



Institut für Wirtschaftswissenschaftliche Forschung und Weiterbildung GmbH
Institut an der FernUniversität in Hagen

IWW-Studienprogramm

Vertiefungsstudium

Modul XXIII: „Geschäftsprozessmanagement“

1. Musterklausur

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung und des Nachdruckes, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des IWW – Institut für Wirtschaftswissenschaftliche Forschung und Weiterbildung GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Dies gilt auch für jede Form der Kommunikation zwischen den Studierenden des IWW.

1. Aufgabe**(40 Punkte)**

Geben Sie an, ob die nachfolgend aufgeführten Aussagen zutreffen oder nicht. Tragen Sie hierzu jeweils in die Lösungsspalte „R“ für richtig oder „F“ für falsch ein.

a)	Die Organisationsicht ist eine konzeptionelle Dimension des strategischen Prozessmanagements, die auch die Zuordnung von Organisationseinheiten zu Aktivitäten betrifft.	
b)	Die funktionsorientierte Aufbauorganisation begünstigt eine hohe Spezialisierung der für die Ausführung von Tätigkeiten eingesetzten Ressourcen und damit auch eine hohe Ressourcenauslastung.	
c)	Im Unterschied zum Geschäftsprozessmanagement besteht das Anliegen des Workflowmanagements in der Verfolgung operativer Ziele.	
d)	Die prozessorientierte Gestaltung der Organisationsstruktur strebt die Reduzierung von Abstimmungsproblemen bei der Prozessausführung an.	
e)	Als kritische Erfolgsfaktoren werden im Prozessmanagement nur Größen verwendet, deren Werte sich unmittelbar aus Prozessen entnehmen lassen.	
f)	Leistungsprozesse sind im Gegensatz zu Unterstützungsprozessen unmittelbar auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet.	
g)	Organisationsbrüche liegen bei Geschäftsprozessen dann vor, wenn die für die Bearbeitung aufeinanderfolgender Tätigkeiten vorgesehenen Organisationseinheiten unterschiedliche Informationssysteme einsetzen.	
h)	Die kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen ist eine Aufgabe des Prozessmanagements, die sich direkt an die Schwachstellenanalyse anschließt.	
i)	Die Verzweigung mit einem UND-Operator bewirkt, dass beide der von dem Verzweigungsknoten ausgehenden Prozessschritte bzw. -pfade ausgeführt werden.	
j)	Während das strategische Prozesscontrolling den Blick auf die Schaffung neuer Erfolgspotentiale richtet, befasst sich das operative Prozesscontrolling mit der Erhaltung vorhandener Erfolgspotentiale.	

