

Fallstudie

Gruppe F1

Maarten Behn,
Muhammad Ammar Ul Islam,
Andreas Neumann,
Adrian Schucht,
Etienne Steuer

29.07.2025

TEIL 1: PROZESSBESCHREIBUNG UND -MODELLIERUNG

Gegenstand der Fallstudie ist der Prozess von **Vorbestellungen** durch Kund*innen der Bäckereikette **Müller & Egerer**.

1.1 ALLGEMEINE ECKDATEN DER ORGANISATION

Das in dieser Fallstudie untersuchte Unternehmen ist die **Müller & Egerer Bäckerei und Konditorei GmbH**. Das Unternehmen ist eine Bäckereikette und beschäftigt etwa 800 Mitarbeitende (im Jahr 2022: 759 [1]), die verteilt sind auf die zentrale Produktionsstätte am Unternehmenshauptsitz in Rastede sowie aktuell 67 Verkaufsstandorte in Bremen, Oldenburg und darüber hinaus. Im Zentrum steht der Verkauf von Backwaren und die Gastronomie im Bereich der Backartikel, also das Angebot rund um den Verzehr von belegten Brötchen, Kuchen, Kaffee und ähnlichen Speisen vor Ort oder zum Mitnehmen. Im Jahr 2022 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von 43,56 Mio. Euro [1].

Den Verkaufsfilialen gemein ist ein integriertes Kassen- und ERP-System, mit dem nicht nur Einkäufe registriert, sondern insbesondere auch Vorbestellungen durchgeführt werden können. Darüber hinaus stellt das Unternehmen den Kund*innen sowie ihren Mitarbeitenden jeweils eine separate Smartphone-App zur Verfügung: Kund*innen können in ihrer App *M&E* unter anderem ihre Kund*innenkarte und Gutscheine hinterlegen. Mitarbeitende bekommen Zugang zu einer App, in der ihnen zur Schulung Dokumentation zu Prozessen zur Verfügung gestellt wird.

1.2 METHODIK

(adaptiert aus dem Untersuchungsdesign, abgegeben am 04.05.2025)

Wir haben die Erhebung mithilfe von zwei Methoden durchgeführt: Zum einen mit der **Dokumentenanalyse**, zum anderen durch ein **semi-strukturiertes Interview**.

Wir wussten zuvor, dass Müller & Egerer ein großes Unternehmen ist, das Mitarbeitende an vielen verschiedenen Standorten beschäftigt und daher nach unseren ersten Informationen eine große Menge an Material zur Dokumentation der Prozesse und zur Schulung von Mitarbeitenden zur Verfügung steht. Außerdem waren auch Datenschutzerklärungen verfügbar. Daher bot es sich an, die ohnehin verfügbaren Dokumente zu sichten und

für die Analyse zu verwenden.

Außerdem gingen wir davon aus, dass der von uns gewählte Prozess, wenn keine Probleme auftreten, eine recht kurze Laufzeit aufweisen würde. Durch potenzielle Fehler im Prozess würden aber sicherlich interessante Folgehandlungen entstehen, die durch eine Dokumentenanalyse oder Beobachtung aufgrund der geringen Eintrittswahrscheinlichkeit nicht zu betrachten wären. Durch das Interview erhofften wir uns, dass Fragen zu den Sonderfällen durch eine direkt am Prozess beteiligte Person besser beantwortet werden könnten.

Auch waren wir uns der Gefahr bewusst, dass Dokumente eine verzerrte Version der Realität darstellen können. Durch das Interview würden wir den tatsächlichen Alltag der im Prozess arbeitenden Personen besser erfassen können.

Wir führten also ein Interview mit einem erfahrenen Filial-Mitarbeiter durch. Dieses Interview war semi-strukturiert, um sowohl Informationen zu allen für uns wichtigen Aspekten zu erhalten als auch dem Interviewpartner genügend Raum zur Darstellung der eigenen Realität des Prozesses zu geben, anstatt ihn durch unsere Voreingenommenheit einzuschränken und so das Ergebnis möglichst wenig zu beeinflussen.

