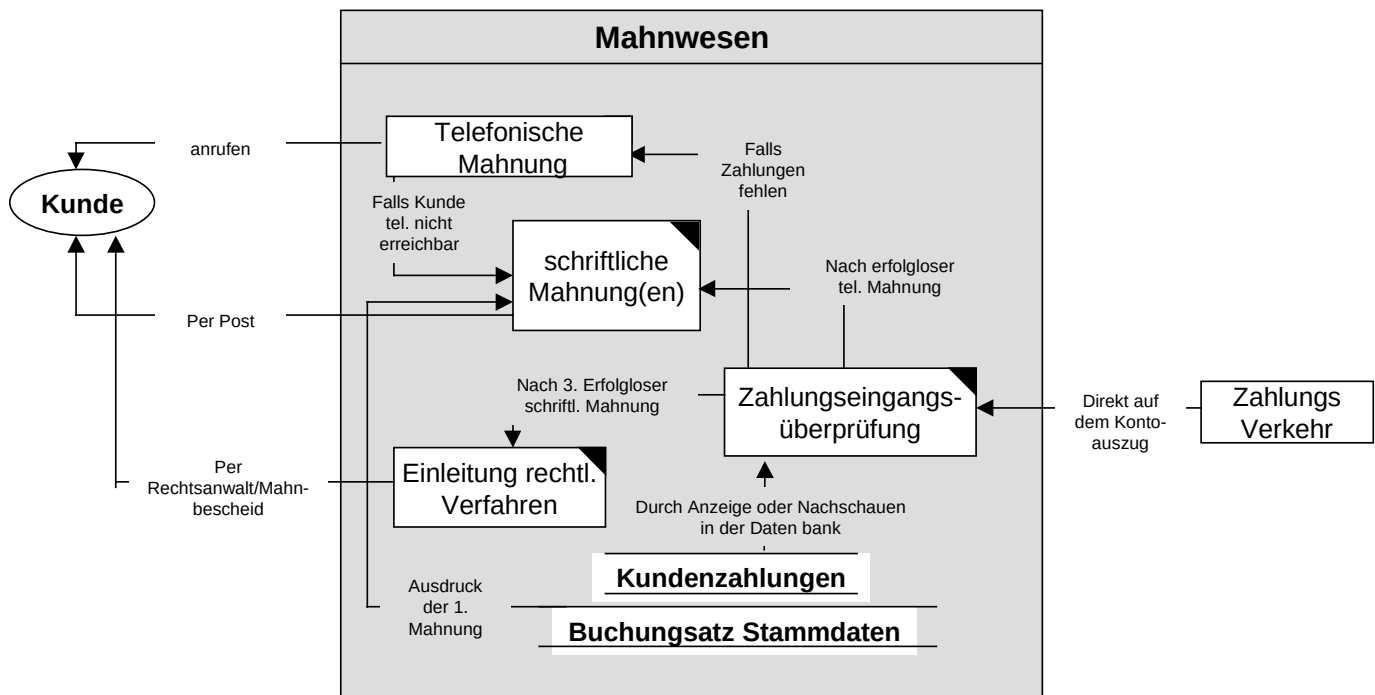


Abbildung 17 Datenflussdiagramm Teilprozess Buchung

4.2.6 Rollen

Alle Rollen werden sowohl ausführend, als auch in verantwortlicher Position von mir selbst ausgefüllt. D.h. am Buchungsprozess – abgesehen von den beiden außenstehenden Rollen des Kunden und des Veranstalters – bin nur ich selbst beteiligt bin. Das heißt aber auch, daß ich alle Prüfungsvorgänge selbst übernehme, bzw. dies vom Computer übernommen wird (z.B. welcher Kunde hat wieviel gezahlt)

