

Name	Vorname	Matrikelnummer

Klausur Wirtschaftsinformatik

20. Januar 2011

LE 5 bis LE11

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.
- **Multiple/Single Choice Aufgaben:**
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.
- **Mehrere Beispiele/Argumente:**
Die zu korrigierenden Beispiele/Argumente sind von Ihnen zu kennzeichnen, sofern Sie mehr als verlangt angegeben haben. Werden z.B. 3 Optimierungspotentiale verlangt und in der Antwort sind 4 genannt, werden nur die ersten 3 korrigiert, sofern nicht anders gekennzeichnet.

Aufgabe	1	2	3	4.1	4.2	5	6	Σ
Mögliche Pkte	31	10	9	10	10	5	15	90
Erreichte Pkte								

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 1 Business Process Engine (31 Punkte)

Die Detailhandelsfirma KleinKramAG mit Sitz in Zürich betreibt ein Ladengeschäft in welchem sie Elektronische Bauteile und Bastelbedarf jeglicher Art vertreibt. Bisher läuft ein typischer Verkaufsprozess folgendermassen ab:

Ein Kunde möchte einen bestimmten Artikel erwerben. Bevor er sich jedoch auf den Weg nach Zürich macht, ruft er im Laden an und fragt ob das gewünschte Bauteil in der gewünschten Menge an Lager ist. Der Mitarbeiter, der das Gespräch entgegennimmt schaut im entsprechenden Regal im Laden nach und teilt dem Kunden dann das Ergebnis mit.

Der Kunde macht sich daraufhin auf den Weg nach Zürich und geht in das Geschäft. Dort sammelt er die Gewünschten Teile aus den Regalen zusammen und geht zur Kasse. Das Kassensystem ist ebenfalls veraltet und beherrscht nur die Eingaben der Einzelpreise, die auf jedem Artikel aufgeklebt sind.

Am Abend geht ein Mitarbeiter durch die Regale und schaut ob gewisse Artikel nachbestellt werden müssen. Er trägt dazu alle zu bestellenden Teile in einer Liste ein und gibt diese Der Sekretärin. Diese bestellt dann die entsprechenden Teile beim Lieferanten.

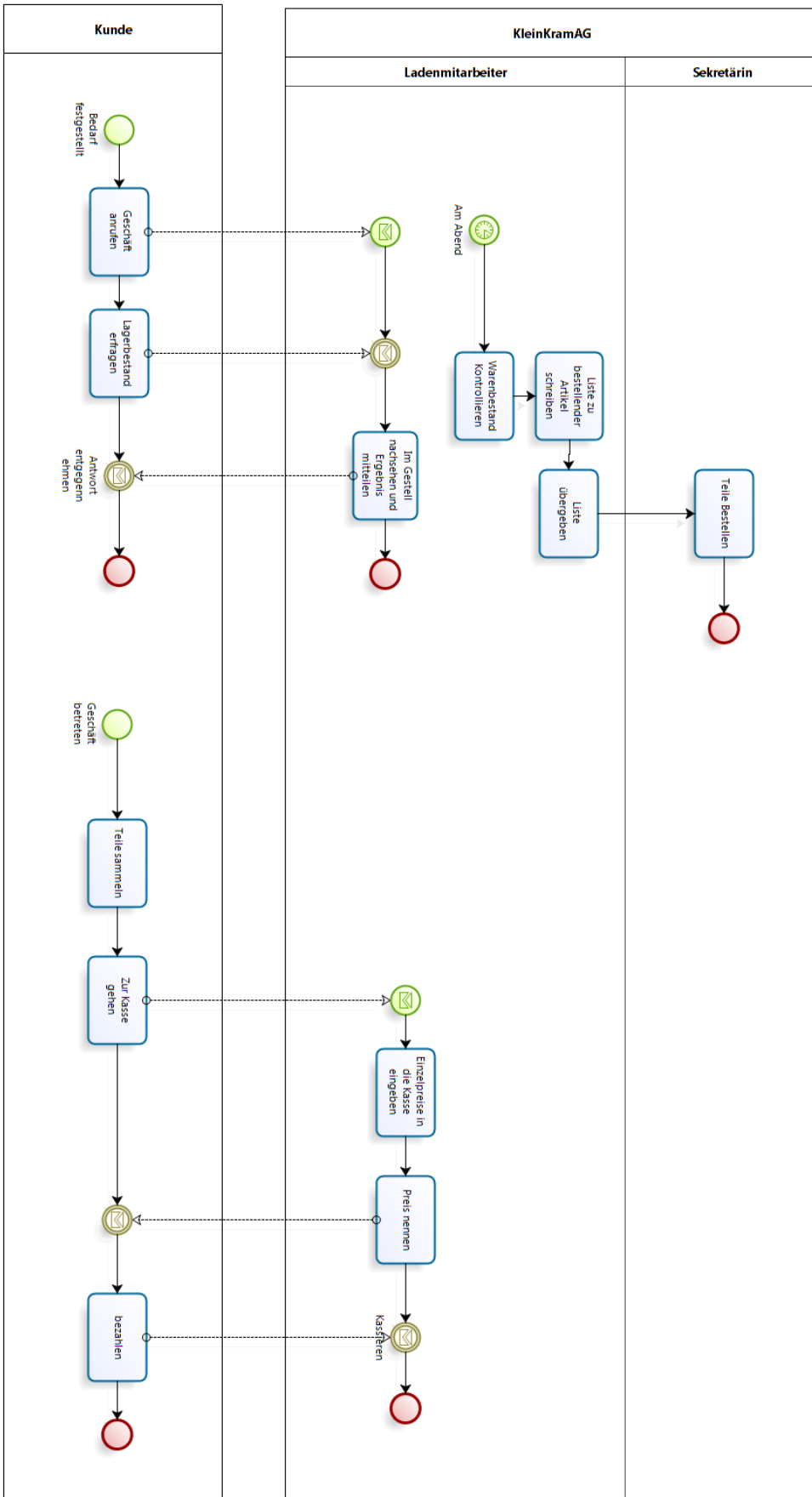
Ein Mitarbeiter, der diese Vorlesung ebenfalls gehört hat, ist damit beauftragt worden den Prozess durch ein IT-System zu verbessern. Dazu hat er schon ein IST_MODELL in BPMN erstellt. Er bittet Sie nun um Hilfe, diesen Prozess mit Hilfe einer Process-Engine zu unterstützen. **Identifizieren Sie dazu alle zu unterstützenden Tasks und modellieren Sie den Gesamtprozess mit allen Pools in dem Vorgezeichneten leeren Diagramm!**

