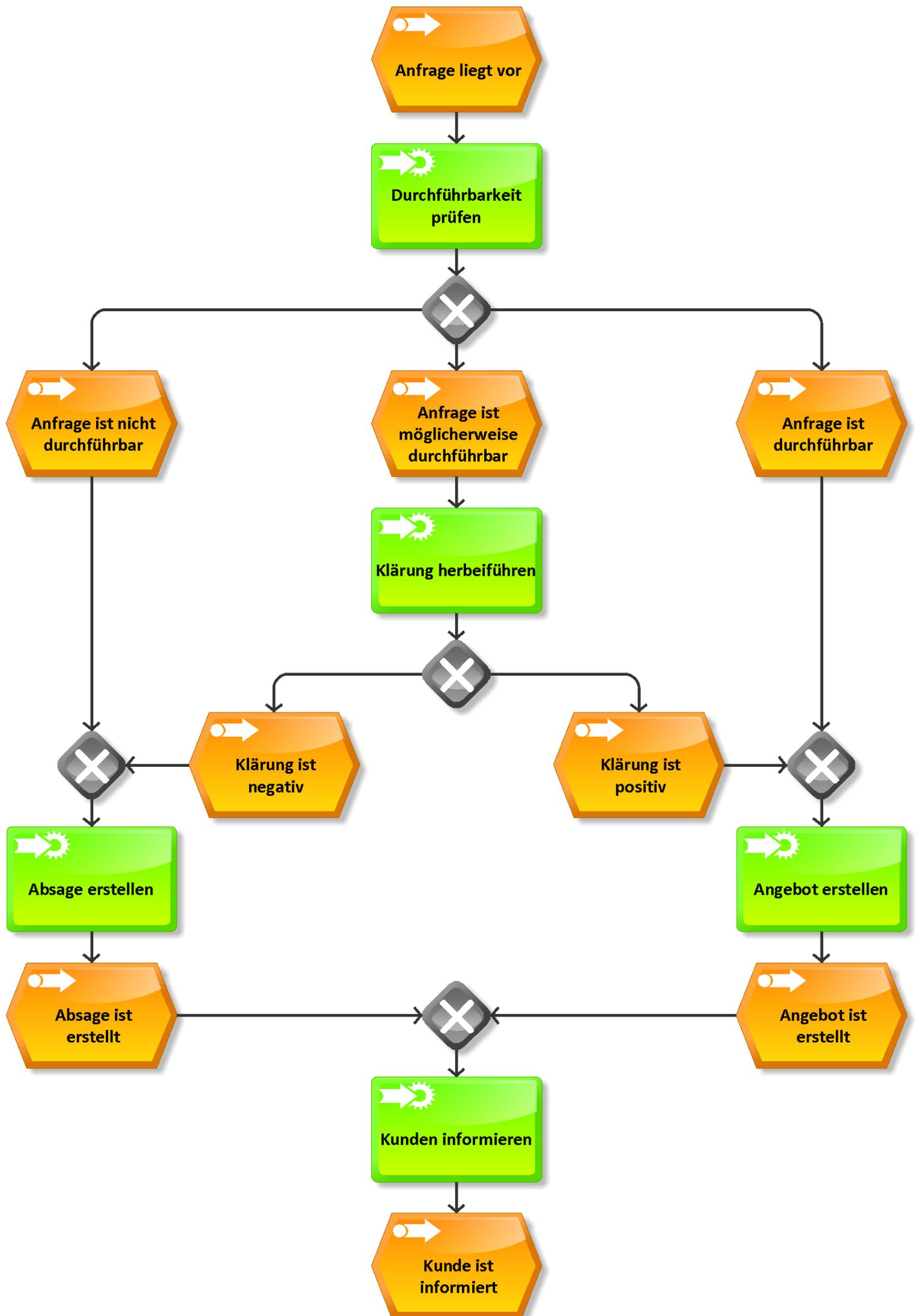


Aufgabentext

Modellieren Sie den nachfolgend geschilderten Sachverhalt zur Abwicklung von Kundenanfragen mit Hilfe der EPK-Methode.

Sobald eine Anfrage von einem Kunden vorliegt, wird als erstes die Durchführbarkeit geprüft. Diese Prüfung führt zu drei unterschiedlichen Ergebnissen: Entweder ist die Anfrage nicht durchführbar, möglicherweise durchführbar oder durchführbar. Ist die Anfrage nicht durchführbar, wird eine Absage erstellt und abschließend der Kunde informiert. Ist die Anfrage möglicherweise durchführbar, wird eine Klärung herbeigeführt. Das Ergebnis der Klärung kann entweder positiv oder negativ sein. Im Falle einer negativen Klärung wird ebenfalls eine Absage erstellt und abschließend der Kunde informiert. Im Falle einer positiven Klärung wird ein Angebot erstellt und abschließend der Kunde informiert. Hat das Ergebnis der Durchführbarkeitsprüfung gezeigt, dass die Anfrage durchführbar ist, wird ebenfalls ein Angebot erstellt und der Kunde abschließend informiert.