4.3 Entwurf Elementarprozesse

4.3.1 Elementarprozess Teilprozess Buchung

4.3.1.1 Elementarprozess: Buchung für Veranstalter schreiben

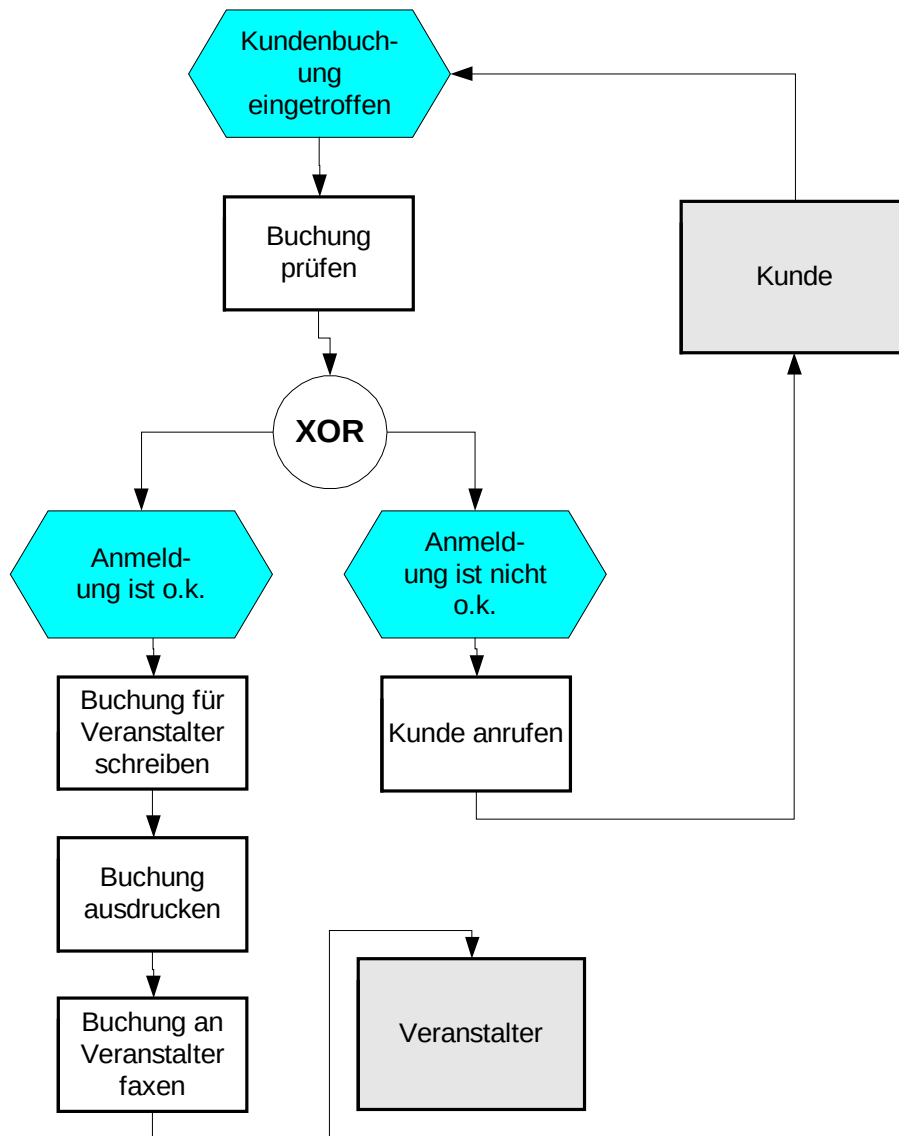


Abbildung 18 EPK für den Elementarprozeß „Buchung für Veranstalter schreiben“

4.3.1.2 Elementarprozess: Buchungsrechnung überprüfen

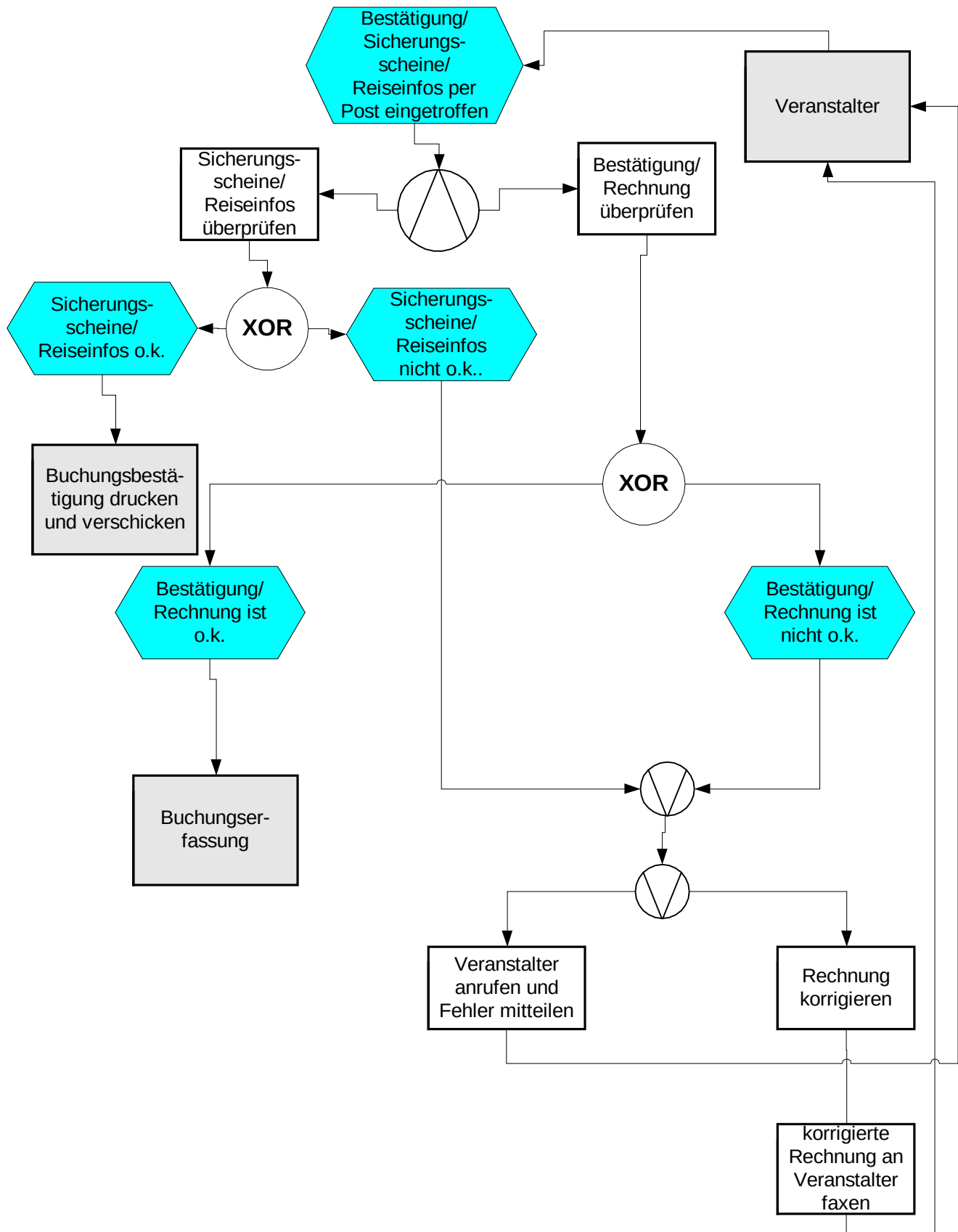


Abbildung 19 EPK für den Elementarprozeß „Buchungsrechnung überprüfen“

4.3.1.3 Elementarprozess: Buchung erfassen

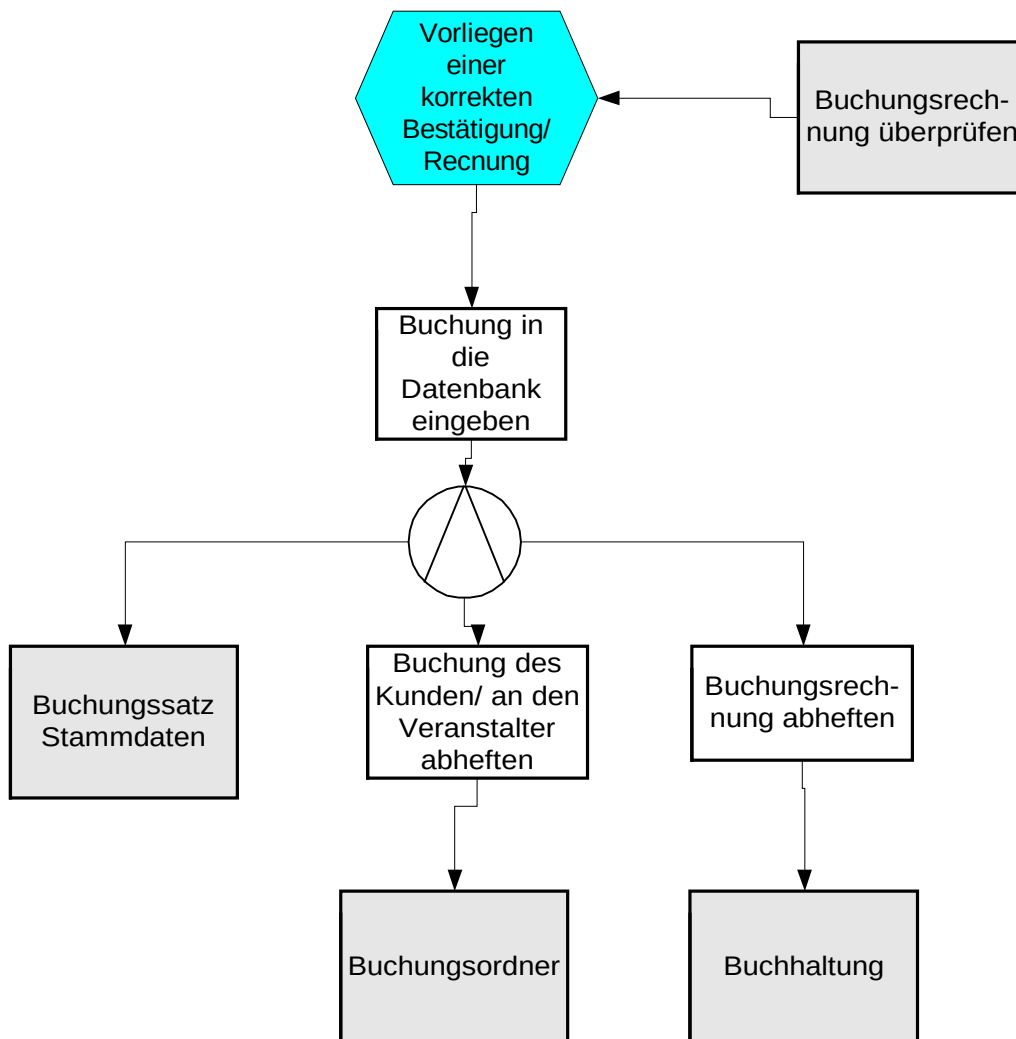


Abbildung 20 EPK für den Elementarprozeß „Buchung erfassen“

4.3.1.4 Elementarprozess: Buchungsbestätigung drucken und verschicken

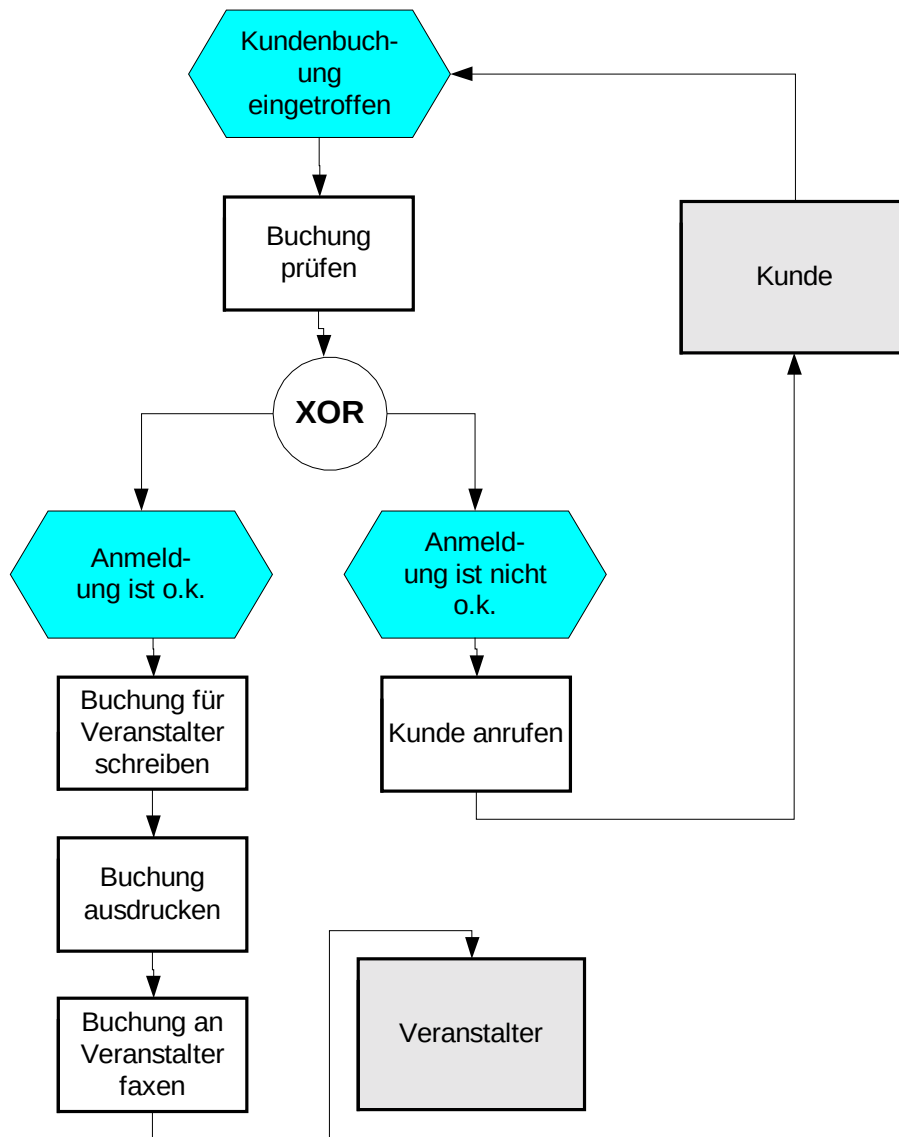


Abbildung 21 EPK für den Elementarprozeß „Buchungsbestätigung drucken und verschicken“

4.3.2 Elementarprozess Teilprozess Stornierung

4.3.2.1 Elementarprozess: Stornierung für Veranstalter schreiben

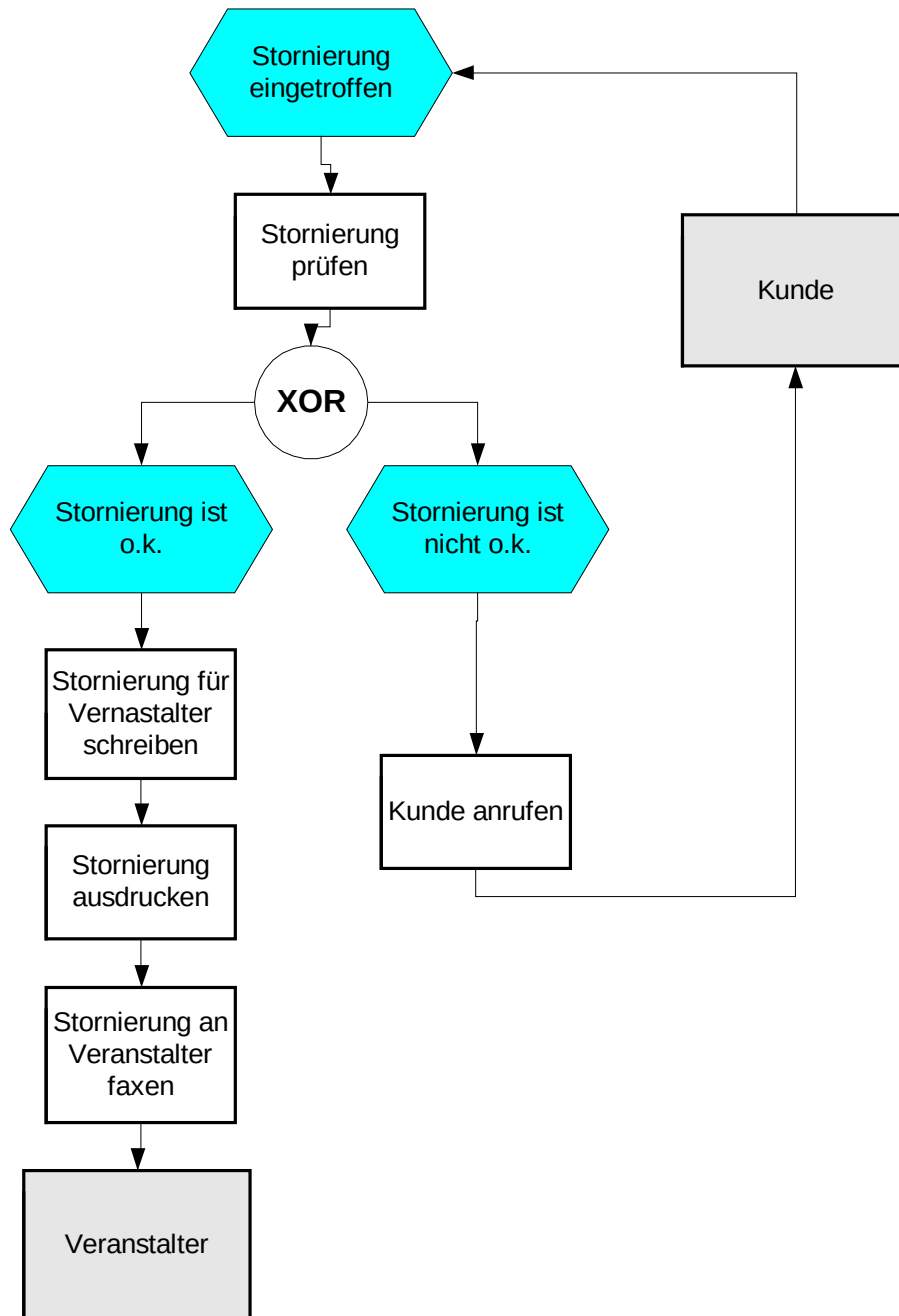


Abbildung 22 EPK für den Elementarprozeß „Stornierung für Veranstalter schreiben“