Treffen Sie dabei folgende Annahmen:

1. Die Kunden sind bereit, statt per Telefon die Verfügbarkeit und den Lagerbestand elektronisch per Webanwendung abzufragen.
2. Das Kassensystem wird ebenfalls durch ein Terminal mit Zugang zur Process-Engine erweitert.
3. Die Geschäftsleitung hat genehmigt, während der nächsten Inventur (noch vor Einführung des neuen Systems) den gesamten Warenbestand mit eindeutigen Artikelnummern zu versehen.
4. Der Distributor, der die Bauteile liefert bietet in Zukunft auch ein elektronisches Bestellinterface an.
5. Der unterstützte Prozess, soll nach wie vor das spontane Einkaufen ohne vorherige Kontaktaufnahme ermöglichen (siehe BPD).

Hinweis: Alle Prozesse müssen mit Tokens „ausführbar“ sein! Getroffene Annahmen müssen explizit notiert werden.

Name	Vorname	Matrikelnummer



Name	Vorname	Matrikelnummer

Kunde		Process_Engin	KleinKramAG				Lieferant
Kunde	Kunde_sonst		Ladenmitarbeiter	Ladenmitarbeiter_sonst	Sekretärin	Sekretärin_sonst	

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 2 Strategisches Prozessmanagement (10 Punkte)

Gegeben seien die folgenden zwei Szenarien, die das Lehrbereichssekretariat Informatik betreffen. In beiden Szenarien steht die Veränderung der (Kern-)Geschäftsprozesse an.

Szenario I: Eine Prozessveränderung ist nötig, da die Durchlaufzeiten des Notenvergabeprozesses bei Masterarbeiten von den beteiligten Parteien als viel zu lange empfunden wird.

Szenario II: Zwei Lehrbereiche Informatik und Ökonomie werden zusammengelegt. Die Prozesse im Lehrbereichssekretariat müssen so verändert werden, dass diese neu auf beide Bereiche passen.

Treffen Sie für jedes Szenario die Entscheidung ob Sie nach dem Muster „Kontinuierliches Prozessmanagement“ oder „Business Process Reengineering“ vorgehen würden. Begründen Sie ihre Entscheidung und erklären Sie das jeweilige Vorgehen bezüglich „Entwicklung des neuen Prozesses“, „Einführung“ und „Fokussierung“

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 3 Vertrieb (9 Punkte)

Sie sollen im universitären Umfeld ein CRM-System speziell für Studenten entwickeln (Studenten werden hier als Kunden betrachtet, das Lehrangebot als Produkte). Beschreiben Sie Stichpunktartig jeweils 3 konkrete und auf das Beispiel bezogene Funktionen, die ein „Kommunikatives-“, „Operatives-“ und „Analytisches-“ CRM-System wahrnehmen könnte.

Kommunikatives CRM

1)

2)

3)

Operatives CRM

1)

2)

3)

Analytisches CRM

1)

2)

3)

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 4.1 Produktion: Stückliste (12 Punkte)

Die Firma SnowBiz stellt Wintersportartikel her, unter anderem auch Schlitten. Dieses Jahr haben sie ein neues Modell „Alpenflitzer“ entworfen und möchten dieses in Serie herstellen. Sie möchten dieses Jahr noch 1000 dieser Alpenflitzer herstellen.

Im Gespräch mit dem Designer des Schlittens erfahren Sie, wie der Schlitten aufgebaut ist.