2. Aufgabe

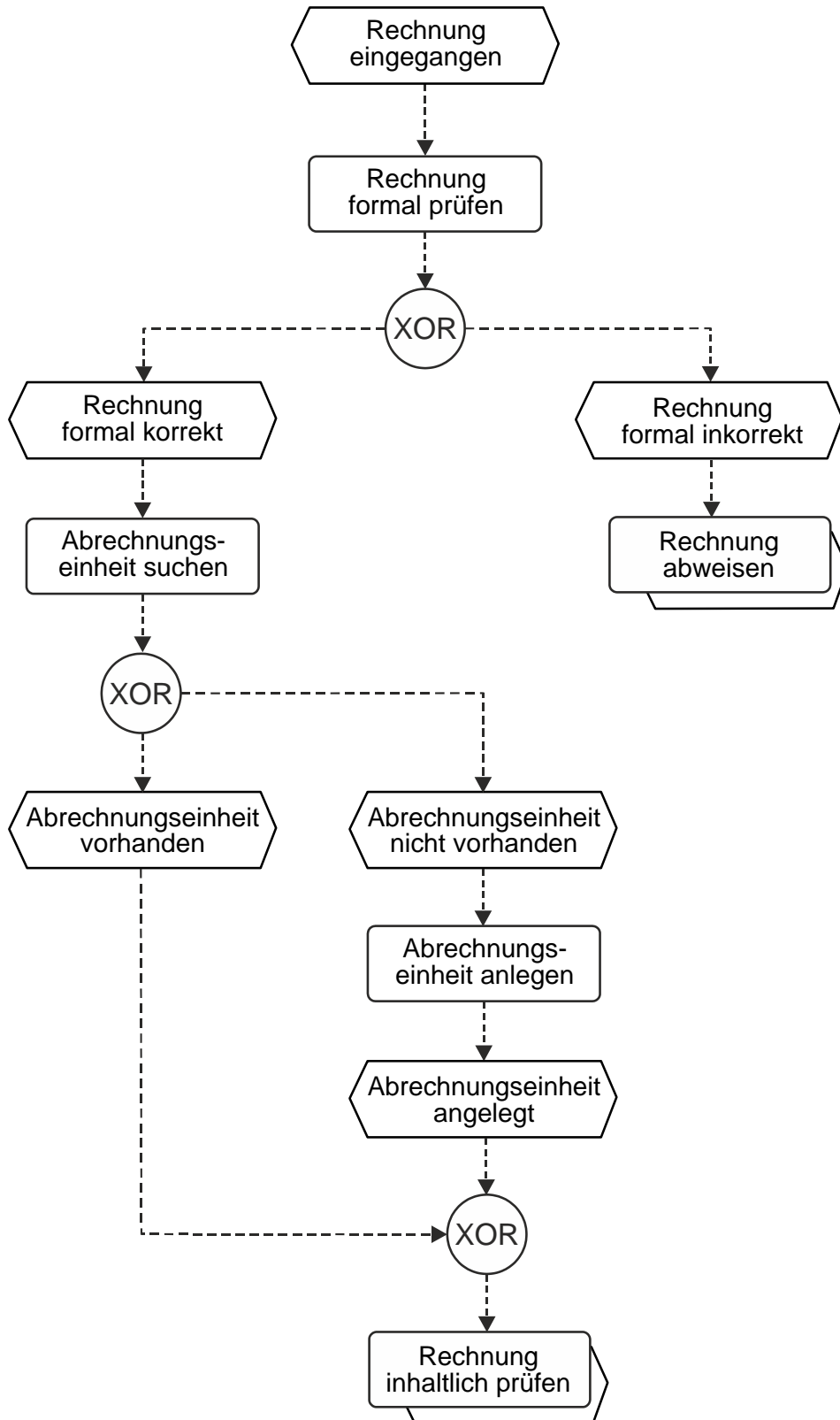
(30 Punkte)

Gegeben sei die auf der folgenden Seite gezeigte grafisch-sprachliche Beschreibung des Kontrollflusses eines stark vereinfachten Geschäftsprozesses in der bekannten EPK-Notation. Für dieses Kontrollfluss-Diagramm lässt sich eine bedeutungsgleiche verbal-sprachliche Beschreibung erstellen. In dem folgenden Lösungsfeld ist der Anfang einer verbal-sprachlichen Beschreibung bereits vorgegeben. Knüpfen Sie an diesen Text an und ergänzen Sie ihn zu einer vollständigen verbal-sprachlichen Beschreibung des Kontrollfluss-Diagramms.

Lösungsfeld:

Ein Unternehmen der Wohnungswirtschaft verwaltet Immobilien verschiedener privater Eigentümer. Dabei fallen auch Rechnungen für vergebene Instandhaltungsarbeiten an. Nachdem eine Rechnung in Bezug auf eine verwaltete Immobilie eingegangen ist, wird die Rechnung formal geprüft. ...

Grafisch-sprachliche Beschreibung (EPK) zu Aufgabe 2



3. Aufgabe**(20 Punkte)**

Geben Sie an, ob die nachfolgend aufgeführten Aussagen zutreffen oder nicht. Tragen Sie hierzu jeweils in die Lösungsspalte „R“ für richtig oder „F“ für falsch ein. Es können keine, eine oder mehrere Aussagen zutreffen.

a) Ein Workflow ... (10 P)

- | | | |
|---|--|--|
| A | ist ein spezieller Geschäftsprozess, der vornehmlich schlecht strukturierte Arbeitsabläufe abbildet. | |
| B | ist die Beschreibung eines Arbeitsablaufs mittels einer nicht-formalen Modellierungsmethode. | |
| C | kann durch Verfeinerung aus einem Geschäftsprozess abgeleitet werden. | |
| D | dient der Automatisierung des abgebildeten Arbeitsablaufs. | |
| E | wird mit einem Workflow-Management-System ausgeführt. | |

b) Das Verfeinerungsprinzip ... (10 P)

- | | | |
|---|--|--|
| A | dient der semi-formalen Beschreibung von Geschäftsprozessen. | |
| B | sieht eine ebenenweise Zerlegung eines Prozesses in immer feinere Subprozesse vor. | |
| C | zielt auf die Reduktion der Komplexität von Geschäftsprozessmodellen ab. | |
| D | ist eine Richtschnur für die Gestaltung von Prozesslandschaften. | |
| E | unterstützt die Bildung von Sichten bei der Prozessgestaltung. | |