4.3.2.2 Elementarprozess: Stornobestätigung überprüfen

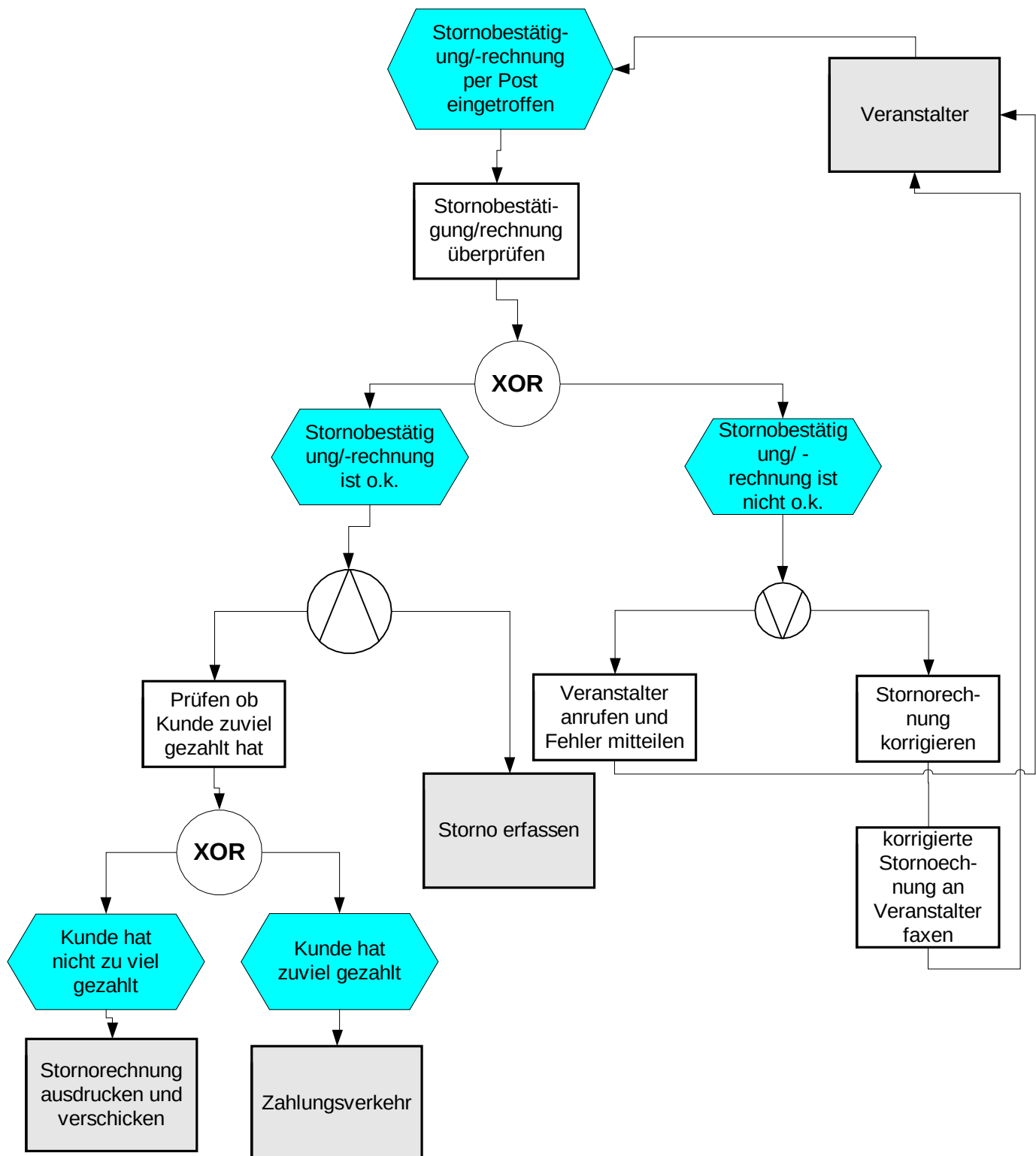


Abbildung 23 EPK für den Elementarprozeß „Stornobestätigung überprüfen“

4.3.2.3 Elementarprozess: Stornierung erfassen

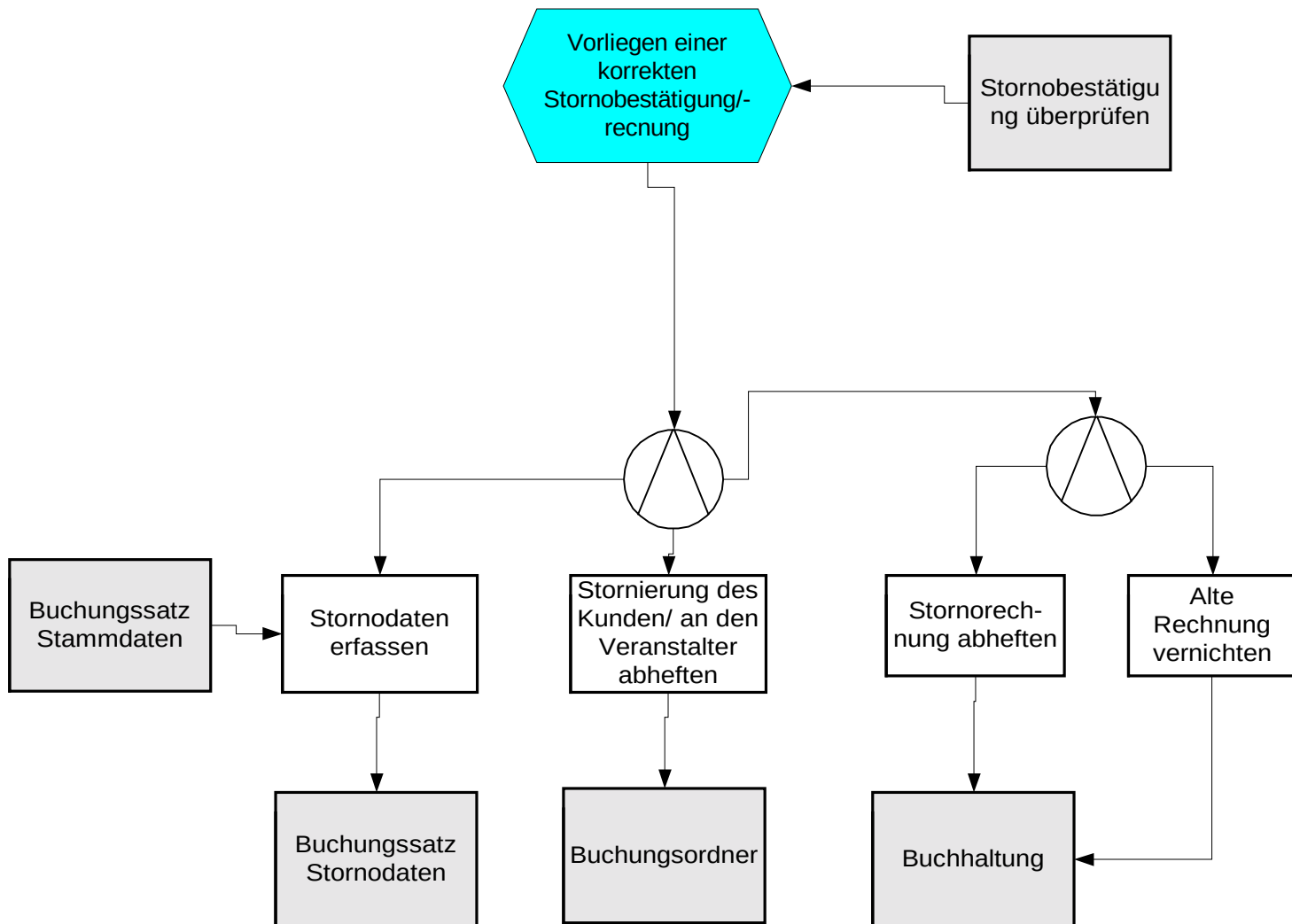


Abbildung 24 EPK für den Elementarprozeß „Stornierung erfassen“

4.3.2.4 Elementarprozess: Stornorechnung drucken und verschicken

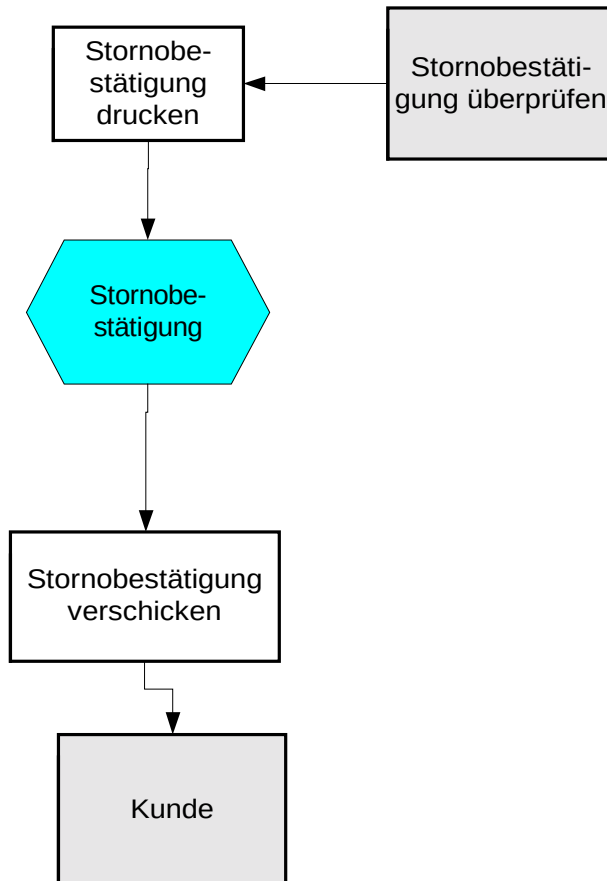


Abbildung 25 EPK für den Elementarprozeß „Stornorechnung drucken und verschicken“