1.3 MODELLIERUNG UND BESCHREIBUNG DES KUND*INNEN-VORBESTELLUNG-PROZESSES

Modelliert wurde der Kund*innen-Vorbestellungs-Prozess der Bäckerei. Das Ergebnis in Form des BPMN-Diagramms ist im Anhang zu finden. Dabei haben wir insbesondere den Fokus auf zwei Modi der Vorbestellung gelegt: Zum einen die Vorbestellung vor Ort innerhalb der Bäckerei und zum anderen die Vorbestellung über die vom Unternehmen bereitgestellte eigene Smartphone-App.

Die Bestellung vor Ort beginnt damit, dass die relevanten Bestellinformationen durch die Mitarbeitenden aufgenommen werden: der Name der bestellenden Person, ihre Telefonnummer, das Abholdatum und die Abholzeit sowie die gewünschten Artikel. Diese Daten werden in das ERP-Kassensystem (Enterprise Resource Planning) der Bäckerei übertragen, indem die Mitarbeitenden an der Kasse die Kundenvorbestellung mit diesen Informationen ausfüllen.

Dann muss die Kund*in in Vorkasse treten, um die gewählten Artikel zu bezahlen. Diese Bezahlung kann auf mehreren unterschiedlichen Wegen erfolgen: Es kann mit Bargeld, Gutscheinen, Bankkarte oder mit Kund*innenkarte, falls diese vorliegt, bezahlt werden. In jedem Fall kann der Zahlungsbetrag durch eine beliebige Kombination von Bargeld, Bankkarte und einem externen Gutschein beglichen werden. Ist eine Kund*innenkarte vorhanden, ist auch eine Bezahlung mit dem auf ihr gespeicherten Guthaben möglich, wenn ein Code aus der App gescannt wird. Dies kann entweder der Kund*innenkarten-Code selbst sein oder ein App-Gutschein-Code, mit dem nicht nur ein Rabatt auf den Betrag angewendet wird, sondern der eben auch mit dem Kund*innenkonto verknüpft ist.

Ist die Bezahlung abgeschlossen, druckt die Kasse einen Abholbon, den die Kund*in zur Abholung mitbringen muss, um die Artikel zu erhalten.

Alternativ zur Bestellung vor Ort ist die Bestellung über die App möglich. Die Kund*in gibt zunächst ihre Filiale und den gewünschten Abholzeitpunkt an. Dann wählt sie die gewünschten Artikel aus dem Sortiment aus.

Ist dies geschehen, hat sie die Möglichkeit, einen Coupon-Code anzugeben, soweit vorhanden. Daraufhin muss sie in der App eine von drei Bezahlungsmöglichkeiten auswählen, die anders als bei der Vorbestellung in der Filiale nicht kombiniert werden können. Die Kund*in kann entweder mit ihrer Kund*innenkarte, mit ihrer Bankkarte oder über den Zahlungsdienstleister PayPal bezahlen. Nach der erfolgten Zahlung wird die Bestellung in der App abgeschickt.

Bestellungen beider Arten (vor Ort und App) können sich aus Artikeln von zwei Kategorien zusammensetzen: Es gibt Artikel wie Kuchen, die in der Produktionsstätte Rastede **zentral produziert** werden, und solche wie Brötchen, die in der Filiale **lokal produziert** werden. Die beiden beteiligten Organisationseinheiten werden, soweit nötig, automatisch über ihren jeweiligen Teil der Bestellung benachrichtigt.

Nun wartet der Prozess bis kurz vor dem Abholtag. Im Falle von zentral zu produzierenden Artikeln beginnt die Zentrale in der Nacht vor dem Abholtag mit der Produktion, sodass die Artikel um 04:00 Uhr in die Filiale geliefert werden können. Dort werden am Morgen die lokal zu produzierenden Artikel gefertigt. Nach Abschluss der lokalen Produktion und Erhalt der Lieferung von der Zentrale drucken die Filialmitarbeitenden eine Kopie des ausgegebenen Abholbons, sie packen die Bestellung zusammen und versehen sie mit dem Bon.

