

Name	Vorname	Matrikelnummer

# Klausur 1

## Wirtschaftsinformatik

### LE 1 bis LE 6

## 9. November 2012

#### Allgemeines zur Klausur:

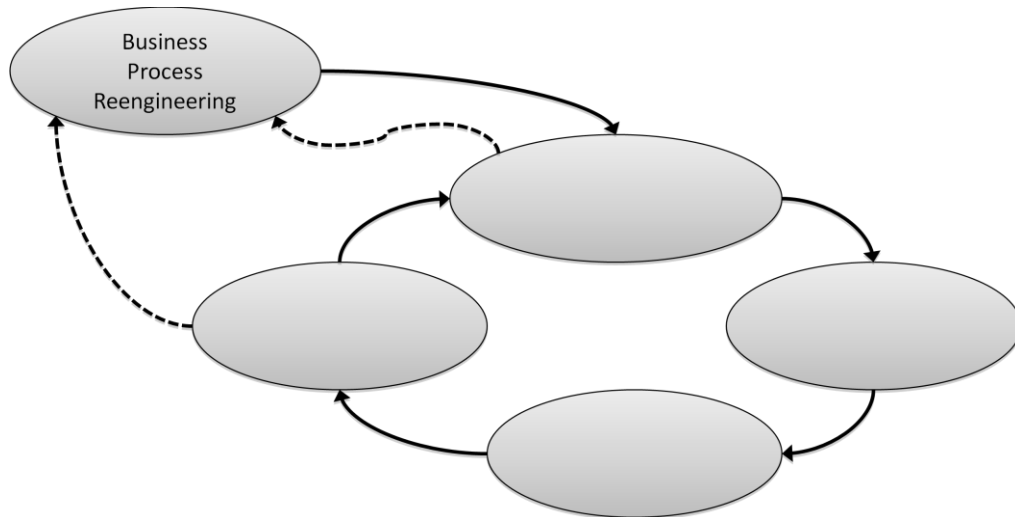
- **Schreibmaterial:** Verwenden Sie weder Bleistift noch rotes Schreibzeug.
- **Hilfsmittel:** Für Fremdsprachige ist ein Fremdwörterbuch zugelassen, alle anderen Hilfsmittel (Taschenrechner, Handy, etc.) sind nicht zugelassen.
- **Diese Klausur besteht aus 14 Seiten.**  
Stellen Sie sicher, dass Ihr Klausurheft alle Seiten enthält.

Aufgabe	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$
Mögliche Punkte	18	6	30	15	10	11	90
Erreichte Punkte							

Name	Vorname	Matrikelnummer

## Aufgabe 1) Prozessmanagement, IST-Modellierung (18 Punkte)

- a) Vervollständigen Sie die untere Abbildung mit den Phasen des Prozessmanagements und beschreiben Sie die vier fehlenden Phasen. (6 Punkte)



Name	Vorname	Matrikelnummer

- b) In der Vorlesung haben Sie Erhebungstechniken und Modellierungsmethoden der IST-Modellierung kennengelernt. Nennen Sie jeweils zwei und beschreiben Sie diese in ganzen Sätzen. (6 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

c) Welche Nachteile hat die **funktionale Organisation**? Nennen Sie zwei Nachteile und beschreiben Sie diese.

Welche Vorteile haben **prozessorientierte Informationssysteme**? Nennen sie zwei und beschreiben Sie diese. (6 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

## Aufgabe 2) Prozesse und Informationssysteme (6 Punkte)

Kreuzen Sie Zutreffendes an. Zu jeder Frage können mehrere Antworten richtig sein. Bitte beachten Sie, dass Ihnen für jedes falsch gesetzte Kreuz gleich viele Punkte abgezogen, wie für eine richtige Antwort vergeben werden. Negative Punktzahlen in der Gesamtaufgabe ergeben null Punkte.