4.3.3 Elementarprozess Teilprozess Reklamation

4.3.3.1 Elementarprozess: Reklamation beurteilen

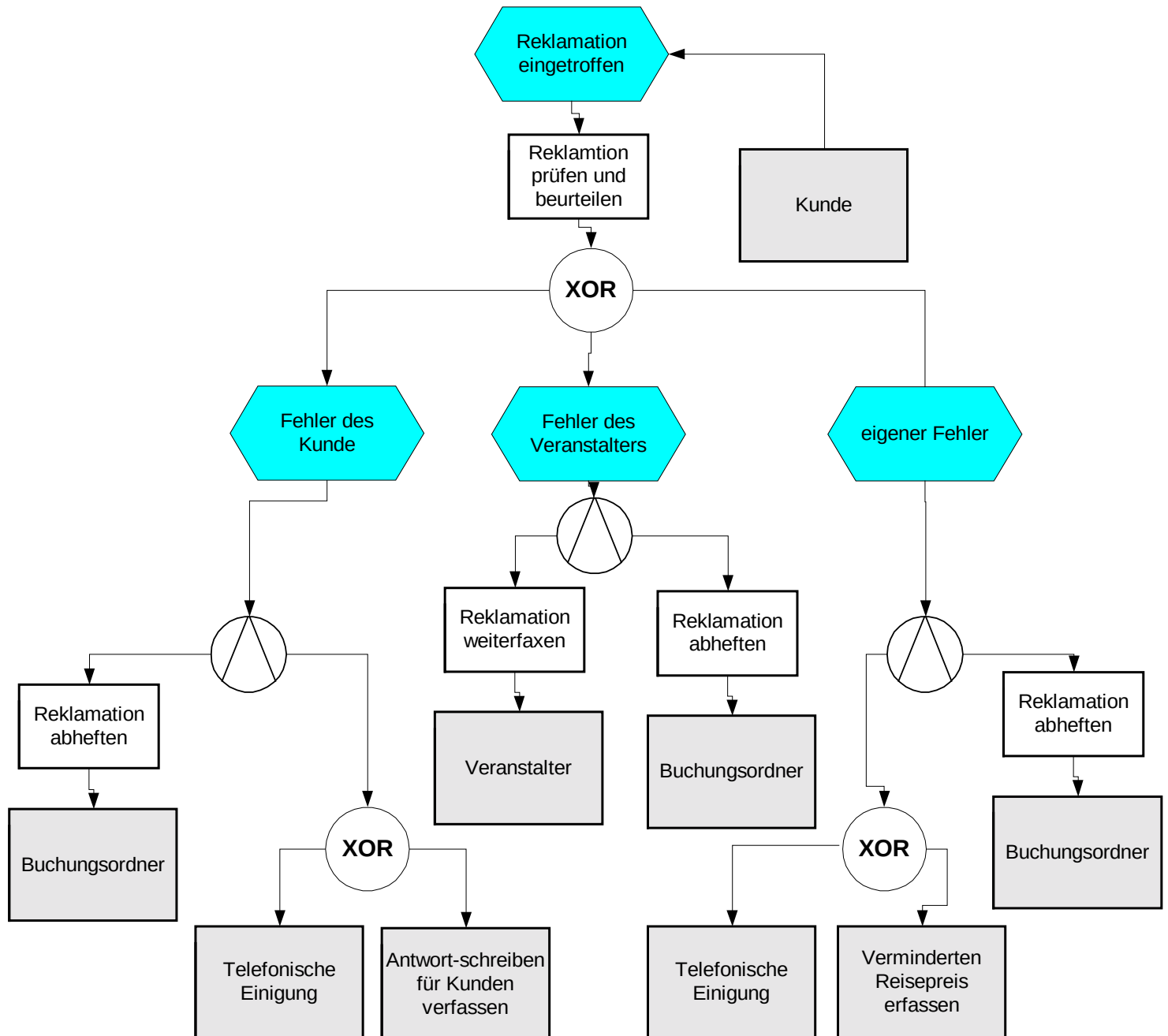


Abbildung 26 EPK für den Elementarprozeß „Reklamation beurteilen“

4.3.3.2 Elementarprozess: Antwortschreiben empfangen

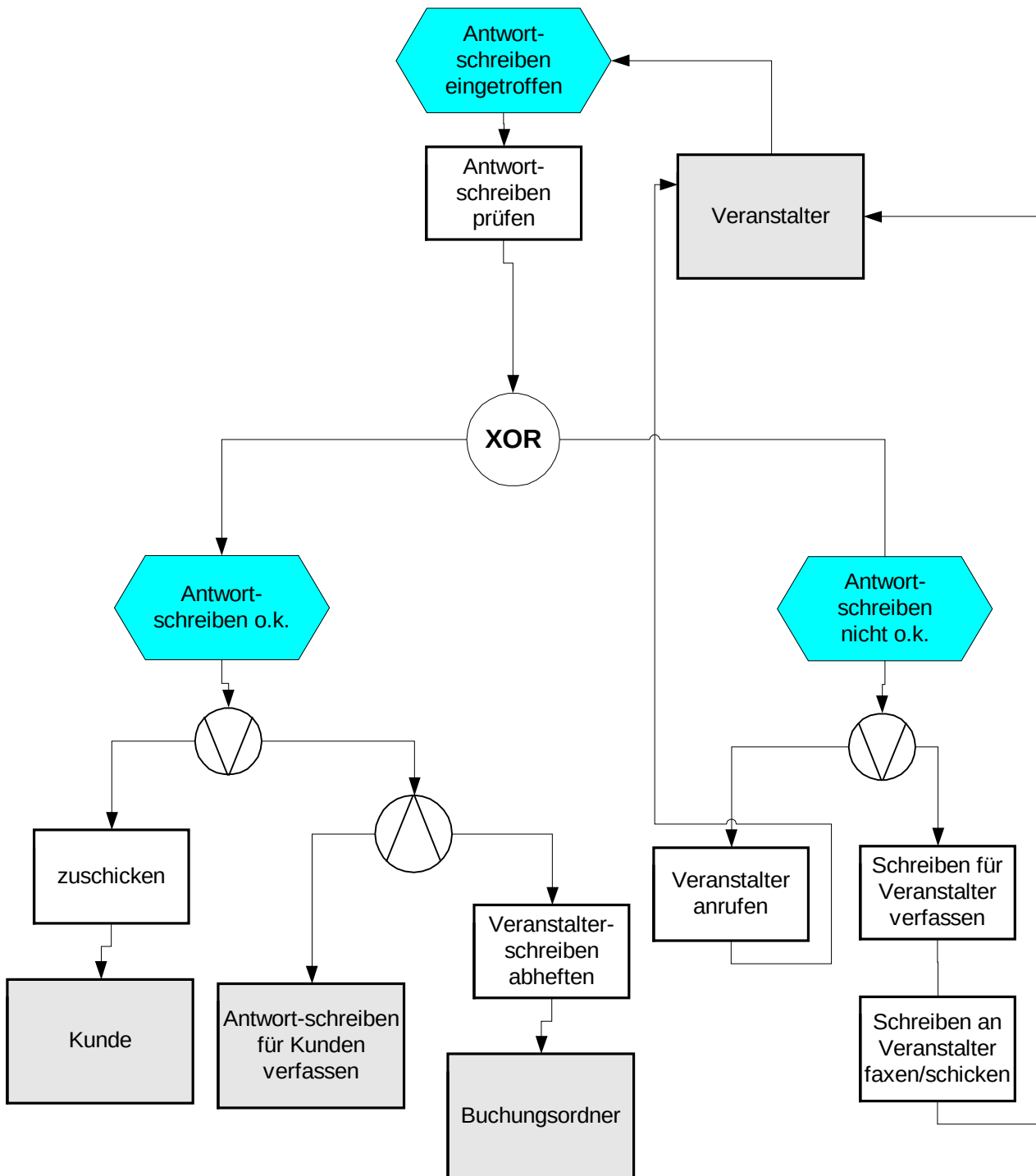


Abbildung 27 EPK für den Elementarprozeß „Antwortschreiben empfangen“

4.3.3.3 Elementarprozess: Verminderte Rechnung

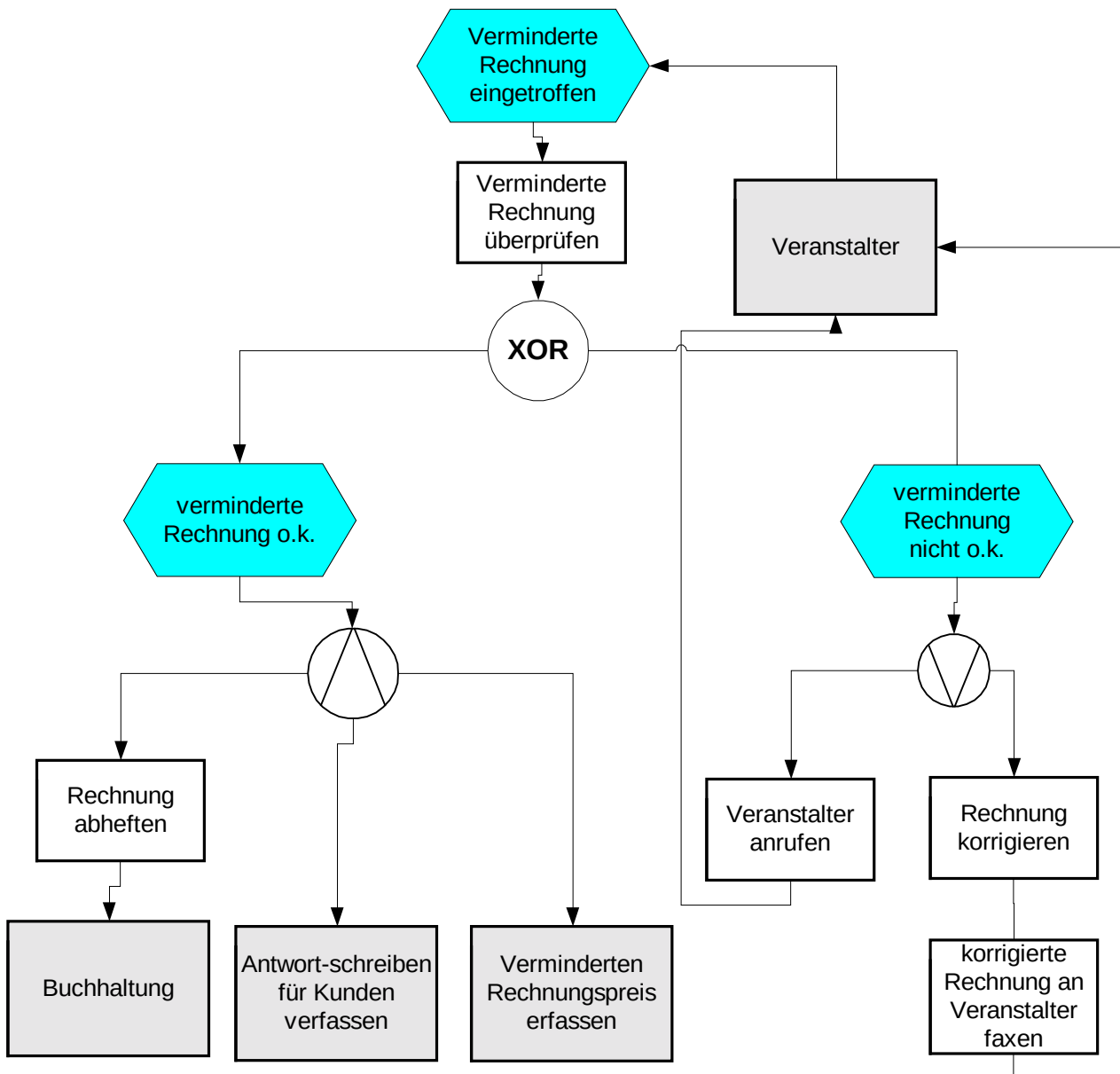


Abbildung 28 EPK für den Elementarprozeß „Verminderte Rechnung“

4.3.3.4 Elementarprozess: Antwortschreiben für Kunden verfassen

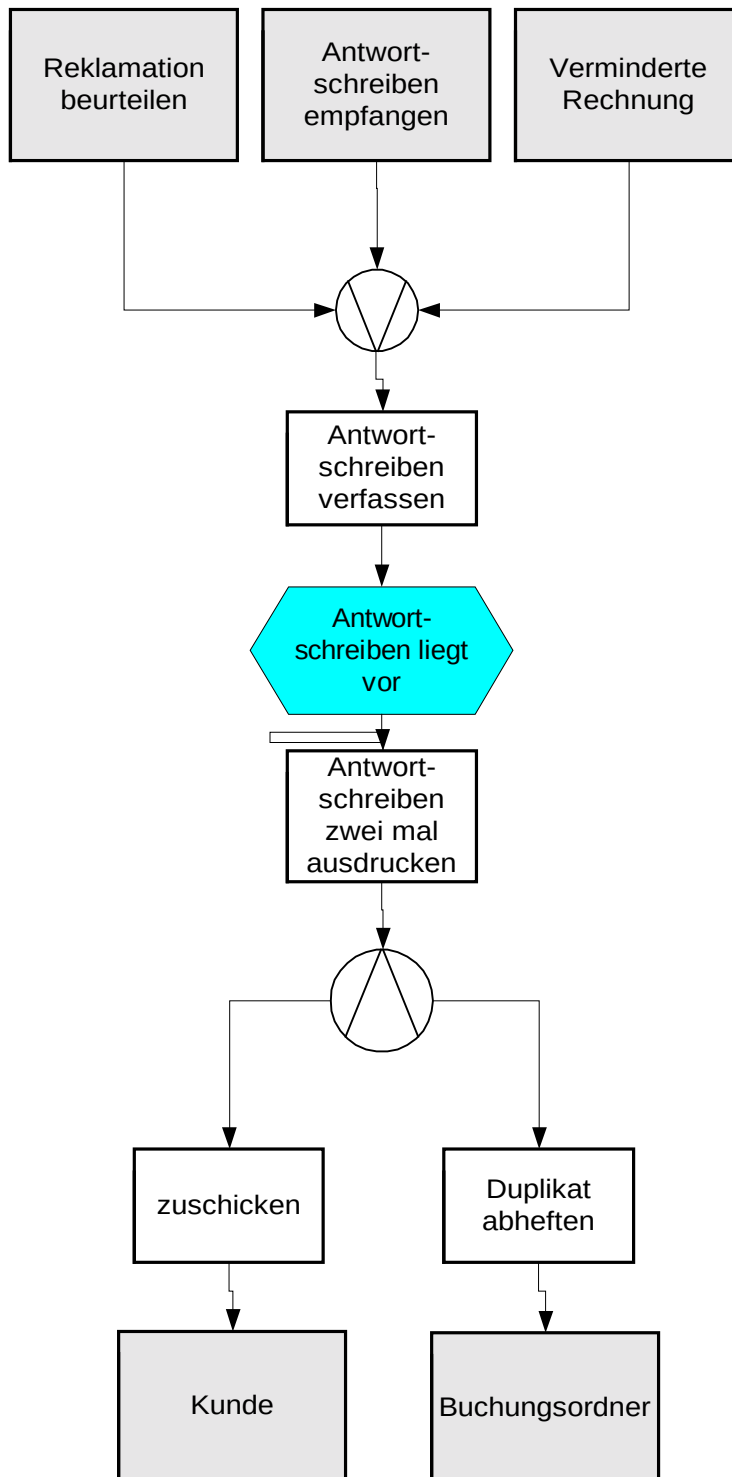