Anmerkungen zu den Lösungen

Diese Anmerkungen sollen dazu dienen, die im Wettbewerb eingesetzten Modelle genauer zu erläutern. Dabei ist es uns wichtig, hervorzuheben, dass die folgenden Angaben lediglich eine neutrale Beschreibung darstellen und keineswegs eine Wertung vorwegnehmen sollen. Ob es sich bei den aufgeführten Modelleigenschaften um eine „schlechte“ Modellierungsweise bzw. um Fehler handelt und falls ja, wie stark dies bei einer Korrektur gewichtet werden soll, liegt ganz im Ermessen der Wettbewerbsteilnehmer. Auch können für die Erstellung des Bewertungsschemas weitere Musterlösungen entwickelt oder zusätzliche Kriterien eingeführt werden, die in der Liste nicht aufgeführt sind. Diese sollten dann bei der Einreichung des Bewertungsschemas unter „Anforderungen an das Bewertungsschema“ angegeben werden.

Für den Wettbewerb wurden acht Lösungen künstlich erzeugt, die gemäß unserer Analyse bestehender Klausurlösungen die am häufigsten auftretenden Eigenschaften repräsentieren. Zwei weitere Lösungen sind tatsächlich existierende Klausurlösungen, die ebenfalls repräsentative Eigenschaften darstellen.

In den folgenden Beschreibungen werden hauptsächlich die Unterschiede zwischen der von uns vorgelegten Musterlösung und den jeweiligen Lösungen explizit aufgeführt.

Lösung 01 (künstlich erzeugte Lösung)

- Keine Zusammenführung der Pfade, so dass Ereignisse/Funktionen mehrfach im Modell auftauchen („Angebot/Absage“ erstellen und „Kunde informieren“)

Lösung 02 (künstlich erzeugte Lösung)

- Teilweise keine Zusammenführung der Pfade, so dass Ereignisse/Funktionen mehrfach im Modell auftauchen („Kunde informieren“)

Lösung 03 (künstlich erzeugte Lösung)

- Zusammenführung der Pfade ohne Verwendung des nötigen Konnektors bei den Funktionen „Absage/Angebot erstellen“ (Verletzung der EPK-Regel, dass zwei Kanten nur über einen Konnektor in eine einzelne Funktion führen dürfen)

Lösung 04 (künstlich erzeugte Lösung)

- Zusammenführung der Pfade bei den Funktionen „Absage/Angebot erstellen“ unter Verwendung des OR-Konnektors (ist das sinnvoll?)

Lösung 05 (tatsächlich existierende Lösung)

- Das Modell wurde nicht vollständig modelliert (Zeitgründe?)
- Auf die Funktion „Kunden informieren“ folgt kein Ereignis (Verletzung der EPK-Regel, dass EPK immer mit Ereignissen abgeschlossen werden)
- Sprachliche Unsicherheiten bei der Elementbeschriftung, z.B. „Angabe vorgeliegt“, „Ergebnisse führen“ etc. (non native Speaker?)

- Zusätzliche Ereignisse und Funktionen im Vergleich zum Aufgabentext (z.B. „Ergebnisse führen“, „Ergebnis geben“)
- Zwei Kanten führen in die Funktion Absage erstellen (fehlender Konnektor und Verletzung der entsprechenden EPK-Regel)
- Nebenläufige Modellierung der Aktivitäten „Absage erstellen“ und „Kunden informieren“ obwohl der Aufgabentext die zeitliche Reihenfolge vorgibt („und Kunden abschließend informieren“)

Lösung 06 (tatsächlich existierende Lösung)

- Keine Zusammenführung der Pfade in Bezug auf „Kunde informieren“
- Die Aktivitäten „Absage/Angebot erstellen“ und „Kunde informieren“ wurden in eine gemeinsame Funktion gepackt
- Inkonsistenzen bei der Beschriftung („Anfrage“ vs. „A.“ und „Kunde“ vs. „K.“, was ist „E.“?)

Lösung 07 (künstlich erzeugte Lösung)

- Verwendung anderer Konnektortypen (OR statt XOR)
- Gestrichelte Pfeile

Lösung 08 (künstlich erzeugte Lösung)

- Das Modell enthält Elementbeschriftungen die einen Sachverhalt darstellen, der nicht im Aufgabentext vorhanden ist („Kunde hat angefragt“ und „Anfrage ins System aufnehmen“)
- Funktion für „Kunde informieren“ fehlt
- Verwendung eines falschen Konnektortypen (AND statt XOR)

Lösung 09 (künstlich erzeugte Lösung)

- Beschriftung insgesamt inkonsistent und unpräzise, kein Einsatz einer durchgängigen Konvention
- Unsystematische grafische Darstellung mit Wechsel der Flußrichtung und sich überschneidenden Kanten

Lösung 10 (künstlich erzeugte Lösung)

- Verletzung der EPK-Regel, dass Geschäftsprozesse stets mit einem oder mehreren Ereignissen beginnen und enden (Beginnt mit Funktion „Durchführbarkeit prüfen“ und endet mit Funktion „Kunden abschließend informieren“)
- Verletzung der EPK-Regel, dass nur Funktionen und Ereignisse aufeinander folgen dürfen und vice versa (die Funktionen „Absage/Angebot erstellen“ führen zur Funktion „Kunden abschließend informieren“)

Falls Sie Vorschläge für andere oder zusätzliche Musterlösungen sowie weitere mögliche repräsentative Lösungen haben, können Sie diese gerne per E-Mail an Meike Ullrich (meike.ullrich@kit.edu) an uns übersenden. Wir berücksichtigen diese dann bei der Diskussion auf dem Workshop oder gegebenenfalls zukünftigen Wettbewerben.

