

EXERCISE

CREATE BPMN MODELS

FAHRRAD KAUFEN

Karl Karnich, für Freunde auch Kalle, ist Zweiradenthusiast, daran besteht kein Zweifel. Den Großteil der Wochenenden verbringt Kalle auf Brandenburgischen und Berliner Landstraßen und schrubbt Kilometer mit dem Rennrad, pro Wochenende mindestens eine Tour mit einem Tagespensum von 120 km. Seine Rad ist allerdings schon sehr in die Jahre gekommen, es ist definitiv Zeit ein neues zu besorgen.

Um zu seinem neuen Wunschrad zu kommen, besorgt sich Kalle erstmal die letzten Ausgaben von „Bikers“ und studiert eingehend die aktuellen Testberichte. Darüber hinaus sondiert Kalle bei den einschlägigen Online-Auktionshäusern entsprechende Angebote. Weiterhin schaut er auch noch bei Pit Power, dem Besitzer des „Rad-Schlag“ vorbei. Pit ist schließlich vom Fach, ihm kann man blind vertrauen, was die Qualität von Rädern angeht.

Als Zweiradenthusiast hat Kalle natürlich hohe Anforderungen an die Servicequalität eines Fahrradladens. Nachdem er dem Fahrradhändler seine Wunschvorstellungen erläutert hat, erwartet Kalle eine ausgiebige und kompetente Beratung. Im Zuge dessen ist es für Kalle unabdingbar, mehrere Probefahrten mit verschiedenen Rädern zu machen um selbst einen Eindruck von den empfohlenen Konfigurationen zu bekommen. Beratung und Probefahrten können sich eine Weile hinziehen. Letztlich kommt aber der Punkt der Entscheidung, so dass er den Preis für ein bestimmtes Rad erfragt. Nun kann es vorkommen, dass der Preis jenseits von Gut und Böse ist. Kalle kennt schließlich die Preise der Online-Auktionshäuser. Ein gewissen Aufschlag für den Händler um die Ecke ist er durchaus bereit zu zahlen, aber sofern die Preisdifferenz zu groß ist, verlässt Kalle sofort den Laden. Ist dies nicht der Fall, versucht Kalle natürlich zu verhandeln. Das heißt, er schlägt einen Preis vor, welcher dann entweder vom Händler akzeptiert oder durch ein neues Angebot unterboten wird. In letzterem Fall spielt Kalle das Spiel natürlich mit: Er schlägt erneut einen Preis vor. Schrittweise bewegen sich die Preise aufeinander zu bis zum endgültigen Preis; oder dem genervten Verlassen des Ladens. Sofern Letzteres nicht eintritt, achtet Kalle allerdings genau darauf, dass er den letzten Preis nennt, eine Sache des Prinzips, schließlich ist der Kunde König.

Wenn Konsens bezüglich des Preises besteht, gibt Kalle die Bestellung auf. Währenddessen wird er vom Händler üblicherweise noch bezüglich einer Ratenzahlung beraten – solch ein Rad ist ja nicht gerade preiswert. Kalle ist hier für alles offen, entweder die Ratenzahlung über den Händler oder die direkte Zahlung an den Hersteller. Im Falle der Ratenzahlung überweist Kalle monatlich eine Rate an den Händler, bis das Rad abbezahlt ist. Da das Rad ja auch nicht gleich zur Verfügung steht, leistet Kalle die erste eventuelle Ratenzahlung frühestens einen Monat

nach dem Kauf. Sofern er keine Ratenzahlung wählt, überweist Kalle eine Vorauszahlung, einen Bruchteil der Gesamtsumme, direkt an den Hersteller.

Anschließend beginnt eine schlimme Zeit, die des Wartens. Erhält Kalle das Fahrrad, überweist er natürlich sofort den ausstehenden Rechnungsbetrag (sofern keine Ratenzahlung mit dem Händler vereinbart wurde) und entschwindet auf die Brandenburgischen und Berliner Landstraßen.

Nach einer Woche Warten auf das Rad hält Kalle es jedoch nicht mehr aus und fragt beim Händler den aktuellen Bestellstatus an. Im Regelfall kann der Händler ihn beruhigen und Kalle wartet weiter auf die Lieferung des Rads. Verstreicht wiederum eine Woche, wiederholt sich der Ablauf: Kalle ruft erneut den Händler an und erfragt den Bestellstatus. Mit fortschreitender Zeit, kann es jedoch passieren, dass Kalle sich nicht mehr verträsten lässt. Dann folgt eine Stornierung der Bestellung, wobei Kalle natürlich umgehend auch die Rückzahlung der Vorauszahlung bzw. der bereits gezahlten Raten erwartet.

Mitunter kann es jedoch auch vorkommen, dass Kalle durch das Gespräch über den Bestellstatus mit dem Händler auf die Idee kommt, noch eine kleine Änderung an seinem bestellten Rad vorzunehmen. In diesem Fall ruft er wiederum den Händler an und übermittelt seinen Änderungswunsch. Sofern die Änderung an der Bestellung vorgenommen werden kann, wartet Kalle weiter auf das Rad und fragt wöchentlich den Status an. Sofern die Änderung jedoch nicht umsetzbar ist, storniert Kalle die Bestellung und erwartet umgehend die entsprechenden Rückzahlungen.

AUFGABE

Stellen Sie sich vor, Sie seien Prozessentwickler. Modellieren Sie Kalles Prozess repräsentativ für Radenthusiasten in BPMN; beachten Sie dabei die Kommunikation mit Partnern. Achten Sie darauf, dass Ihr Modell keine Syntaxfehler oder Kontrollflussfehler aufweist.

Da Kunden keine Prozessexperten sind, können in der Beschreibung Inkonsistenzen auftreten. Treffen Sie geeignete Annahmen unter der Prämisse, den Kunden weitestgehend zufrieden zu stellen.