Abbildung 29 EPK für den Elementarprozeß „Antwortschreiben für Kunden verfassen“

4.3.3.5 Elementarprozess: Verminderten Reisepreis erfassen

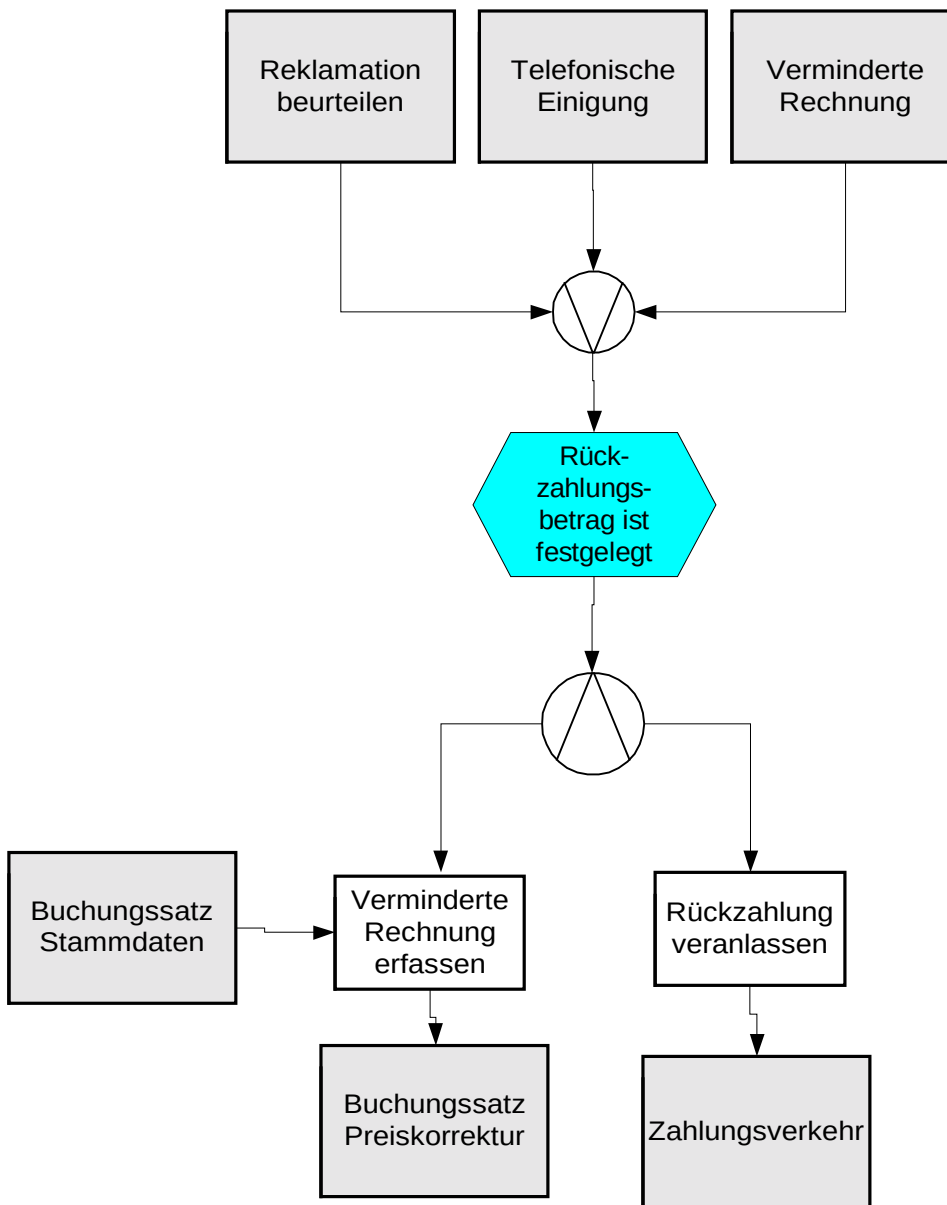


Abbildung 30 EPK für den Elementarprozeß „Verminderten Reisepreis erfassen“

4.3.3.6 Elementarprozess: Telefonische Einigung

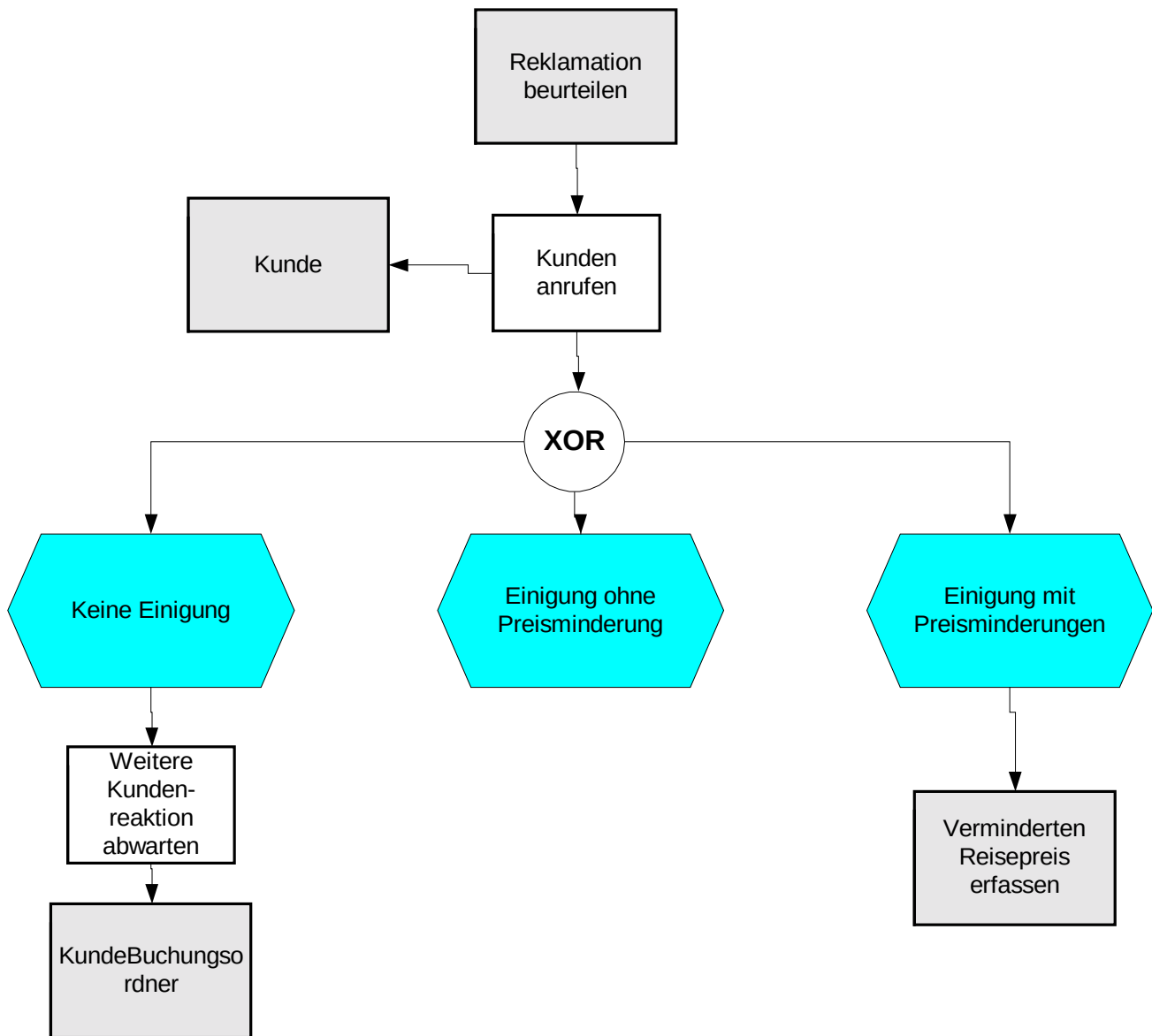


Abbildung 31 EPK für den Elementarprozeß „Telefonische Einigung“

4.3.4 Elementarprozess Teilprozess Zahlungsverkehr

4.3.4.1 Elementarprozess: Zahlung des Rechnungsbetrages

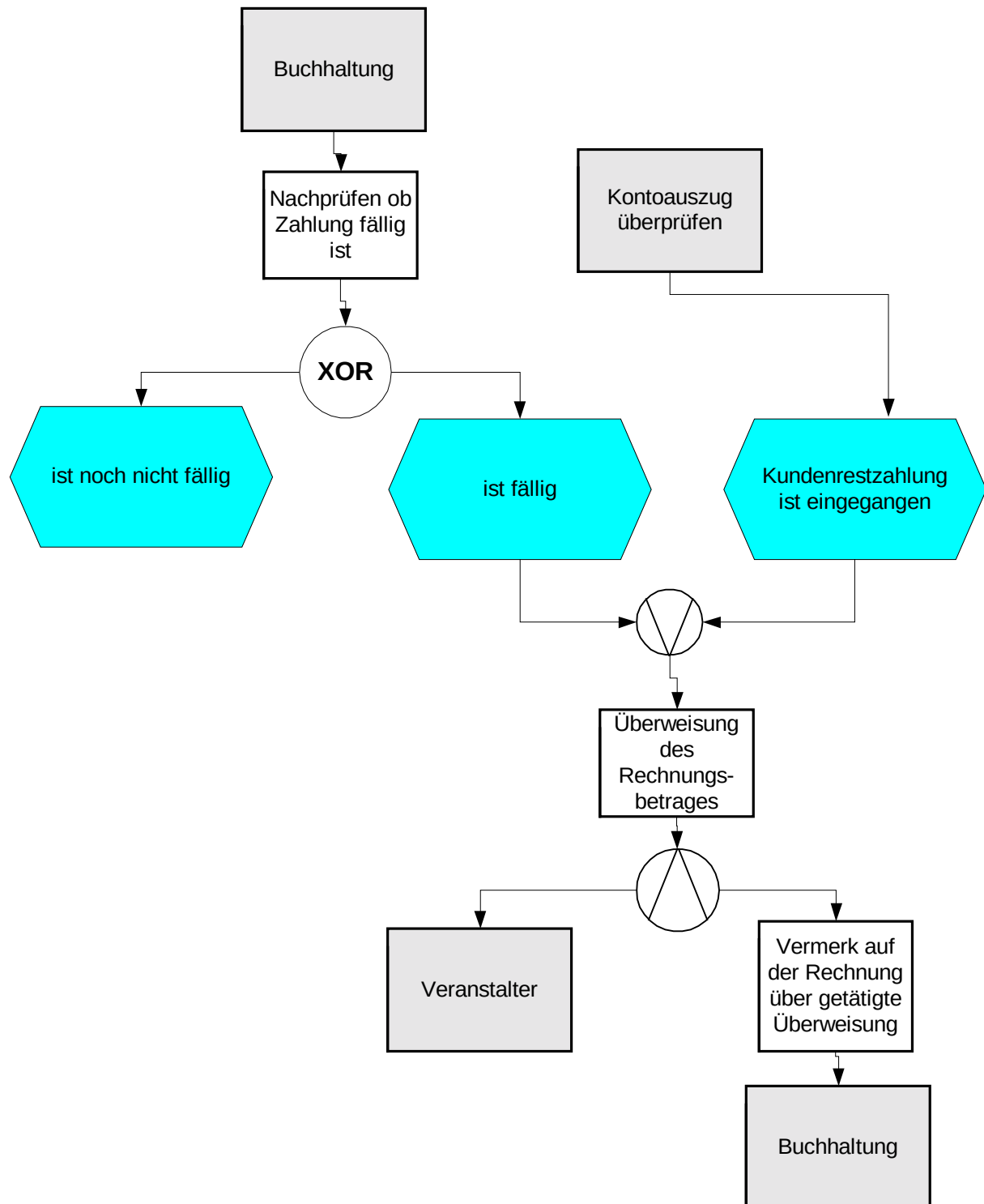


Abbildung 32 EPK für den Elementarprozeß „Zahlung des Rechnungsbetrages“

4.3.4.2 Elementarprozess: Verbuchung des bezahlten Betrages