Am Abholtag kann die Kund*in entweder von selbst in der Filiale erscheinen, um die Bestellung abzuholen, oder sie tut es nicht. Tut sie es nicht und ist der Abholzeitpunkt deutlich verstrichen, benachrichtigt eine Mitarbeiter*in die Kund*in telefonisch. Als Reaktion kann die Kund*in entweder doch die Filiale aufsuchen oder sie bleibt ihr fern. Holt sie ihre Artikel nicht ab, retournieren sie die Mitarbeitenden der Filiale. Ist die Kund*in aber in der Filiale erschienen, wird unterschieden, ob die Bestellung vor Ort oder in der App aufgegeben wurde. Im Fall der Vor-Ort-Bestellung muss sie ihren Abholbon vorzeigen, der von der Mitarbeiter*in überprüft wird. Andernfalls muss sie den Abholcode, der ihr in der App angezeigt wird, zur Überprüfung vorzeigen. Daraufhin gibt die Mitarbeiter*in die gepackten Artikel aus und der Prozess ist beendet.

1.4 BEWERTUNG, REDUNDANZEN UND OPTIMIERUNGEN

Wie aus dem BPMN-Diagramm (siehe Anhang) auch schon bei oberflächlicher Betrachtung hervorgeht, handelt es sich um einen umfangreichen Prozess mit deutlicher Komplexität. Die zwei Alternativen, wie die Kund*in die Bestellung aufgibt (ob vor Ort oder in der App) unterteilen den Prozess in zwei recht unterschiedliche Subprozesse, die insbesondere aus Sicht der Mitarbeitenden oder der Produktion aber doch eher als ein gemeinsamer Prozess aufzufassen sind. Die Kund*in ist diejenige, die ein merkbar unterschiedliches Erlebnis des Prozesses hat. Deshalb denken wir, dass es aus der Perspektive der Mitarbeitenden bzw. des Unternehmens doch sinnvoll ist, diesen *Geschäftsprozess* als Ganzes zu betrachten.

Der Prozess ist nicht optimal, denn an einigen Stellen gibt es durchaus Verbesserungspotenzial, wie uns in unserem Interview auch mitgeteilt wurde. So ist zum Beispiel die getätigte Bestellung weder in der App noch vor Ort nachträglich veränderbar. Zudem können die Mitarbeiter*innen, bevor sie die Kund*innendaten an der Kasse eingegeben haben, nicht sehen, welche Artikel zur Verfügung stehen. Wenn diese beiden Beschränkungen aufgelöst würden, dann könnte auch der Prozess effizienter durchlaufen werden, weil beispielsweise eine Bestellung nicht komplett abgebrochen und neu erstellt werden müsste bei einer nachträglichen Änderung. Darüber hinaus gibt es im Prozess bzw. BPMN-Modell Redundanzen – zum einen durch die ähnlichen Aktivitäten zwischen den beiden Bestellarten und zum anderen durch die unterschiedlichen Zahlungsmodalitäten im Zusammenspiel mit der Kund*innenkarte. Für Außenstehende wohl wenig intuitiv ist dort auch, wie Zah-

lungsweisen kombiniert werden können: Während vor Ort alle möglichen Zahlungsmittel gleichzeitig für einen jeweiligen Teilbetrag verwendet werden können, kann in der App nur eine Zahlweise je Vorbestellung verwendet werden.

Zum Ende des Prozesses besteht außerdem offenbar eine Redundanz der Überprüfung des Abholcodes in der App oder des Abholbons mit oder ohne eine vorherige telefonische Benachrichtigung. Diese Redundanz ist allerdings eher problematisch in unserer BPMN-Darstellung und wohl weniger in der Realität, da es beim Scannen des Codes effektiv unerheblich ist, ob bereits eine telefonische Benachrichtigung erfolgt ist oder nicht. Hier würde sich anbieten, einen Subprozess zu definieren, der die Überprüfung abbildet und dann lediglich zweimal im Hauptprozess referenziert wird. Ähnliches gilt im Übrigen auch für folgende Überlegung: Wenn wir den kompletten Prozess mit allen drei Möglichkeiten der Vorbestellung abgebildet hätten, gäbe es auch drei ähnliche Zahlprozesse. Hätten wir uns für diese Möglichkeit der Darstellung entschieden, dann hätte es sich angeboten, auch den Bezahlprozess als Subprozess modular zu definieren, um dann im BPMN-Diagramm an unterschiedlichen Stellen einfach darauf verweisen zu können.

Eine Möglichkeit, um theoretisch Komplexität einzusparen, wäre, die Auswahl der Zahlungsmittel zu beschränken. Dies würde allerdings sicherlich auf Kosten der übrigen Interessen des Unternehmen gehen, nämlich, dass Kund*innen Gutscheine und ihr Kund*innenkonto nutzen.

