



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

IWW-Studienprogramm

Vertiefungsstudium

Modul XXIII: „Geschäftsprozessmanagement“

2. 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)	Von der Globalisierung ist die Prozesswelt von Unternehmen insofern betroffen, als weltweite Unternehmenskooperationen die Etablierung unternehmensübergreifender Prozesse nahelegen können.	
b)	Das von HAMMER/CHAMPY entwickelte Konzept des Business Process Reengineering basiert auf einem Prozessbegriff, der die Abnehmer von Prozessleistungen auf externe Kunden beschränkt.	
c)	Aufgrund ihrer unternehmensweit ausgelegten Funktionalität tragen zur Prozessunterstützung eingesetzte ERP-Systeme zur Vermeidung von Medienbrüchen bei.	
d)	Die Prozesskosten des Monats April 2020 ausgedrückt in Prozent der Prozesskosten des Jahres 2020 sind ein Beispiel für eine Index-Zahl.	
e)	Die Interpretation eines allgemeingültigen Erfolgsfaktors wie etwa Zeit oder Qualität in Bezug auf einen konkreten Prozess kann zu Dubletten führen.	
f)	Das zur Bewertung der Reengineering-Priorität von Prozessen geeignete Kriterium „Prozessergebnisbeitrag“ repräsentiert in der Regel mehrere Einzelkriterien wie z.B. strategische Relevanz und Tragweite der Schwachstellen.	
g)	Strategische Informationssysteme zielen darauf ab, Systembrüche im Prozessablauf weitgehend zu eliminieren.	
h)	Ein Sichtenkonzept als Komponente eines Ansatzes zur Modellierung von Geschäftsprozessen dient der ebenen- bzw. stufenweisen Verfeinerung von Geschäftsprozessen.	
i)	Ein Kriterium für die Abgrenzung von Prozessschritten ist beispielsweise der Wechsel des Arbeitsplatzes.	
j)	Die dem strategischen Prozessmanagement obliegende Analyse strategischer Prozessalternativen kann von dem strategischen Prozesscontrolling z.B. durch die Untersuchung der Auswirkungen alternativer Konzepte des In-/Outsourcing auf die Prozessarchitektur des Unternehmens unterstützt werden.	

2. Aufgabe

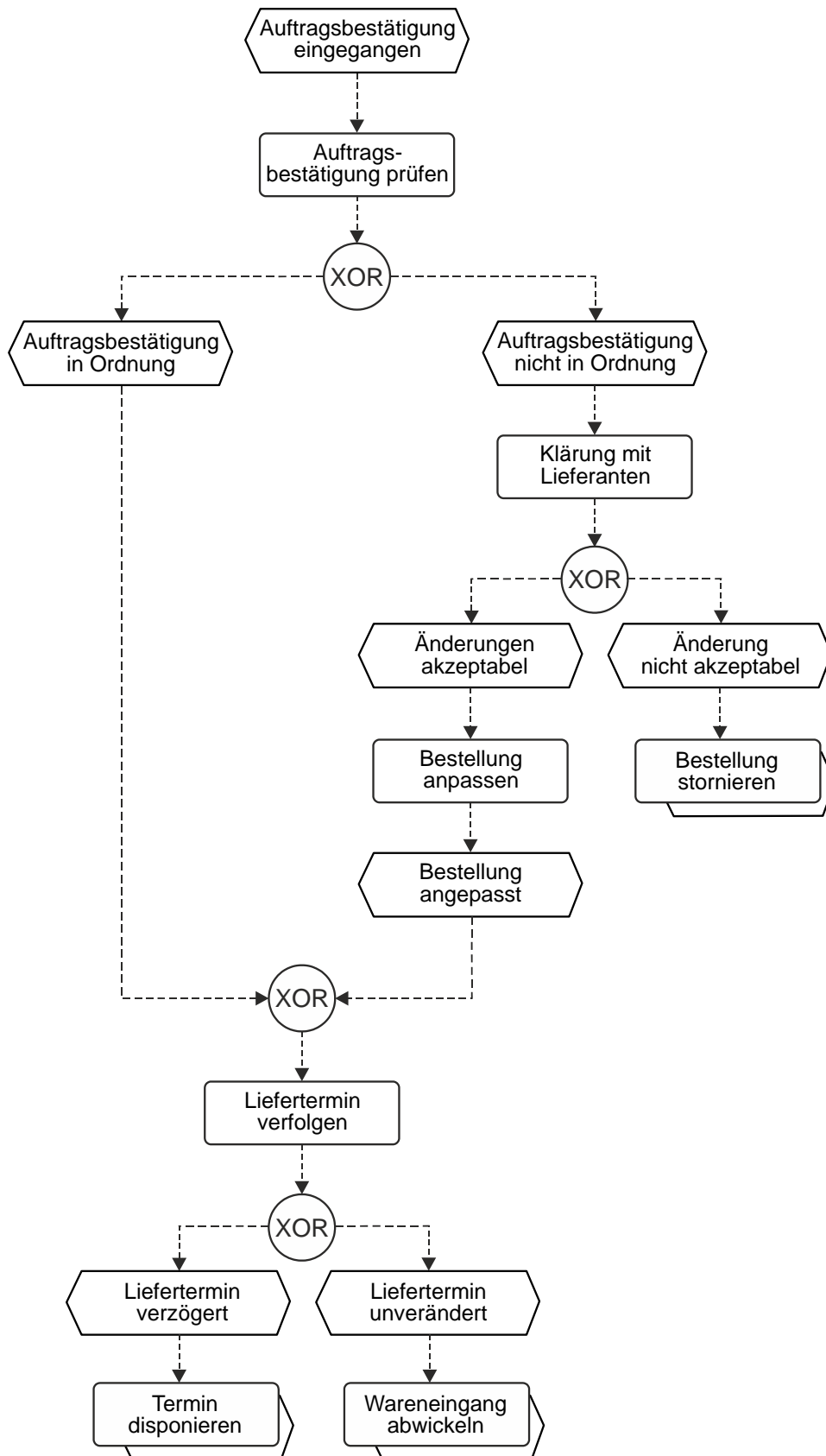
(30 Punkte)