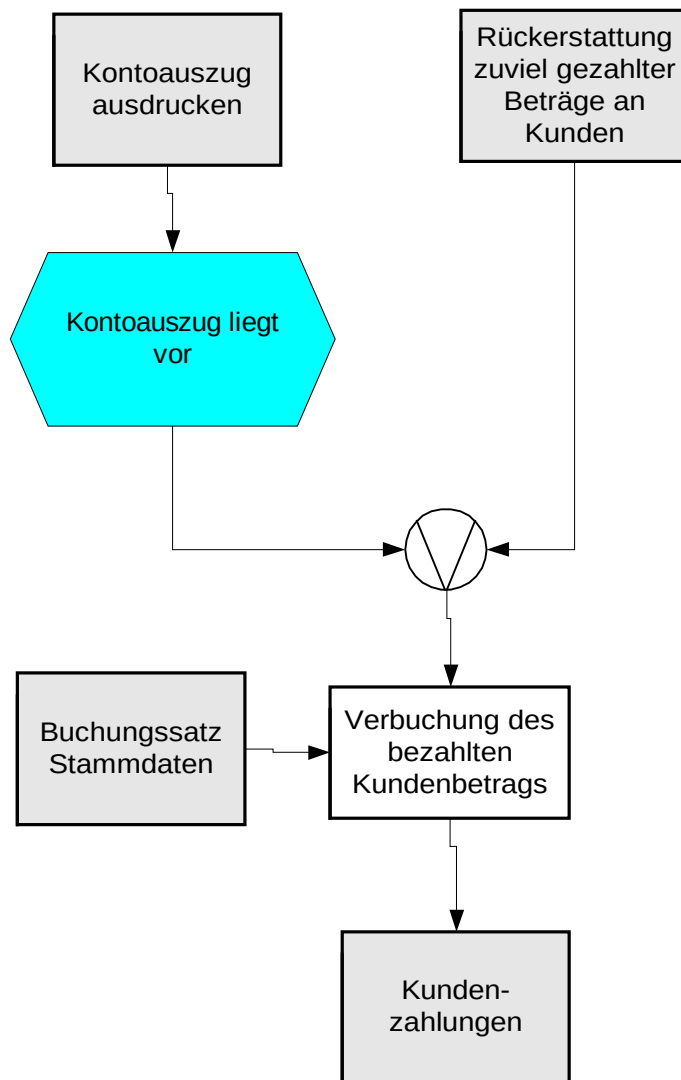


Abbildung 33 EPK für den Elementarprozeß „Verbuchung des bezahlten Betrages“

4.3.4.3 Elementarprozess: Kontoauszug drucken

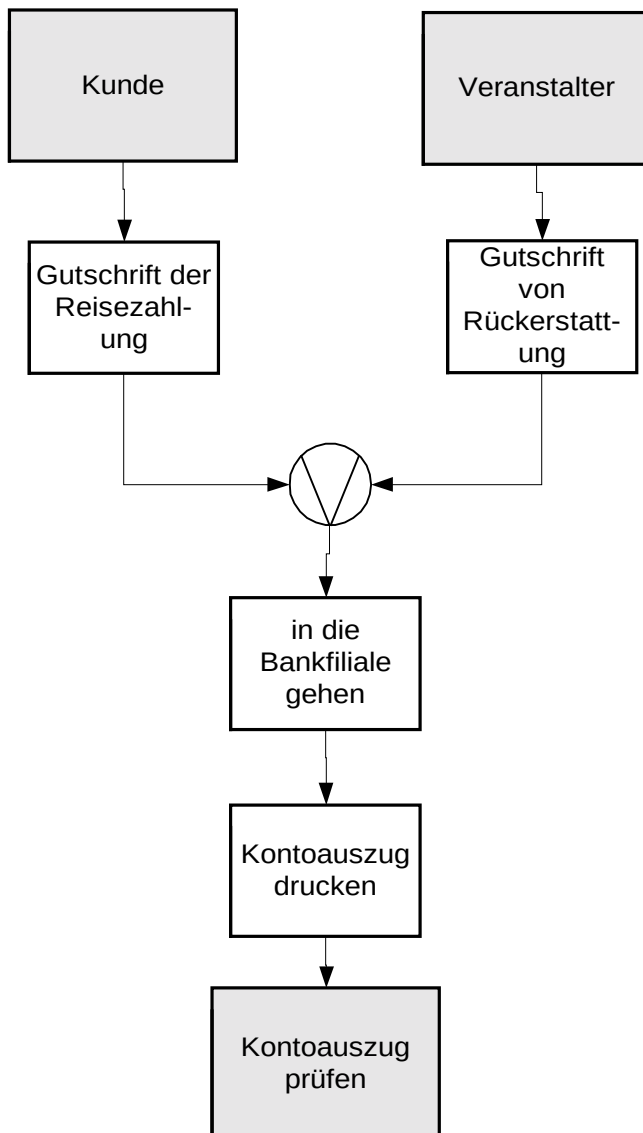


Abbildung 34 EPK für den Elementarprozeß „Kontoauszug drucken“

4.3.4.4 Elementarprozess: Kontoauszug überprüfen

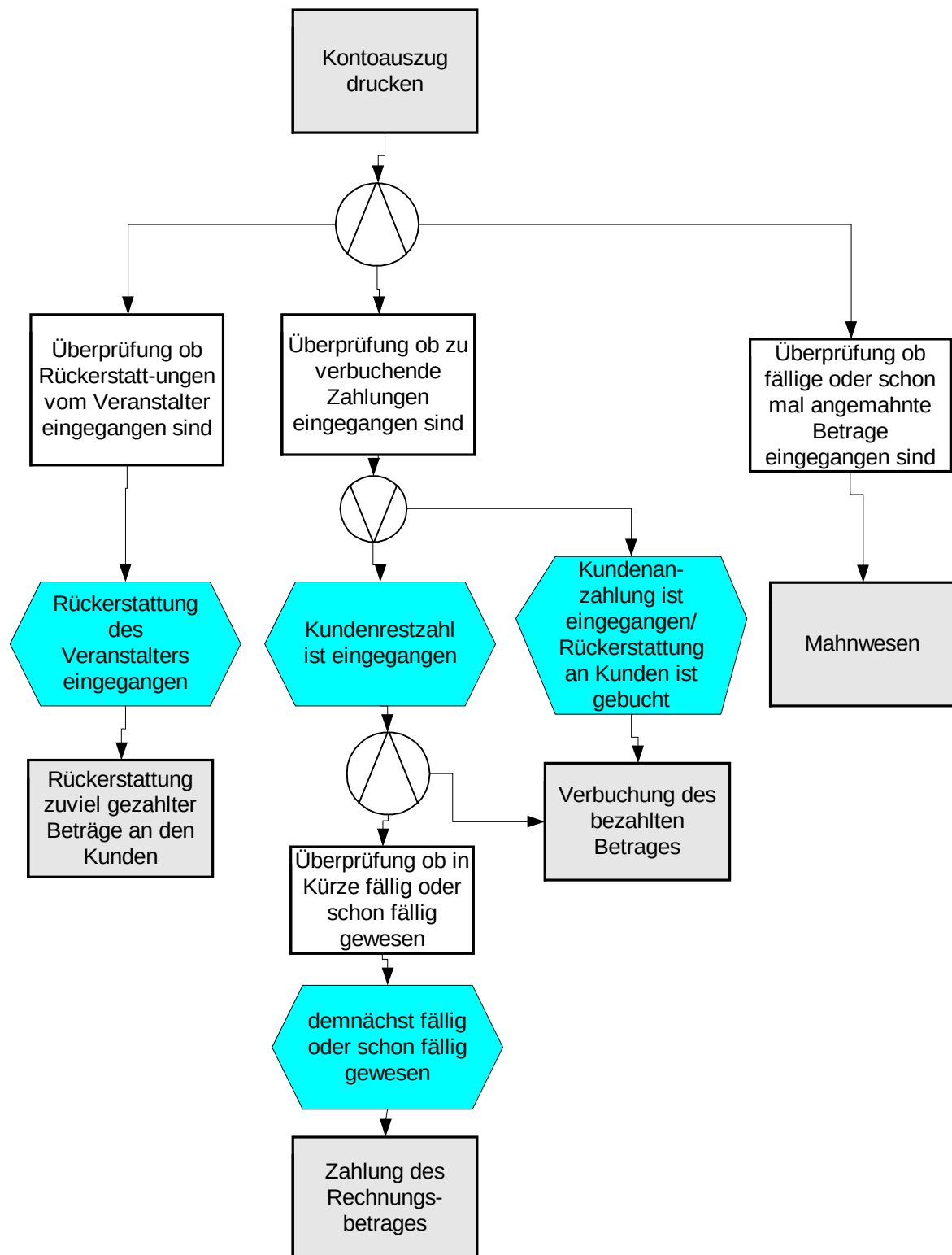


Abbildung 35 EPK für den Elementarprozeß „Kontoauszug überprüfen“

4.3.4.5 Elementarprozess: Rückerstattung zuviel gezahlter Beträge an den Kunden

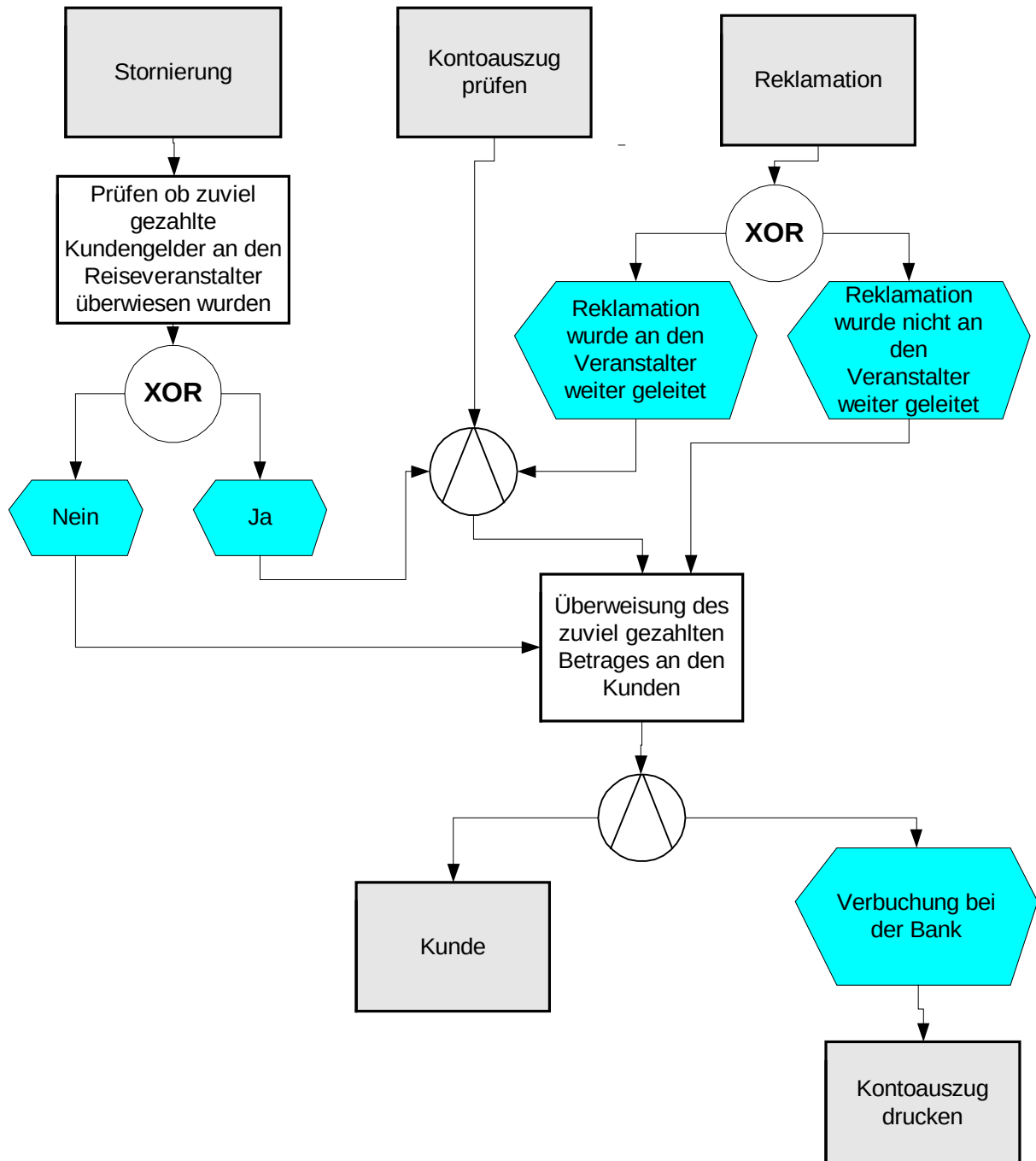


Abbildung 36 EPK für den Elementarprozeß „Rückerstattung zuviel gezahlter Beträge an den Kunden“