Im Großen und Ganzen scheint die Komplexität des Prozesses allerdings eher ein Zeugnis davon zu sein, wie durchdacht er eigentlich ist. Viele Alternativen (bspw. bei der Bezahlung oder überhaupt die Unterscheidung der Bestellmöglichkeiten) werden vom Unternehmen ermöglicht. Dies hat natürlich das Ziel, den Vorbestellungsprozess für die Kund*innen möglichst angenehm zu gestalten und sie etwa mit dem Kund*innenkonto an die Bäckereikette zu binden. Dabei ist bemerkenswert, wie detailliert und verständlich dieser komplexe Prozess für die Mitarbeitenden dokumentiert ist, was sicherlich durch die Größe des Unternehmens und seine Vielzahl an Standorten bedingt ist.

TEIL 2: DATENSCHUTZ UND INFORMATIONSSICHERHEIT

Im Prozess der Kund*innen-Vorbestellung werden verschiedene Arten von personenbezogenen Daten verarbeitet und diese Verarbeitung durch verschiedene Technische und Organisatorische Maßnahmen geschützt.

2.1 VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Je nach Ablauf einer Instanz des Prozesses werden manche Gruppen von Daten verarbeitet oder auch nicht verarbeitet.

In jedem Fall wird für die Bestellung der Vor- und Nachname der Kund*in mit Anrede und ihre Telefonnummer erhoben, damit die Bestellung einer Person zuzuordnen ist und bei Rückfragen (bspw. wenn die Kund*in nicht zum gewählten Abholtermin erscheint) erreichbar ist. Im Fall der Vor-Ort-Bestellung werden diese Daten mündlich von der Kund*in erfragt, im Fall der Bestellung über die App werden die Daten durch die Assoziation der Vorbestellung mit dem Kund*innenkonto für diesen Prozess zugänglich gemacht. Die Daten werden im zentralen ERP-System gespeichert und können beispielsweise zum Ausdrucken des Abholbons abgerufen werden.

Hat die Kund*in ein Kund*innenkonto, mit dem sie über die App bestellt oder dessen Code sie bei der Abholung scannen lässt, so werden die personenbezogenen Daten des Kontos, die in Datenbanken des Unternehmens gespeichert sind, auch im Rahmen dieses Prozesses verarbeitet. Es handelt sich dabei zusätzlich zum erwähnten Namen und der Telefonnummer um den Kund*innenkonto-Code, optional das Geburtsdatum für das Ausstellen von Geburtstagsgutscheinen, eine E-Mail-Adresse der Kund*in, ihrem Passwort für das Kund*innenkonto, das etwaige Zahlungsguthaben im Kund*innenkonto sowie ggf. vorhandene, hinterlegte Gutscheine, der aktuelle Standort der Kund*in während der App-Nutzung, ihre IP-Adresse, der aktuelle Sitzungstoken, die Historie getätigter Käufe und die erfolgten Aufladungen des Kund*innenkonto-Guthabens [2].

Für jede einzelne Vorbestellung wird ein weiterer Satz von Daten verarbeitet, der die Bestellung an sich beschreibt. Die Vorbestellung wird einer Kund*in zugeordnet; somit handelt es sich auch hier um personenbezogene Daten. Sie umfassen die Zielfiliale der Vorbestellung, die Bestell- und Rechnungsnummer, das Aufgabedatum und die Aufgabeuhrzeit, das gewünschte Abholdatum und die Abholuhrzeit sowie selbstverständlich die bestellten Artikel in Art, Menge und Preis, woraus sich auch der Rechnungsbetrag ergibt. Wie die Kund*innen werden auch diese Daten in der Datenbank des ERP-Systems abgelegt und für die Mitarbeitenden der Filiale sowie der zentralen Produktion über das Kassensystem bzw. die Produktionsrechner zugänglich gemacht.

Für die Bezahlung der Vorbestellung werden je nach der gewählten Zahlweise bzw. im Fall einer Kombination mehrer Zahlungsarten je nach den gewählten Zahlweisen unterschiedliche personenbezogene Daten verarbeitet. Immer wird die Art der Zahlung, der (Teil-)Betrag der Zahlung sowie der Zahlungszeitpunkt im ERP-System gespeichert. Im Fall der Barzahlung werden keine zusätzlichen personenbezogenen Daten erhoben.