4. Aufgabe

(30 Punkte)

Die Geschäftsführung der Service-Organisation „ITIS GmbH“ eines bedeutenden Anbieters von IT-Dienstleistungen hat sich entschlossen, eine Reorganisation der Kernprozesse des Service-Bereichs vorzunehmen. Als Kernprozess mit erheblichem erwartetem Rationalisierungspotential wurde der Prozess der Störungsbehebung und -reparatur identifiziert, auf welchen durchgeführten Analysen zufolge ca. 60 Prozent des Arbeitsumfangs des Servicebereichs entfallen.

Bei der Umgestaltung dieses Prozesses entschied man sich für einen Neuentwurf von Grund auf anstelle einer inkrementellen Verbesserung des bestehenden Ablaufs. Im Zuge der Prozess-Neugestaltung wurde die folgende verbale Beschreibung des Soll-Prozessablaufs erstellt:

Der betrachtete Prozess, genannt „Störungsbehebung“, beginnt mit dem Anruf eines Kunden bei der telefonischen Störannahme. Der Mitarbeiter der zentralen telefonischen Störannahme erfasst während des Gesprächs die Störmeldung im Störungsbearbeitungssystem „Stöbes“, das auch Zugriff auf die Kundenstammdaten hat. Anschließend stellt er im fernmündlichen Dialog mit dem Kunden fest, in welche Kategorie die eingetretene Störung fällt. Aufgrund dieser Kategorisierung verbindet er den Kunden sofort mit einem freien Diagnose-Techniker des Support-Centers, der diese Störungskategorie betreut.

Der Diagnose-Techniker versucht zunächst, im Telefongespräch mit dem Kunden bereits die Fehlerursache zu ermitteln (Vor-Diagnose). Dabei stellt er fest, ob eine Fernbehebung des Fehlers möglich ist, d.h., ob der Fehler durch den Anrufer selbst behoben werden kann.

Ist eine Fernbehebung möglich, erteilt er dem Kunden sofort telefonisch genaue Anweisungen zur Fehlerbehebung und dokumentiert die Störfallbehebung im Störungsbearbeitungssystem, das die Störmeldungsdaten entsprechend ergänzt; der Prozess ist damit beendet.

Ist eine Fernbehebung nicht möglich, erfasst der Diagnose-Techniker im Störungsbearbeitungssystem einen Bedarf über benötigte Ersatzteile. Aufgrund dieser Bedarfsdaten löst das Störungsbearbeitungssystem automatisch die sofortige Auslieferung des benötigten Ersatzteils vom nächstgelegenen Ersatzteillager durch einen Mitarbeiter des firmeneigenen Zustelldienstes direkt an die Kundenadresse aus. In diesem Zusammenhang erfasst der Diagnose-Techniker in „Stöbes“ auch die Bedarfsdaten über eine Reparatur-Fahrt zum Kunden.

Unmittelbar nach der Erfassung des Bedarfs erhält ein Mitarbeiter des mobilen Techniker-Teams eine entsprechende elektronische Mitteilung an seinen augenblicklichen Aufenthaltsort. Von dort begibt dieser sich zur übermittelten Kundenadresse, wo das Ersatzteil mittlerweile eingetroffen ist.

Nach der Reparatur dokumentiert der mobile Techniker die Störfallbehebung im Störungsbearbeitungssystem auf seinem Laptop, das die Störmeldungsdaten entsprechend ergänzt; der Prozess ist damit beendet.

Auf der folgenden Seite ist ein unvollständiges Geschäftsprozessmodell für den Soll-Prozess „Störungsbehebung“ angegeben (Abbildung 1). Es fehlen Angaben zu einigen Prozessschritten, Ereignissen und logischen Operatoren (im Diagramm mit O_i , $i = 1, 2, \dots$ bezeichnet). Tragen Sie die fehlenden Angaben bzw. Bezeichnungen in die dafür vorgesehenen Tabellen auf der übernächsten Seite (Seite 7) ein. Hierbei sind pro Prozessschritt neben der Bezeichnung ggf. auch die benutzten Softwaresysteme und pro Datenfluss der zugehörige Speicher, der betroffene Prozessschritt und die Zugriffsrichtung anzugeben.

Anmerkung: Aus Gründen der transparenten Darstellung werden Diagramm-Elemente ggf. mehrfach dargestellt und Duplikate mit Nummern (2), (3), ... gekennzeichnet.