4.3.5 Elementarprozess Teilprozess Mahnwesen

4.3.5.1 Elementarprozess: Zahlungseingang überprüfen

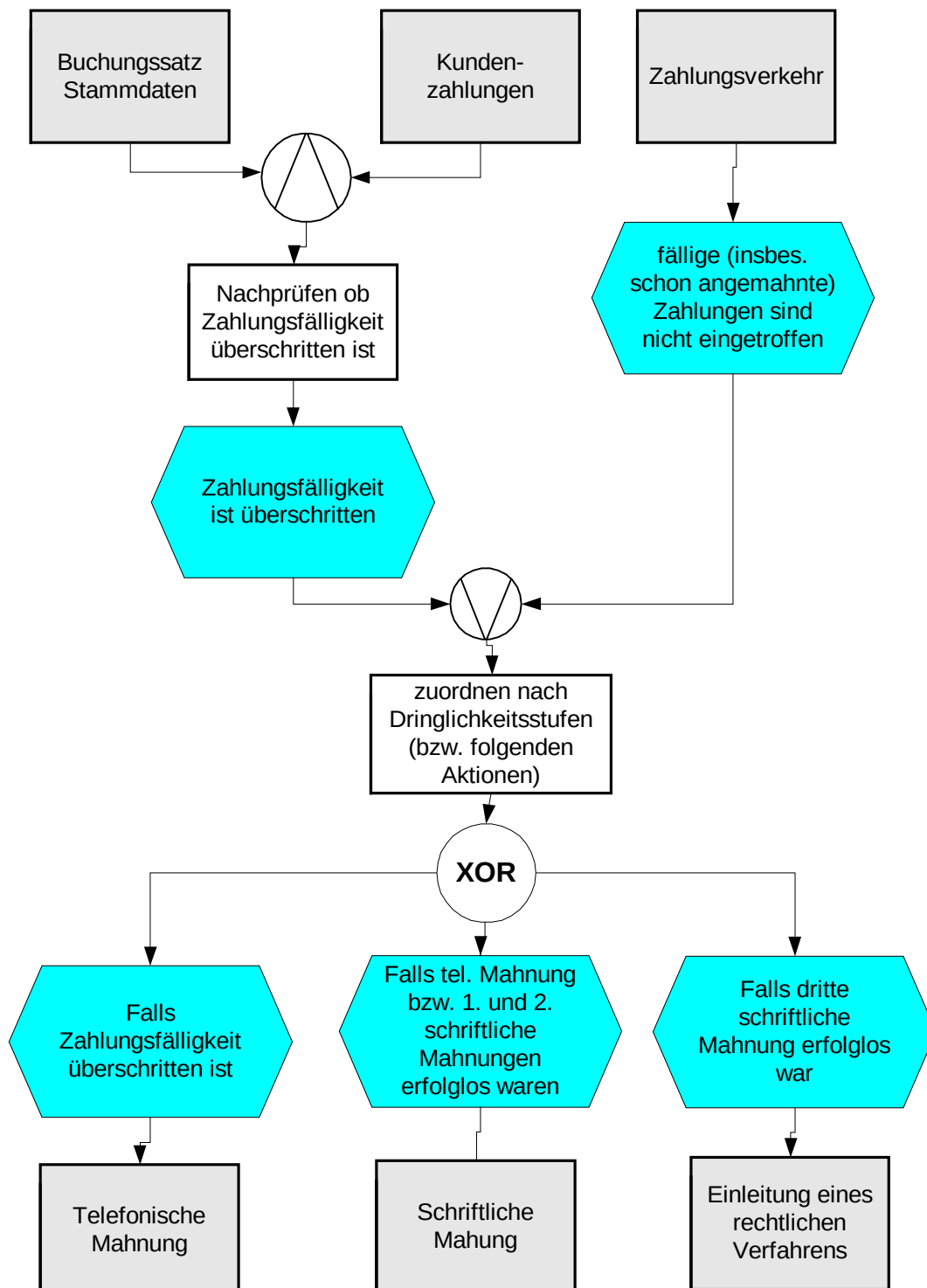


Abbildung 37 EPK für den Elementarprozeß „Zahlungseingang überprüfen“

4.3.5.2 Elementarprozess: Telefonische Mahnung

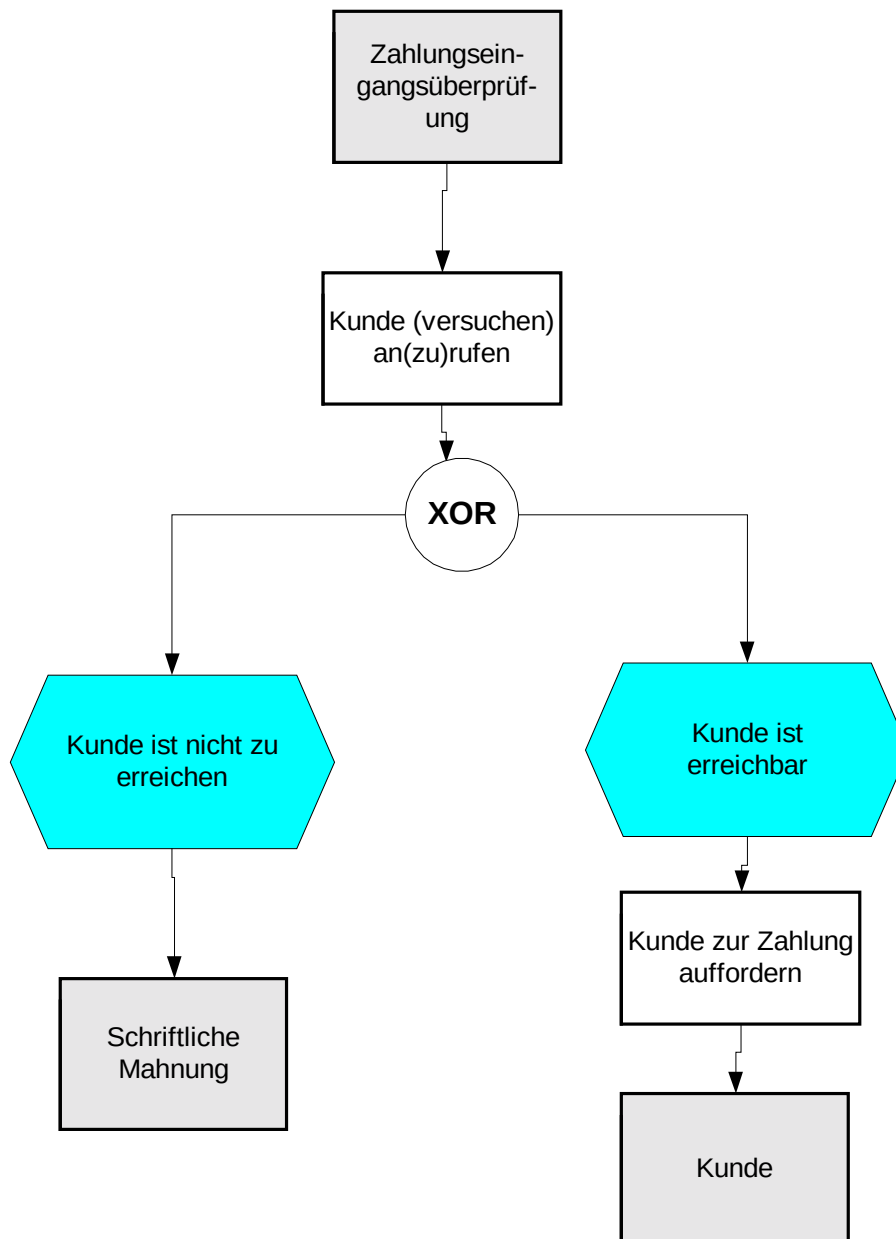


Abbildung 38 EPK für den Elementarprozeß „telefonische Mahnung“

4.3.5.3 Elementarprozess: Schriftliche Mahnungen

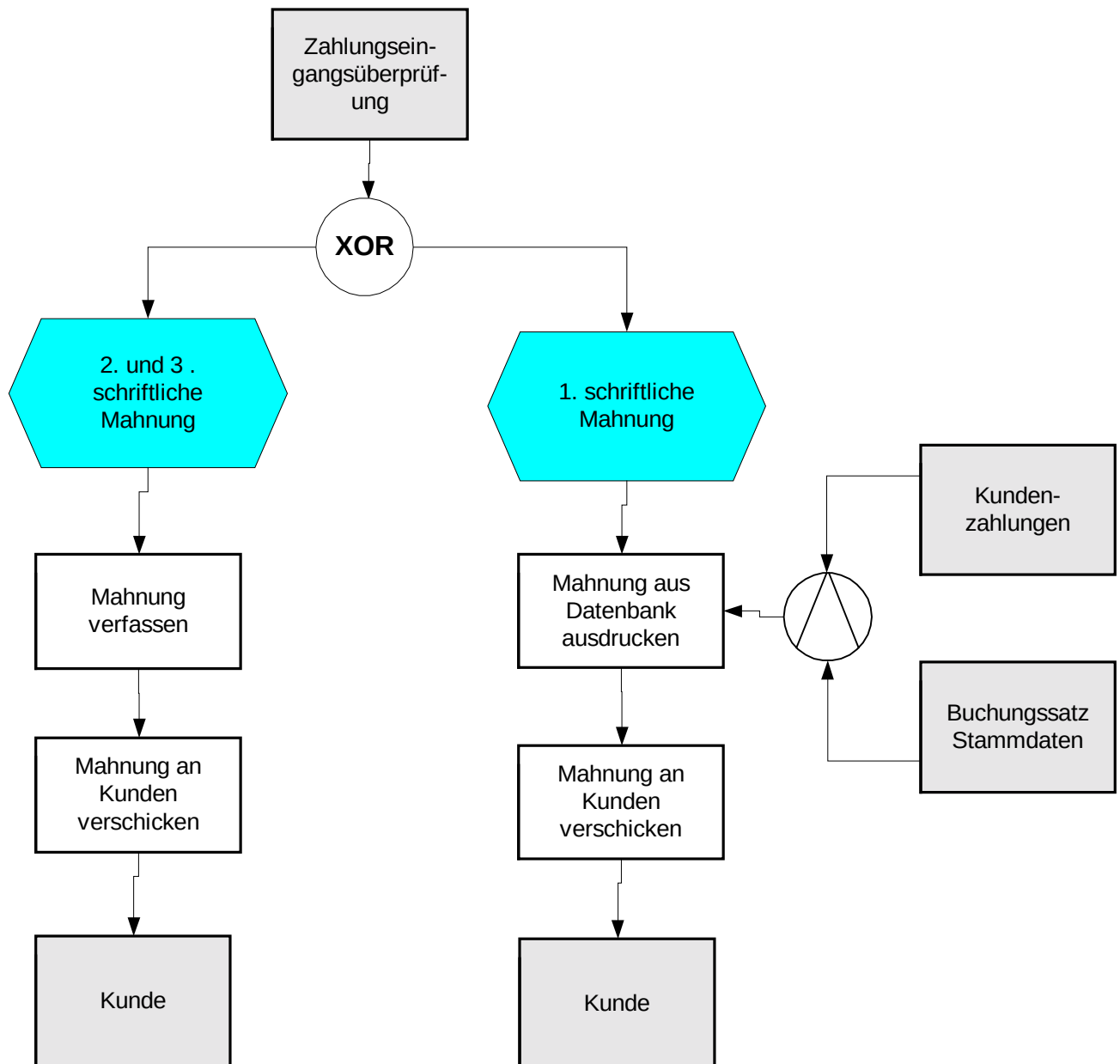


Abbildung 39 EPK für den Elementarprozeß „Schriftliche Mahnung(en)“

4.3.5.4 Elementarprozess: Einleitung rechtlicher Verfahren

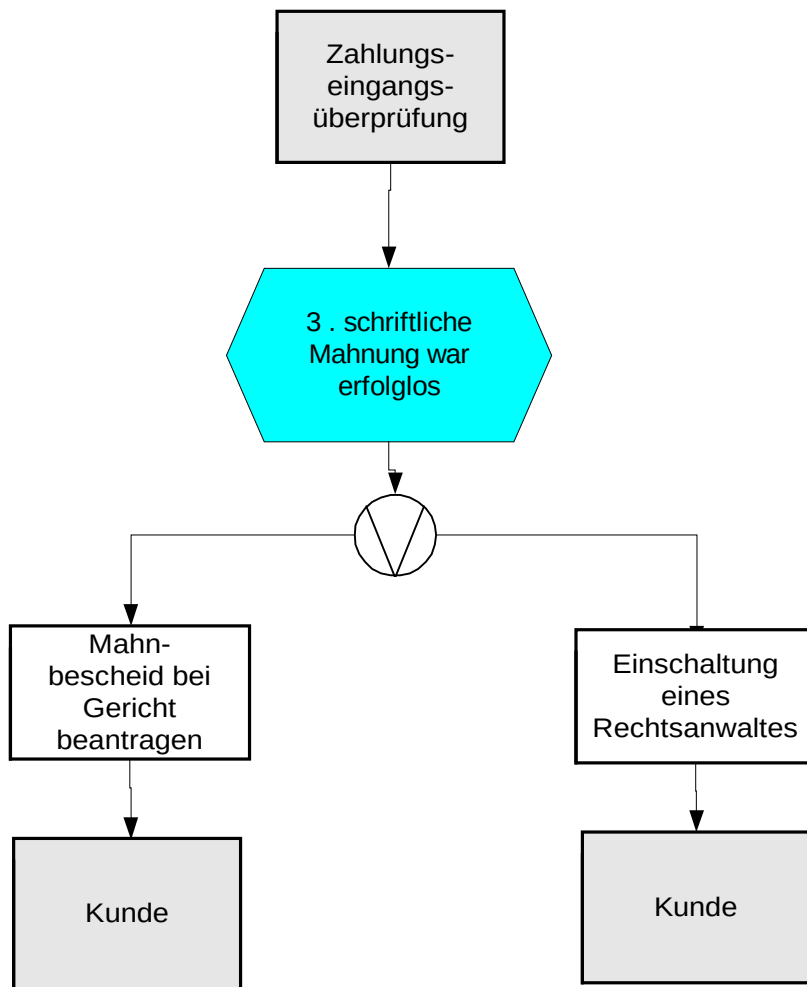


Abbildung 40 EPK für den Elementarprozeß „Einleitung rechtlicher Verfahren“

4.3.6 Datenelemente

Datenelemente		
<i>Name</i>	<i>Wertebereich</i>	<i>Regel für Gültigkeit</i>
Tabelle Kunden (im Computer: Kundendaten (Auszug))		
Kundennummer	Long Integer	Inkrement (d.h. automatische Vergabe der nächsten Nummer(Primärschlüssel
Name	Text - 50 Zeichen	
Vorname	Text - 50 Zeichen	...
Straße	Text - 50 Zeichen	
Zusatz	Text - 50 Zeichen	
PLZ	Text - 10 Zeichen	
Ort	Text - 50 Zeichen	
Telefon	Text - 20 Zeichen	
Email	Hyperlink	
Tabelle Reise (Im Computer: Fahrtziele (Auszug))		
Fahrtschlüssel	Long Integer	Inkrement (Primärschlüssel)
FahrtenNr.	Zahl (0001 – 9999)	
Fahrtziel	Text - 50 Zeichen	
Reisedatum	Text – 30 Zeichen	
Abfahrtsdatum	Datum/Uhrzeit	
Reisepreis	Währung	
Tabelle Buchung (Im Computer: Fahrten)		
Buchungsnummer	Long Integer	Inkrement (Primärschlüssel)
Kundennummer	Long Integer	
FahrtenNr.	Long Integer (0001 – 9999)	
TagderBuchung	Datum/Uhrzeit	
Reiseendpreis	Währung	
Abfahrtsort	Text – 50 Zeichen	

Zusatzleistungen	Text – 100 Zeichen	
StornoBelegNummer	Long Integer	
Zahlungen	Währung	
Mahnungverschickt	Ja/nein	
Bestätigunggedruckt	Datum/Uhrzeit	
Tabelle Stornierungen		
StornoBelegNummer	Long Integer	Inkrement (Primärschlüssel
Buchungsnummer	Long Integer	
Stornodatum	Datum/Uhrzeit	
Tabelle Reisepreis (im Computer: BuchungenGeld)		
BuchungsnummerGeld	Long Integer	Inkrement (Primärschlüssel
Datum (Eingabedatum)	Datum/Uhrzeit	
Wertdatum (Valutierung)	Datum/Uhrzeit	
Buchungsnummer	Long Integer	
Betrag	Währung	
Zahlungsart	Text – 20 Zeichen	
Veranstalterdaten (nicht im Computer, abgeheftet)		
Name	Text	
Adresse	Text	
Telefonnummer	Text	
Faxnummer	Text	
Rechnungsdatum	Text	
Reklamation (nicht im Computer)	wird manuell abgewickelt	
Mahnungen (nur als Durckausgabe im Computer)	Wird manuell abgewickelt	

Abbildung 41 Datenelementebeschreibung

4.3.7 Umsetzung

Die aktuelle Umsetzung der Prozesse, sowie die genutzten Instrumente gehen aus den EPK's hervor. Zu den externen Partnern „Kunde“ und „Veranstalter“ wird vor allem per Post, Fax und manchmal auch per Telefon, zunehmend auch per eMail korrespondiert. Zur Ablage und Buchhaltung der Veranstalterrechnungen werden Aktenordner eingesetzt. Für die weitere Buchhaltung, sowie Datenspeicherung und -verknüpfung wird ein Computer eingesetzt. Dabei wird die Datenspeicherung und -verknüpfung mit Hilfe einer auf meine Bedürfnisse angepassten MS-Access-Datenbank realisiert.

5 Informationsmodellierung

5.1 Konzeptionelles Datenmodell

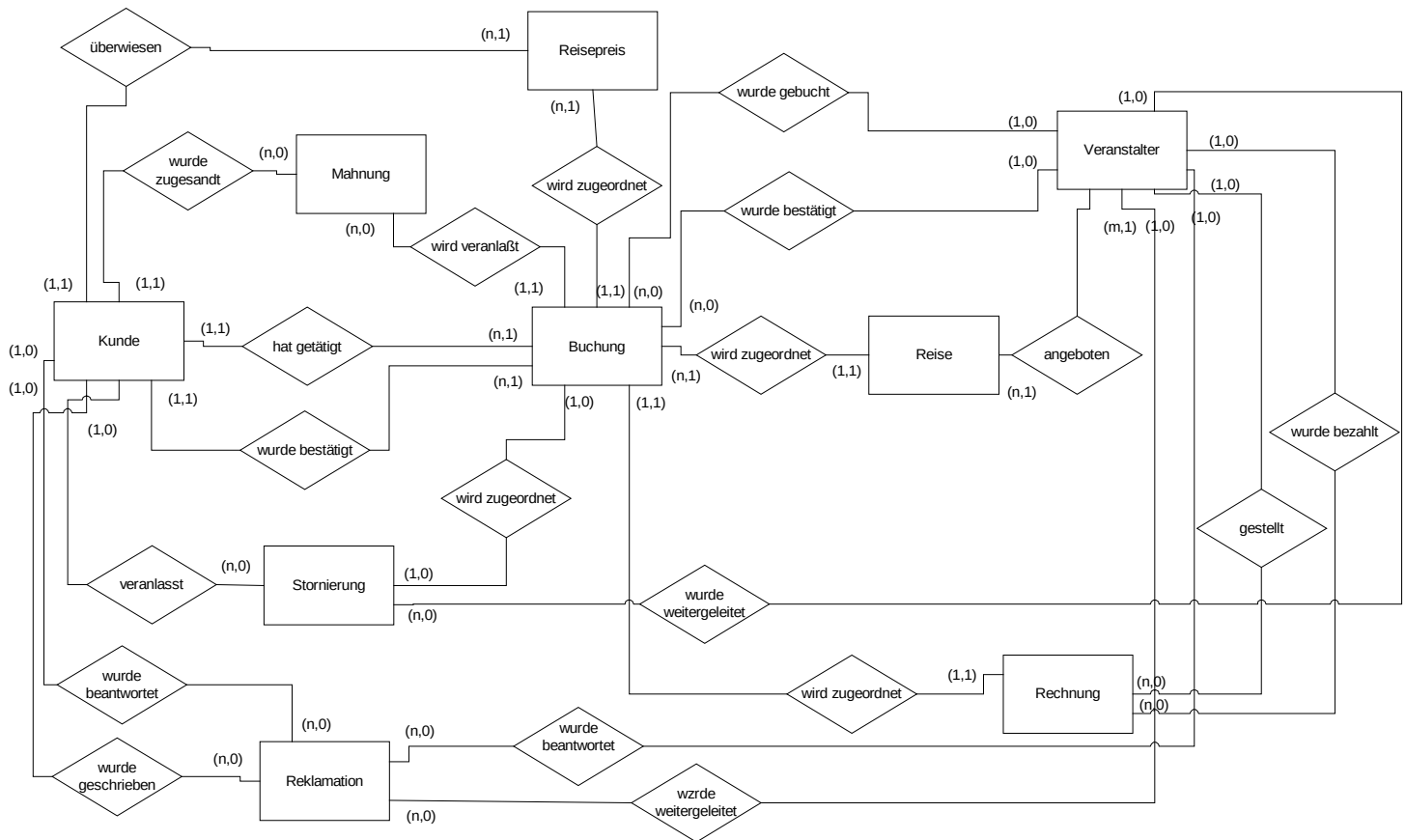


Abbildung 42 ER-Diagramm in Anlehnung „Chen“ mit maximalen und minimalen Kardinalitäten – die wichtigsten Zuordnungen und Abhängigkeiten

6. Prozessverantwortung