richtig

falsch

### Kontinuierliches Prozessmanagement ...

- |                          |                          |                                                               |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ... hat grundsätzlich eine ganzheitliche Prozesssicht.        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ... baut auf bestehende Organisationsstrukturen auf.          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ... berücksichtigt alle organisatorischen Effizienzkriterien. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ... ist eine Top-Down-Vorgehensweise.                         |

### Kern- und Supportprozesse

- |                          |                          |                                                                                                                            |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Supportprozesse haben einen direkten Bezug auf das Produkt eines Unternehmens.                                             |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Die Unterscheidung zwischen Kern- und Supportprozessen ist hilfreich, um den Blick für das Wesentliche nicht zu verlieren. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Kernprozesse bieten typischerweise Schnittstellen zu Marktpartnern.                                                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Für die Ausführung der Kernprozesse kann auf die Supportprozesse nicht verzichtet werden.                                  |

### ERP-Systeme ...

- |                          |                          |                                                                                 |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ... beinhalten Transaktions-, Stamm- und Organisationsdaten.                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ... sind nicht für Serviceunternehmen geeignet.                                 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ... können bei Einführung in ein Unternehmen in der Regel angepasst werden.     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ... enthalten Informationen über Daten, Prozesse und Funktionen im Unternehmen. |

Name	Vorname	Matrikelnummer

### Aufgabe 3) Prozessmodellierung nach BPMN (30 Punkte)

Ganz in der Nähe zum Bahnhof Oerlikon befindet sich das Restaurant „Zur alten Mühle an der Binz“. Aufgrund des hervorragenden Rufes, müssen die Gäste vorher reservieren, damit sie einen Platz bekommen. Der erste Teil des Prozessbeschriebes (Reservation) wurde bereits schon für Sie modelliert (nächste Seite).

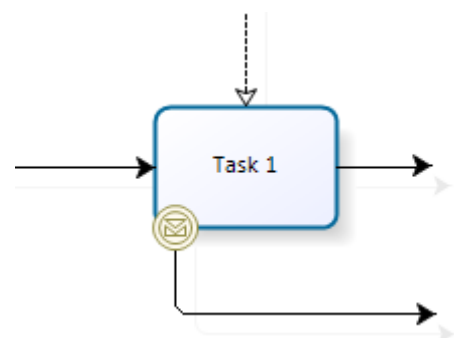
**Aufgabe:** Modellieren Sie den fehlenden Teil aus folgendem Text:

Damit ein Gast einen freien Tisch reservieren kann, ruft er im Restaurant an und fragt, ob an seinem Wunschtermin noch ein Tisch frei ist. Der freundliche Herr an der Rezeption schaut daraufhin im Kalender nach. Er teilt dem Gast entweder mit, dass ein Tisch frei ist, oder er schlägt ihm gleich einen anderen möglichen Termin vor. In der Regel sucht sich der Gast ein anderes Restaurant, wenn ihm der Termin nicht zusagt und beendet den Prozess mit der Ablehnung des Vorschlages. Hat man sich jedoch auf einen anderen Termin einigen können, so bestätigt der Herr von der Rezeption diesen Termin nochmals. Damit ist der Teil der Reservation abgeschlossen.

Pünktlich zum reservierten Zeitpunkt erscheint der Gast an der Rezeption im Restaurant. Heute arbeitet eine junge Dame an der Rezeption. Sie begrüsst den Gast und fragt nach seinem Namen. Danach schaut sie im Kalender nach, welcher Tisch für den Gast reserviert wurde. Sie zeigt dem Gast den richtigen Tisch. Damit der Gast in Ruhe an seinem Tisch Platz nehmen kann wartet die Bedienung grundsätzlich 3 Minuten, bevor sie die Speisekarten bringt. Während die Bedienung die Speisekarten übergibt, spricht sie gleichzeitig auch die Tagesempfehlung aus. Der Gast beginnt nun die Karte zu studieren. Nach 5 Minuten schaut sie am Tisch vorbei. Ist der Gast noch am Lesen, unterbricht sie ihn kurz und fragt, ob er noch mehr Zeit benötigt. Anderenfalls fragt sie, ob er sich schon entschieden hat. Braucht der Gast noch mehr Zeit, so teilt er dies der Bedienung mit, die daraufhin wieder 5 Minuten wartet und dann erneut am Tisch vorbeischaute. Dies wiederholt sie so lange, bis sich der Gast entschieden hat und seinen Menüwunsch nennt. Sie schreibt die Bestellung auf einen Zettel, den sie dann in der Küche abgibt, wo das Essen zubereitet wird. Während die Gäste auf das Essen warten beginnen sie sich zu unterhalten. Nachdem sie mit dem Essen fertig sind und ihre Unterhaltung beendet haben, fragen sie die Bedienung nach der Rechnung. Die Bedienung übergibt die Rechnung und nennt auch gleich noch den Preis. Der Kunde übergibt das Geld, bedankt sich und verlässt das Restaurant.