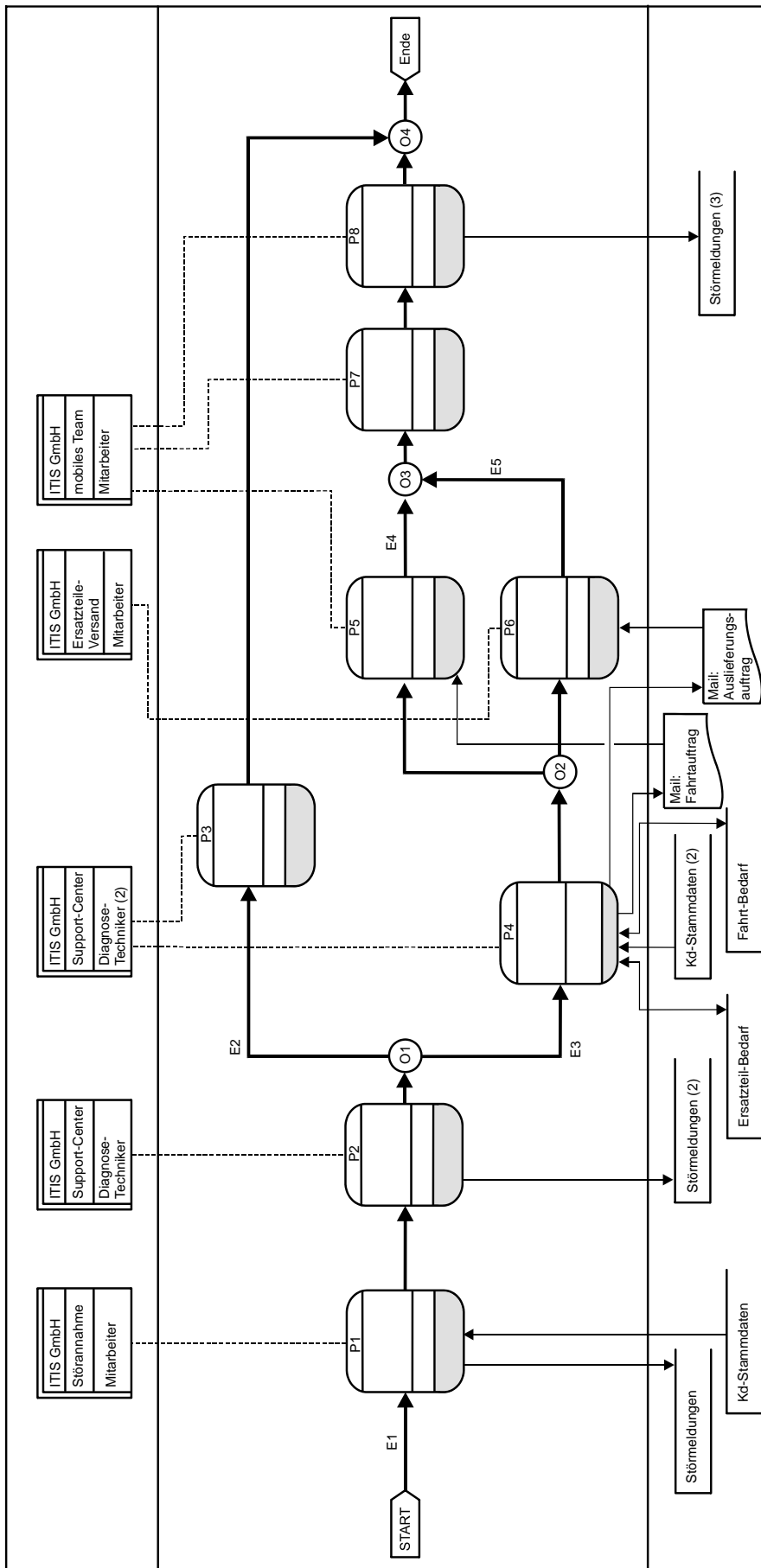


Abbildung 1

Lösungstabellen zu Aufgabe 4

Prozessschritt	Bezeichnung	benutzte Softwaresysteme und ggf. Module
P1		
P2		
P3		
P4		
P5		
P6		
P7		
P8		

Ereignis	Bezeichnung
E1	
E2	
E3	
E4	
E5	

Operator	Typ
O1	
O2	
O3	
O4	

Zusatzblatt (Reserve)

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page below the header. It is intended for the student to write their answers or provide additional information during the exam.