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:

Nach dem Eingang einer Auftragsbestätigung, die die Bestellung von Rohmaterial in einem Kaltwalzwerk betrifft, wird eine Prüfung der Auftragsbestätigung vorgenommen. ...

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) Die Sichtenbildung ... (10 P)

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| A | bezieht sich auf den Kontrollfluss von Geschäftsprozessen. | <input type="checkbox"/> |
| B | dient der ebenenweisen Strukturierung von Prozesslandschaften. | <input type="checkbox"/> |
| C | umfasst auch die Bildung von Funktionshierarchien. | <input type="checkbox"/> |
| D | erstreckt sich auch auf die Modellierung von Prozessverzweigungen. | <input type="checkbox"/> |
| E | ermöglicht z.B. die Prüfung der Zerlegung eines Prozesses in Prozessschritte auf Plausibilität. | <input type="checkbox"/> |

b) Erfolgs-Indikatoren ... (10 P)

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| A | werden benötigt, weil sich der Zielerreichungsgrad von Prozesszielen in der Regel nicht unmittelbar aus Prozessen entnehmen lässt. | <input type="checkbox"/> |
| B | liefern in geeignet gebildeten Indikator-Gruppen Hinweise auf das Erreichen von Prozesszielen. | <input type="checkbox"/> |
| C | qualitativer Natur lassen sich nicht unmittelbar aus Prozessen entnehmen. | <input type="checkbox"/> |
| D | qualitativer Natur werden für die Beurteilung von Prozessen auch benötigt. | <input type="checkbox"/> |
| E | ermöglichen erst die Steuerung und Kontrolle von Prozessen auf der operativen Ebene. | <input type="checkbox"/> |

4. Aufgabe

(30 Punkte)

Ein Teil des Prozesses „Auftragsabwicklung“ der Trutz GmbH, einem mittelständischen Unternehmen, das mechanische und elektronische Schließanlagen für gewerbliche Abnehmer herstellt und vertreibt, lässt sich verbal wie folgt beschreiben:

Nachdem ein Auftrag eingegangen ist, erfolgt die Erfassung der Auftragsdaten im Auftragsverwaltungssystem (ASYS) unter Rückgriff auf die Material- und Kundenstammdaten durch einen Sachbearbeiter der Auftragsabwicklung. Dieser hat über das Fertigungs-Planungssystem (FSYS) auch Zugriff auf die Fertigungs-Plandaten, anhand derer er anschließend prüft, ob die Ware zum gewünschten Termin verfügbar ist. Ist das der Fall, wird dort eine entsprechende Reservierung für den gewünschten Artikel vorgenommen. Der Prozess wird fortgesetzt, indem der Sachbearbeiter mit Hilfe von ASYS die Auftragsbestätigung an den Kunden erstellt und versendet.

Ist der Artikel nicht verfügbar, muss er beschafft werden. Dazu hat der Sachbearbeiter anhand der Material-Stammdaten, die über das Material- und Warenwirtschaftssystem MWSYS zugänglich sind, zunächst die Beschaffungsart zu ermitteln. Handelt es sich um eigengefertigte Ware, so meldet der Sachbearbeiter einen entsprechenden Bedarf über MWSYS an die Fertigungsvorbereitung. Die Auftragsbestätigung an den Kunden kann in diesem Fall erst erfolgen, wenn der zuständige Sachbearbeiter der Fertigungsvorbereitung die Anpassung der Fertigungsplanung mittels MWSYS durchgeführt hat.

Handelt es sich dagegen um fremdbezogene Ware, so wird in MWSYS nach Maßgabe der Auftragsdaten eine externe Bestellung angelegt und automatisch ausgelöst. Zuständig hierfür ist der Sachbearbeiter der Auftragsabwicklung, der auch einen geeigneten Lieferanten aus dem Lieferantenstamm auswählt. Auch hier wird der Auftrag des Kunden erst bestätigt, wenn die Auftragsbestätigung durch den Lieferanten vorliegt – für die Überwachung des Eingangs der Auftragsbestätigung ist ebenfalls der Sachbearbeiter der Auftragsabwicklung zuständig.