**Hinweise:** Modellieren Sie so nahe am Text wie möglich. Falls notwendig, treffen Sie sinnvolle Annahmen. Annahmen, die den Text missachten sind unzulässig!

**Falls notwendig** dürfen Sie zur Modellierung auch das angehängte Nachrichtenereignis benutzen. Es funktioniert identisch zu dem aus der Vorlesung bekannten angehängten Fehler-Ereignis. In diesem Fall darf (und muss) der Task eine eingehende Nachricht erhalten, die das Event auslöst. Der Task wird im Falle einer eingehenden Nachricht unterbrochen.





Name	Vorname	Matrikelnummer

Restaurant alte Mühle an der Binz	Küche	
	Rezeption	
	Bedienung	

Gast	
------	--



Name	Vorname	Matrikelnummer

### **Aufgabe 4) Prozessoptimierung (15 Punkte)**

Die betrieblichen Abläufe im Restaurant „Zur alten Mühle an der Binz“ aus Aufgabe 3 sollen optimiert werden. Überlegen Sie dabei, wie eine elektronische Speisekarte und ein Reservationssystem dabei helfen könnten.

- a) Beschreiben Sie präzise, wie der Prozess optimiert wird. Kategorisieren Sie dabei jede Anpassung entlang der aus der Vorlesung und Übung bekannten Optimierungsmöglichkeiten. (8 Punkte)