Zahlt die Kund*in mit ihrem Kund*innenkonto-Guthaben, wird dieses aus der Datenbank abgefragt und ggf. verringert sowie das Ereignis dort in die Historie getätigter Käufe aufgenommen.

Nutzt sie für die App-Vorbestellung den Zahlungsdienstleister PayPal, werden von PayPal die PayPal-Kontoinformationen E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname, der PayPal-Kontostand und die Kontoverbindung verarbeitet. Diese Informationen werden in diesem Zusammenhang nur vom PayPal-Dienst erhoben, gespeichert und für die Zahlungsabwicklung verwendet, nicht aber von der Müller & Egerer Bäckerei und Konditorei GmbH. Diese erhält und speichert lediglich die Information, dass eine PayPal-Zahlung für diese Bestellung über den Rechnungsbetrag erfolgreich geleistet wurde [2].

Anders ist es bei der Zahlung mit einer Bankkarte: Hier werden direkt die Kontoverbindung, die Kartennummer, das Kartenverfallsdatum, der Zahlungsbetrag, der Zahlungszeitpunkt und der Identifier des Zahlungsterminals verarbeitet. Sie werden bei der Zahlung erhoben und auf dem Kund*innen-Zahlungsbeleg sowie in der Kassenhistorie vermerkt, allerdings teilweise unkenntlich gemacht (z. B. werden nur die letzten Ziffern der Kartennummer werden gedruckt).

Alternativ kann die Kund*in auch mit einem externen Gutschein bezahlen. Hier werden keine zusätzlichen personenbezogenen Daten verarbeitet, da es sich um einfache physische Gutscheine ohne Code o. ä. handelt, deren Mehrfachverwendung dadurch ausgeschlossen wird, dass sie beim Einlösen einbehalten werden.

Zusätzlich kann die Kund*in vor der Zahlung einen App-Gutschein scannen lassen. Dann werden die Nummer und der Rabattsatz des Gutscheins aus der Datenbank des Kund*innen-Kontos gelesen sowie der Einlösezeitpunkt gespeichert. Außerdem wird in dem Fall immer die Bestellung mit dem Kund*innenkonto des Gut-

scheins assoziiert, also das Kund*innenkonto im Vorbestellungs-Datensatz gespeichert.

Beinahe jede beschriebene Datenverarbeitung, die im Rahmen dieses Prozesses abläuft, hat den Zweck, vertragliche Leistungen zu erbringen. Rechtsgrundlage dafür ist also die Erfüllung eines Vertrags oder die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage nach Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b DSGVO [3]. Bei den im Rahmen der Kund*innenkonto-Nutzung verarbeiteten Daten des Geburtsdatums kommt hinzu, dass die Nutzer*in der Verarbeitung beim Erstellen des Kontos zugestimmt hat, mit dem Zweck, dass Müller & Egerer Geburtstagsgutscheine zur Verfügung stellen kann. Hier liegt also eine zweckgebundene Einwilligung nach Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a DSGVO [3] vor. Die Verarbeitung der Bestell- und Kaufhistorie von Vorbestellungen oder Käufen, die mit einem Kund*innenkonto verknüpft sind, dient dem Zweck, Analysen durchzuführen, um die Produkte und Dienstleistungen langfristig zu verbessern. Hierfür beruft sich Müller & Egerer auf das eigene berechtigte Interesse [2] nach Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f DSGVO [3], dessen Überwiegen gegenüber den Datenschutzinteressen der Kund*in man in der Tat vertreten könnte.

2.2 TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN

Die betroffenen Personen dieser Vielfalt an personenbezogenen Daten werden durch entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen geschützt. Diese lassen sich bestimmten Schutzzielen zuordnen (vgl. § 64 BDSG [4]).

Zum einen werden die personenbezogenen Daten durch Zutrittskontrolle geschützt. Die Daten, die im ERP-System und anderen Datenbanken gespeichert sind, befinden sich auf Servern, zu deren Serverräumen nur Befugte Zutritt haben. Zwar kann auf die Daten über die Kassensysteme zugegriffen werden, aber auch hier werden Unbefugte nicht an das System gelassen – sobald das Geschäft geöffnet ist, sind immer Mitarbeitende vor Ort, die dies sicherstellen. Diese Maßnahmen dienen der Vertraulichkeit, der Integrität und der Verfügbarkeit.