Nach Erstellung und Versand der Auftragsbestätigung an den Kunden prüft der Sachbearbeiter der Auftragsabwicklung kurz vor dem zugesagten Liefertermin in MWSYS den Lagerbestand für das gewünschte Produkt. Sofern die Ware nicht vorliegt, ist der Sachverhalt durch einen Qualitätsbeauftragten der Auftragsabwicklung zu klären; in diesem Fall endet hiermit der Prozess. Meist liegt die Ware jedoch vor, sodass mit Hilfe von MWSYS auf der Basis der Auftragsdaten Lieferschein und Transportauftrag ausgefertigt werden können. Mit dieser Aktivität endet der in der vorliegenden Aufgabe betrachtete Teil des Prozesses „Auftragsabwicklung“.

Auf der folgenden Seite (6) ist ein unvollständiges Geschäftsprozessmodell für den betrachteten Teil des Prozesses „Auftragsabwicklung“ 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 den nachfolgenden Seiten (Seite 7 f.) ein. Hierbei sind pro Prozessschritt neben der Bezeichnung ggf. auch die benutzten Softwaresysteme anzugeben.

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

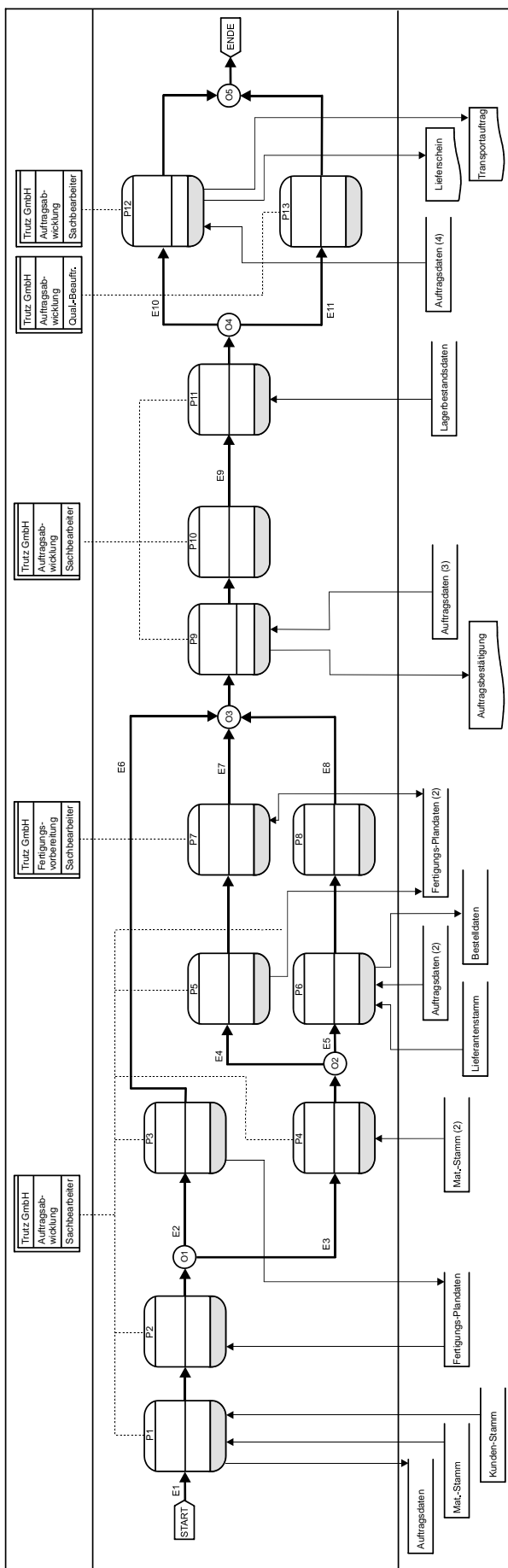


Abbildung 1

Lösungstabellen zu Aufgabe 4

Prozessschritt	Bezeichnung	benutzte Softwaresysteme und ggf. Module
P1		
P2	Verfügbarkeit prüfen [VORGABE]	FSYS [VORGABE]
P3	Ware reservieren [VORGABE]	FSYS [VORGABE]
P4		
P5	Bedarf melden [VORGABE]	MWSYS [VORGABE]
P6		
P7		
P8	Bestätigung überwachen [VORGABE]	- [VORGABE]
P9		ASYS [VORGABE]
P10		MWSYS [VORGABE]
P11		
P12		
P13		

Ereignis	Bezeichnung
E1	Auftrag eingegangen [VORGABE]
E2	
E3	
E4	eigengefertigt [VORGABE]
E5	
E6	reserviert [VORGABE]
E7	
E8	
E9	
E10	liegt vor [VORGABE]
E11	liegt nicht vor [VORGABE]

Operator	Typ
O1	
O2	
O3	XOR [VORGABE]
O4	XOR [VORGABE]
O5	

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.