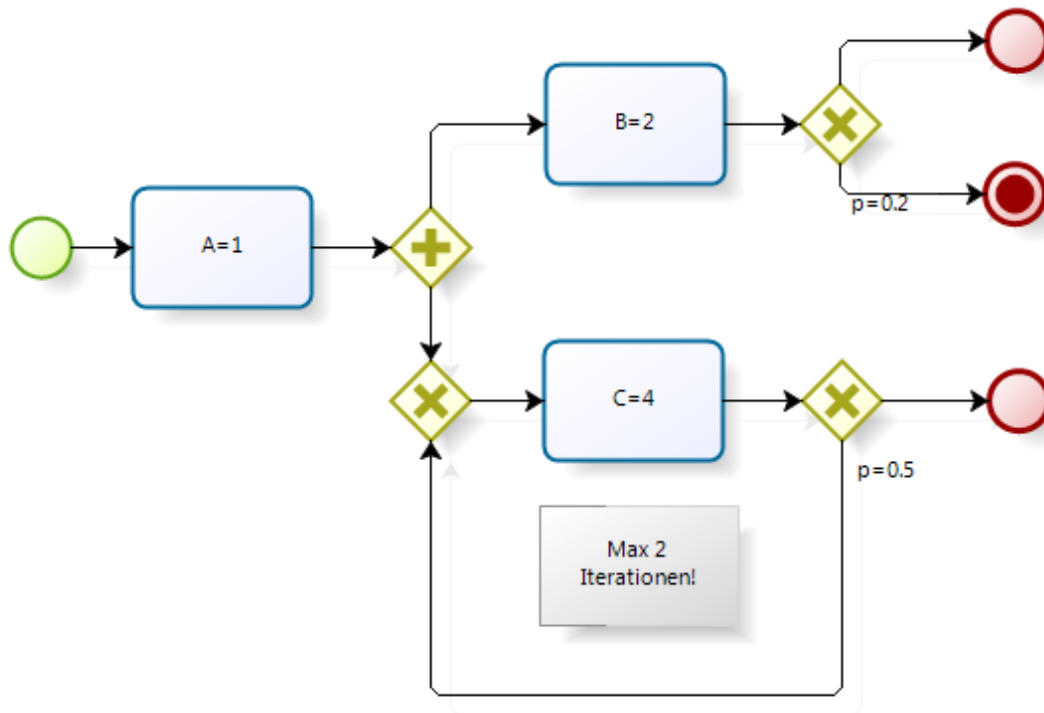
Name	Vorname	Matrikelnummer

- b) Diskutieren Sie, ob die durchgeführten Optimierungen eher einem „kontinuierlichen Prozessmanagement“ oder dem „Business Process Reengineering“ – Ansatz entsprechen. (3 Punkte)
- c) Treffen Sie für das Beispiel der elektronischen Speisekarte die Entscheidung, wie diese implementiert werden soll. Nennen und beschreiben Sie die drei Implementierungsmethoden, die Sie in der Vorlesung kennengelernt haben. Entscheiden Sie sich für eine der drei Implementierungsmethoden und begründen Sie ihren Entscheid. (4 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

### Aufgabe 5) Berechnung von Durchlaufzeiten (10 Punkte)

Berechnen Sie zu folgendem Prozess die zu erwartende Durchlaufzeit.  
 B=2 heisst dabei, dass der Task B 2 Zeiteinheiten benötigt.



Symbolischer Pfad	Pfadlänge	Wahrscheinlichkeit	Gewichtete Länge

Zu erwartende Durchlaufzeit:

--

Name	Vorname	Matrikelnummer

## **Aufgabe 6) Implementierung (11 Punkte)**

Die Firma Wowtex stellt Naturtextilien her und hat 15 Mitarbeiter. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Dietikon. Der Verkauf erfolgt direkt übers Telefon oder per E-Mail. Bisher hat jede Abteilung für sich gearbeitet und die Aufträge wurden auf Papierzetteln verwaltet und weitergegeben. Weil die Geschäftsleitung von einem stetigen Wachstum ausgeht, hat sie sich entschieden auf eine prozessorientierte Organisation umzustellen. In diesem Rahmen hat sie bereits ein strategisches Prozessmodell erstellen lassen. Für die IT-Tätigkeiten ist eine Person Vollzeit beschäftigt.

Als Berater erhalten Sie nun den Auftrag die Firma bei der Implementierung zu unterstützen. Ihnen werden umfangreiche Dokumente zur Verfügung gestellt. Aus diesen geht hervor, welche Abteilungen (u.a. Einkauf, Vertrieb, Produktion, Buchhaltung und Versand) bestehen, wie diese aufgebaut sind und wie das strategische Prozessmodell aussieht.

- a) Würden Sie Wowtex empfehlen einen Online-Shop und die Lagerverwaltung intern selbst zu implementieren? Nennen Sie jeweils zwei Chancen und Risiken. Begründen Sie ihre Entscheidung. (4 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

- b) Wowntex hat sich entschieden ein operatives Prozessmodell zu erstellen. Nennen und beschreiben Sie die Rollen der dabei relevanten Stakeholder, die Sie in der Vorlesung kennengelernt haben. (3 Punkte)

Name	Vorname	Matrikelnummer

- c) Die Geschäftsleitung ist am Diskutieren, welche Rollout-Strategie sie bei der Einführung eines CRM-Systems verfolgen sollen. Sie haben in der Vorlesung Rollout-Strategien kennengelernt. Welche Rollout-Strategie würden Sie der Geschäftsleitung empfehlen? Nennen Sie jeweils zwei Vor- und Nachteile der von Ihnen gewählten Strategie. (4 Punkte)