Darüber hinaus kommt an mehreren Stellen eine Zugangskontrolle zum Einsatz. Der Zugang zum Kassensystem ist durch eine Mitarbeitendenkarte und der Zugang zum Kund*innenkonto in der App durch ein Passwort geschützt. Im Fall der Zahlung über den Dienst PayPal wird durch diesen zusätzlich eine Multi-Faktor-Authentifizierung unterstützt. Dies trägt zur Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten bei.

An mehreren Stellen findet auch eine Zugriffskontrolle mit den gleichen Schutzzielen statt. Sind Kund*innen in der App mit ihrem Kund*innenkonto angemeldet, haben sie nur Zugriff auf ihre eigenen personenbezogenen Daten. Auf der Seite der Mitarbeitenden entfaltet sich die Zugriffskontrolle als die Beschränkung, dass sie nur diejenigen Vorbestellungen, die in der eigenen Filiale abgeholt werden sollen, einsehen können und dies auch nur 7 Tage im Voraus.

Eine essentielle Maßnahme, die die Vertraulichkeit und die Integrität der übertragenen personenbezogenen Daten schützt, ist die Weitergabekontrolle. Benutzt die Kund*in die App zur Vorbestellung, so kommuniziert die Software verschlüsselt mit dem Server. Das gleiche gilt für die Kassensysteme und die Zahlungsterminals in der Filiale.

Befinden sich die personenbezogenen Daten erst einmal auf dem Server, wird ihre Verfügbarkeit nicht nur durch die Zutritts-, Zugangs- und Zugriffskontrolle geschützt, sondern auch durch Verfügbarkeitskontrolle, die

auch die Belastbarkeit und die Wiederherstellbarkeit der Datenverarbeitung zum Ziel hat. Dazu werden die ERP-Datenbank sowie die übrigen Datenbanken regelmäßig durch Backups redundant gesichert, sodass sie im Fall des Verlusts der Produktivinstanz wiederhergestellt werden können. Gleichzeitig sind in der Filiale immer mehrere, in der Regel drei Kassensysteme vorhanden, sodass beim Ausfall eines dieser Systeme auf ein anderes zurückgegriffen werden kann.

Schließlich erhöht das Befolgen des Trennbarkeitsgebots die Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten: Das Kund*innenkarten-Konto und die damit verbundenen personenbezogenen Daten werden erst mit einer Vorbestellung verknüpft, wenn die Kund*in über die App, in der sie mit diesem Konto angemeldet ist, die Vorbestellung durchführt oder wenn sie bei der Bezahlung in der Filiale ihren Kund*innenkarten-Code oder einen damit verbundenen Gutschein scannt. Andernfalls werden diese Daten nicht zusammen verarbeitet.

TEIL 3: REFLEXION

Obwohl der Vorbestellungsprozess zunächst nicht so wirkt, haben wir doch sehr schnell festgestellt, dass der Prozess in der Realität ausgesprochen komplex ist und viele unterschiedliche Tätigkeiten umfasst. Die eigentliche Problematik war also aus unserer Sicht eher, den Prozess so weit einzugrenzen, dass wir eben nicht zu viele Aufgaben innerhalb der BPMN-Modellierung darstellen, da ja auch die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit ein Qualitätsmerkmal einer BPMN-Modellierung sind.

Deswegen haben wir uns dazu entschieden, nur gewisse Teile des Vorbestellungsprozesses im weiteren Sinne abzubilden und haben deswegen eine Möglichkeit, wie die Kund*innen den Vorbestellungsprozess durchführen können, weggelassen. Es ist nämlich auch möglich, dass eine Vorbestellung telefonisch erfolgt. Das ist unter anderem eine Lücke in unserem BPMN, sodass die Realität nicht umfassend dargestellt wird.