Jeder Alpenflitzer besteht aus zwei Kufen. Der Teil, der den Schlitten zum Gleiten bringt, wird aus 2 Stahl-Elementen hergestellt. Sobald diese entsprechend der Vorlage gebogen wurden, werden die Metallkufen mit einem speziellen Klebverfahren auf zwei Holzkufen geklebt. Dabei werden 500 ml Klebstoff (= 2 Einheiten Klebstoff) verbraucht. Danach sind die Kufen bereit zur Montage.

Der Schlitten ist nur für eine Person gedacht und hat somit nur einen Sitz der aus 4 Schlittenbeinen und einem Hocker zusammengebaut wird. Der Hocker wird aus 8 wasserfesten Stoffelementen um einen Metallrahmen geflochten. Die 4 Schlittenbeine aus Holz werden dann mit insgesamt 8 Senkkopfschrauben am Metallrahmen des Hockers festgeschraubt.

Der Sitz wird dann mit 8 Kreuz-Schrauben (Typ J-300) und einer Einheit Klebstoff (= 250 ml) auf die Kufen geschraubt.

Damit der Schlitten den Berg hochgezogen werden kann, wird ein wasserfester Kunststoffriemen an den vorderen Schlittenbeinen festgeknotet.

Zum Schluss werden dann auf der Rückseite des Sitzes je 4 Glöckchen mit reissfestem Faden angenäht (je Glöckchen 50 cm Faden = 1 Einheit Faden).

Da Sie sich mit Gozinto-Graphen auskennen, werden Sie damit beauftragt, eine Stückliste in Form eines solchen Graphen für den Alpenflitzer zu erstellen.

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 4.2 Produktion (8 Punkte)

Der Designer erzählt Ihnen, dass es zusätzlich zu diesem Basis-Modell „Alpenflitzer“ diverse Variationen gibt:

- Doppelflitzer: Alpenflitzer mit Doppelsitz (benötigt mehr Stoffelemente, längere Kufen, grösseren Metallrahmen, mehr Klebstoff und andere Materialien)
- Maxiflitzer: Eine Alpenflitzer ohne Glöckchen und Kunststoffriemen, da dies für Schlittenrennen nicht benötigt wird

Zusätzlich bieten sie alle Schlitten in 20 unterschiedlichen Farben an (lediglich die Stoffelemente und der Kunststoffriemen können sich in der Farbe unterscheiden).

- a) Der Leiter von SnowBiz möchte nun diese Varianten in einem Gozinto-Graphen vereinen. Nennen Sie jeweils einen Grund, weshalb dies problematisch sein kann und wann es sinnvoll sein kann alle Varianten in einem Graphen abzubilden.
- b) Nennen Sie 4 mögliche Grundprobleme die in der Fertigung von Schlitten auftauchen könnten. Gehen Sie davon aus, dass SnowBiz, noch diverse weitere Modelle herstellt und somit über ein grosses Sortiment verfügt.

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 5 Öffentliche Verwaltung (5 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.

a) Was sind Supportprozesse der öffentlichen Verwaltung?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Infrastrukturplanung | <input type="checkbox"/> Kontrollmassnahmen |
| <input type="checkbox"/> Archivierung von Dokumenten | <input type="checkbox"/> Personalmanagement |

b) Was sind die Hauptprobleme der Archivierung von digitalen Dokumenten?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Datenträgerformate veralten | <input type="checkbox"/> Dokumente können nicht verlustfrei kopiert werden |
| <input type="checkbox"/> Dokumentenformate veralten | <input type="checkbox"/> sie ist staatlich nicht anerkannt |

c) Was sind zwingende Anforderungen der digitalen Archivierung?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Dauerhaftigkeit | <input type="checkbox"/> Platzsparend |
| <input type="checkbox"/> Umweltschonend | <input type="checkbox"/> Unveränderbarkeit, Authentizität, Integrität |

d) Was sind Ziele des Einsatzes von Workflow-Management-Systemen?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> höhere Flexibilität | <input type="checkbox"/> Reduzierung von Warte- und Bearbeitungszeiten |
| <input type="checkbox"/> Einsparung von Steuern | <input type="checkbox"/> Individualisierung der Bearbeitung |

e) Welche sind Anforderungen an die Prozessmodellierung in der öffentlichen Verwaltung?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ganzheitliche Sichtweise | <input type="checkbox"/> real-time Archivierung |
| <input type="checkbox"/> effiziente Erfassung | <input type="checkbox"/> Teilstrukturierung aller zu modellierenden Prozesse |

Name	Vorname	Matrikelnummer

Aufgabe 6 Banken und Finanzinstitute (15 Punkte)

a) Product Suitability (12 Punkte)

Immer mehr wird in der Finanzberatung auf „Product Suitability“ geachtet.

Erklären Sie kurz **in ganzen Sätzen** was Product Suitability bedeutet und gehen Sie dann darauf ein, inwiefern hierfür ein Informationssystem nützlich sein kann.

Zeigen Sie des Weiteren auch zwei Aspekte auf, welches ein IS gar nicht, nur schwer oder nur teilweise abdecken kann.

b) IT in der Anlageberatung (3 Punkte)

Erläutern Sie welchen Nutzen IT in der Anlageberatung erbringen kann und wie die IT diesen unterstützt. Bringen Sie maximal 3 Argumente in ganzen Sätzen hervor.