



## Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	2
Zielsetzung des Geschäftsprozesses .....	3
Wozu dient der Geschäftsprozess? .....	3
Was soll mit dem Geschäftsprozess erreicht werden? .....	3
Was ist das Ergebnis/der Nutzen/der Output? .....	3
Beschreibung des Geschäftsprozesses .....	4
Glossar .....	5
Grafische Darstellung mit BPMN .....	0

## Einleitung

Willkommen zur Dokumentation des Bestellprozesses bei Digitec!

Diese Dokumentation führt Sie durch den reibungslosen Ablauf des Bestellvorgangs auf der Website von Digitec ([www.digitec.ch](http://www.digitec.ch)).

Der Bestellprozess bei Digitec ist darauf ausgelegt, Ihnen als Kunden ein bequemes und benutzerfreundliches Einkaufserlebnis zu bieten. Von der Produktauswahl über die Überprüfung des Warenkorbs bis hin zur Zahlung und Lieferung werden alle Schritte im Detail erklärt, um sicherzustellen, dass Sie Ihre gewünschten Produkte problemlos erhalten.

Diese Dokumentation beinhaltet auch ein Glossar mit den wichtigsten Fachbegriffen, die im Bestellprozess verwendet werden, um Ihnen ein besseres Verständnis der verwendeten Terminologie zu ermöglichen.

Bitte beachten Sie, dass der beschriebene Bestellprozess allgemein ist und spezifische Details wie Zahlungsmethoden, Versandoptionen und Kundenservice je nach den aktuellen Richtlinien und Bedingungen von Digitec variieren können. Es wird empfohlen, die offizielle Website von Digitec zu besuchen oder sich mit ihrem Kundenservice in Verbindung zu setzen, um die genauesten und aktuellsten Informationen zu erhalten.

Tauchen Sie ein in diese Dokumentation und entdecken Sie, wie einfach und bequem der Bestellprozess bei Digitec sein kann. Beginnen wir mit der Erkundung des Bestellprozesses und wie Sie Ihr Einkaufserlebnis optimieren können!

# Zielsetzung des Geschäftsprozesses

## Wozu dient der Geschäftsprozess?

Der Bestellprozess bei Digitec, dient dazu, den Kunden den Kauf von Produkten auf ihrer Website zu ermöglichen. Der Zweck dieses Prozesses besteht darin, den Bestellvorgang für Kunden so reibungslos und benutzerfreundlich wie möglich zu gestalten.

## Was soll mit dem Geschäftsprozess erreicht werden?

Das Ziel des Bestellprozesses bei Digitec ist es, Kunden eine einfache und sichere Möglichkeit zu bieten, Produkte auszuwählen, in den Warenkorb zu legen, zu bezahlen und zu bestellen. Der Prozess soll eine positive Kundenerfahrung ermöglichen und sicherstellen, dass die Kunden die gewünschten Produkte erhalten.

## Was ist das Ergebnis/der Nutzen/der Output?

Der Output des Bestellprozesses bei Digitec besteht darin, dass Kunden erfolgreich und zufriedenstellend ihre gewünschten Produkte bestellen und diese in angemessener Zeit erhalten. Der Nutzen liegt darin, den Kunden ein angenehmes Einkaufserlebnis zu bieten, ihre Bedürfnisse zu erfüllen und ihre Zufriedenheit mit den angebotenen Produkten und Dienstleistungen von Digitec zu steigern.

Der Output oder Nutzen dieses Geschäftsprozesses bei Digitec umfasst mehrere Aspekte:

- Kundenkomfort und Bequemlichkeit
- Effizienz und Schnelligkeit
- Transparente Informationen
- Verfolgung der Bestellung
- Kundenservice und Unterstützung

## Beschreibung des Geschäftsprozesses

Digitec ist ein Schweizer Online-Händler, der eine breite Palette von Elektronikprodukten und anderen Waren anbietet. Der Bestellprozess bei Digitec kann wie folgt beschrieben werden:

1. **Produktauswahl:** Besuchen Sie die Website von Digitec ([www.digitec.ch](http://www.digitec.ch)) und suchen Sie nach dem gewünschten Produkt. Sie können entweder die Suchleiste verwenden oder durch die verschiedenen Produktkategorien navigieren. Sobald Sie das gewünschte Produkt gefunden haben, klicken Sie darauf, um weitere Informationen anzuzeigen.
2. **Produktdetails:** Auf der Produktseite finden Sie detaillierte Informationen zum Produkt, einschließlich technischer Spezifikationen, Kundenbewertungen und Verfügbarkeit. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Variante (Farbe, Größe usw.) auswählen, falls zutreffend.
3. **In den Warenkorb legen:** Wenn Sie das Produkt kaufen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "In den Warenkorb". Das Produkt wird Ihrem Warenkorb hinzugefügt, und Sie können entweder weiter einkaufen oder zur Kasse gehen.
4. **Warenkorb überprüfen:** Klicken Sie auf das Warenkorb-Symbol oben auf der Seite, um Ihren Warenkorb anzuzeigen. Überprüfen Sie die darin enthaltenen Artikel, Mengen und Preise. Hier können Sie auch optional Zubehör oder Zusatzleistungen zum Produkt hinzufügen.
5. **Kasse:** Wenn Sie mit Ihrem Einkauf zufrieden sind, klicken Sie auf die Schaltfläche "Zur Kasse". Sie werden aufgefordert, sich anzumelden oder ein neues Konto zu erstellen, sofern Sie noch keines haben. Geben Sie Ihre Versand- und Rechnungsinformationen ein und wählen Sie eine Versandmethode aus.
6. **Zahlung:** Wählen Sie eine geeignete Zahlungsmethode, zum Beispiel Kreditkarte, PayPal oder Rechnung. Geben Sie die erforderlichen Zahlungsdetails ein und überprüfen Sie Ihre Bestellung noch einmal.
7. **Bestellung abschließen:** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestellung abschließen", um Ihre Bestellung zu platzieren. Sie erhalten eine Bestellbestätigung per E-Mail mit allen relevanten Details.
8. **Versand und Lieferung:** Digitec wird Ihre Bestellung bearbeiten und die Produkte so schnell wie möglich versenden. Die geschätzte Lieferzeit hängt von der Verfügbarkeit des Produkts und der gewählten Versandmethode ab. Sie erhalten eine Sendungsverfolgungsnummer, mit der Sie den Status Ihrer Lieferung überprüfen können.

## Glossar

<b>Suchleiste</b>	Die Suchleiste ist ein Eingabefeld auf der Website, das es Kunden ermöglicht, nach <b>spezifischen Produkten zu suchen</b> , indem sie Stichwörter oder Produktbezeichnungen eingeben.
<b>Produktkategorien</b>	<b>Produktkategorien</b> sind <b>Gruppierungen</b> von <b>Produkten</b> nach bestimmten Merkmalen, Eigenschaften oder Anwendungsbereichen. Kunden können durch die verschiedenen Produktkategorien auf der Website von Digitec navigieren, um Produkte in ihren gewünschten Kategorien zu finden.
<b>Produktdetails</b>	Die <b>Produktdetails</b> umfassen <b>Informationen</b> über ein bestimmtes <b>Produkt</b> , wie technische Spezifikationen, Kundenbewertungen, Verfügbarkeit, Preis und gegebenenfalls Varianten (z. B. Farbe, Größe).
<b>Warenkorb</b>	Der Warenkorb ist eine <b>virtuelle Sammlung</b> der <b>ausgewählten Produkte</b> , die Kunden <b>kaufen möchten</b> . Kunden können Produkte in den Warenkorb legen, um eine vorübergehende Zusammenstellung ihrer Einkäufe zu speichern, während sie weiter einkaufen oder sich auf den Bestellabschluss vorbereiten.
<b>Zubehör</b>	Zubehör bezieht sich auf <b>zusätzliche Produkte</b> oder <b>Komponenten</b> , die mit dem <b>Hauptprodukt zusammen verwendet werden können</b> , um die Funktionalität oder den Gebrauch zu verbessern. Kunden haben die Möglichkeit, Zubehör oder Zusatzleistungen zum Produkt in ihrem Warenkorb hinzuzufügen.
<b>Kasse</b>	Die Kasse ist der <b>Abschnitt</b> des <b>Bestellprozesses</b> , in dem Kunden ihre <b>Einkäufe</b> überprüfen, ihre <b>Versand-</b> und <b>Rechnungsinformationen eingeben</b> und eine <b>Zahlungsmethode</b> auswählen.
<b>Zahlungsmethoden</b>	<b>Zahlungsmethoden</b> sind die verschiedenen Möglichkeiten, wie Kunden ihre <b>Einkäufe bezahlen können</b> . Beispiele für Zahlungsmethoden sind Kreditkarte, PayPal oder Rechnung.
<b>Bestellbestätigung</b>	Die <b>Bestellbestätigung</b> ist eine <b>E-Mail</b> , die <b>Kunden erhalten</b> , nachdem sie ihre Bestellung <b>erfolgreich aufgegeben</b> haben. Sie enthält Informationen über die bestellten Produkte, den Gesamtpreis, die Versanddetails und andere relevante Informationen.
<b>Sendungsverfolgungsnummer</b>	Die <b>Sendungsverfolgungsnummer</b> ist eine eindeutige Nummer, die Kunden erhalten, um den <b>Status</b> ihrer <b>Lieferung zu verfolgen</b> . Mit dieser Nummer können Kunden den Fortschritt ihrer Bestellung verfolgen und voraussichtliche Liefertermine einsehen.
<b>Kundenservice</b>	Der <b>Kundenservice</b> umfasst die <b>Unterstützung</b> und den <b>Support</b> , den Kunden von Digitec erhalten können. Dies kann über verschiedene Kanäle wie Telefon, E-Mail oder Live-Chat erfolgen. Kunden können sich an den <b>Kundenservice</b> wenden, um <b>Fragen</b> zu stellen, <b>Probleme</b> zu melden oder <b>Hilfe</b> zu erhalten.

# Grafische Darstellung mit BPMN