Hätte man sich aber dafür entschieden, auch diese dritte Möglichkeit darzustellen, so hätte man unter Umständen etwa beschreiben müssen, was passieren würde, wenn das Personal nicht ans Telefon geht oder Kund*innen mehrmals wegen einer Vorbestellung anrufen. Aber auch abseits von diesen Fällen haben wir die Darstellung des Prozesses an manchen Stellen etwas vereinfacht und Elemente aus dem Prozess weggelassen. Dazu gehören beispielsweise die diversen Zusatzwünsche, die Kund*innen äußern können, nachträgliche Änderungen einer Bestellung, fehlerhafte Bestelleingabe durch Mitarbeiter*innen, fehlende oder falsche Abholbons und Stornierungen. Das BPMN-Modell hätte also bei umfassender Darstellung aller Details deutlich größer und komplexer sein müssen, sodass wir uns zugunsten der Übersichtlichkeit und Verständlichkeit für Kürzungen im Detail entschieden.

Letztendlich wissen wir aber nicht, wie der Prozess in der Praxis wirklich abgelaufen ist – trotz Interview und Dokumentenanalyse müssen wir uns darauf verlassen, dass die uns zur Verfügung gestellten Informationen korrekt sind. Vor diesem Hintergrund kann es durchaus auch sinnvoll sein, dass man in einem Workshop bzw. einer Beobachtung gezeigt bekommt, wie der Prozess abläuft, um selbst beurteilen zu können, wie der eigentliche Ablauf ist.

Die von uns gewählte Doppelmethodik hat sich grundsätzlich aber sehr gut geeignet, um den Prozess zu erfassen, was insbesondere daran lag, dass wir vor dem Interview bereits einen konkreten Interviewleitfaden formulieren konnten, da die vorherige Dokumentenanalyse der Prozessbeschreibung bereits viele wichtige Informationen offenbarte. Auf der anderen Seite hatten wir also auch schon Vorstellungen, wie der Prozess

abläuft, als wir das Interview durchgeführt haben. Es besteht also die Möglichkeit, dass das Interview und das BPMN anders aussehen würden, hätten wir diese Informationen nicht gehabt.

Wir denken aber, dass die Verwendung unserer Methodik dennoch sehr sinnvoll war. Einer der größeren Problematiken, und zwar der großen Komplexität des Prozesses, konnten wir vorbeugen und uns im Interview auf die relevantesten Teilaspekte des Vorbestellungsprozesses beziehen. Wäre nur das Interview geführt worden, dann wäre die Struktur von jenem weniger gut angepasst gewesen, weil grundlegende Abläufe uns noch nicht klar gewesen wären.

Wenn wir noch einmal vor der Wahl stünden, dann würden wir uns wieder für die von uns gewählte Methodik entscheiden, eventuell ergänzt durch eine Beobachtung. Das liegt nicht nur daran, dass wir vorab einen konkreten Interviewleitfaden erstellen konnten, sondern auch daran, dass wir durch die Dokumentenanalyse in der Lage waren, das Gespräch viel besser zu leiten. Einerseits kannten wir bereits viele Fachausdrücke, die verwendet wurden und andererseits konnten wir gewisse Dinge konkret nachfragen, die noch unklar oder sich als neue Informationen entpuppt haben. Letztendlich war die Prozessbeschreibung, die uns vorlag, auch nicht vollständig, sodass sich diese beiden Methodiken sehr gut ergänzt haben.

LITERATUR

- [1] Obst, Traksel, Müller & Egerer Bäckerei und Konditorei GmbH - Jahresabschluss zum Geschäftsjahr vom 01.01.2022 bis zum 31.12.2022, Auszug aus dem Unternehmensregister. Bundesanzeiger, Mai 2025.
- [2] Müller & Egerer Bäckerei und Konditorei GmbH, Allgemeine Geschäftsbedingungen. Adresse: <https://www.mueller-egerer.de/agb/> (besucht am 29.06.2025).
- [3] Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (Text von Bedeutung für den EWR), Gesetzgebendes Organ: Europäisches Parlament, Rat der Europäischen Union, Apr. 2016. Adresse: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/deu> (besucht am 29.06.2025).
- [4] Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), Gesetzgebendes Organ: Bundestag mit Zustimmung des Bundesrates, Juni 2017. Adresse: https://www.gesetze-im-internet.de/bdsg_2018/BJNR209710017.html (besucht am 29.06.2025).

Anhang: BPMN-Modellierung des Prozesses