Für alle Prozesse und ihre möglichst fehlerfrei Durchführung bin ich selbst verantwortlich. Eine Vertretung gibt es nicht.

Quellenverzeichnis

Schulte-Zurhausen, Manfred: Organisation, 2. Auflage, Vahlen 1999

Pietsch, Wolfram und Schulte-Zurhausen, Manfred: Standardvorlage zum Termpaper
„Prozessanalyse“, 2000

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Schema des Wertschöpfungsdiagrammes bei Volker Maas Reisen in Anlehnung an Porter.....	6
Abbildung 2	Prozesslandkarte (1) Fehler! Textmarke nicht definiert.	
Abbildung 3	Prozesslandkarte (2)	7
Abbildung 4	Darstellung des Prozessumfeldes in einem Kontextdiagrammes.....	8
Abbildung 5	Prozessspezifikation	9
Abbildung 6	Informationsflussdiagrammes (1)	10
Abbildung 7	Prozessspezifikation Buchung	11
Abbildung 8	Prozessspezifikation Stornierung.....	12
Abbildung 9	Prozessspezifikation Reklamation.....	13
Abbildung 10	Prozessspezifikation Zahlungsverkehr.....	14
Abbildung 11	Prozessspezifikation Mahnwesen	15
Abbildung 12	Prozessentwurf Teil 1.....	16
Abbildung 13	Prozessentwurf Teil 2.....	17
Abbildung 14	Datenflussdiagramm Teilprozess Buchung	19
Abbildung 15	Datenflussdiagramm Teilprozess Stornierung.....	20
Abbildung 16	Datenflussdiagramm Teilprozess Reklamation	21
Abbildung 17	Datenflussdiagramm Teilprozess Zahlungsverkehr.....	22
Abbildung 18	Datenflussdiagramm Teilprozess Buchung	23
Abbildung 19	EPK für den Elementarprozeß „Buchung für Veranstalter schreiben“	24
Abbildung 20	EPK für den Elementarprozeß „Buchungsrechnung überprüfen“	25
Abbildung 21	EPK für den Elementarprozeß „Buchung erfassen“	26
Abbildung 22	EPK für den Elementarprozeß „Buchungsbestätigung drucken und verschicken“	27
Abbildung 23	EPK für den Elementarprozeß „Stornierung für Veranstalter schreiben“	28
Abbildung 24	EPK für den Elementarprozeß „Stornobestätigung überprüfen“	29
Abbildung 25	EPK für den Elementarprozeß „Stornierung erfassen“	30

Abbildung 26	EPK für den Elementarprozeß „Stornorechnung drucken und verschicken “	31
Abbildung 27	EPK für den Elementarprozeß „Reklamation beurteilen “	32
Abbildung 28	EPK für den Elementarprozeß „Antwortschreiben empfangen“	33
Abbildung 29	EPK für den Elementarprozeß „Verminderte Rechnung“	34
Abbildung 30	EPK für den Elementarprozeß „Antwortschreiben für Kunden verfassen“	35
Abbildung 31	EPK für den Elementarprozeß „Verminderten Reisepreis erfassen“	36
Abbildung 32	EPK für den Elementarprozeß „Telefonische Einigung“	37
Abbildung 33	EPK für den Elementarprozeß „Zahlung des Rechnungsbetrages“	38
Abbildung 34	EPK für den Elementarprozeß „Verbuchung des bezahlten Betrages“	39
Abbildung 35	EPK für den Elementarprozeß „Kontoauszug drucken“	40
Abbildung 36	EPK für den Elementarprozeß „Kontoauszug überprüfen“	41
Abbildung 37	EPK für den Elementarprozeß „Rückerstattung zuviel gezahlter Beträge an den Kunden“	42
Abbildung 38	EPK für den Elementarprozeß „Zahlungseingang überprüfen“	43
Abbildung 39	EPK für den Elementarprozeß „telefonische Mahnung“	44
Abbildung 40	EPK für den Elementarprozeß „Schriftliche Mahnung(en)“	45
Abbildung 41	EPK für den Elementarprozeß „Einleitung rechtlicher Verfahren“ ...	46
Abbildung 42	Datenelementebeschreibung	48
Abbildung 43	ER-Diagramm in Anlehnung an "Chen"	50

Abkürzungsverzeichnis

z.B.	zum Beispiel
etc.	et cetera (lat.): „und weitere“
usw.	und so weiter
bzgl.	bezüglich
tel.	telefonisch
EPK	Ereignis-Prozess-Kette
ER	Entity Relationship