



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

IWW-Studienprogramm

Vertiefungsstudium

Modul XXIII: „Geschäftsprozessmanagement“

3. 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 Prozesssicht ist eine Analyse- und Gestaltungsdimension des operativen Prozessmanagements, die auch die Abgrenzung von Prozessen und von Prozessabläufen betrifft.	
b)	Anders als bei dem Konzept des Business Process Reengineering nach HAMMER/CHAMPY wird bei dem im deutschsprachigen Raum verbreiteten Ansatz der Geschäftsprozessoptimierung der IT die Rolle eines hohen Innovationspotenzials zugesprochen.	
c)	Im Rahmen des Prozessmanagements erstreckt sich die Gestaltung der Prozesslandschaft auf die Abgrenzung von Prozessen, die Planung ihrer Durchführung und die Steuerung ihrer Ausführung.	
d)	Die wertorientierte Unternehmensführung stellt allein die finanziellen Interessen der Shareholder eines Unternehmens in den Vordergrund.	
e)	Qualitative Erfolgs-Indikatoren eignen sich nicht für das Management von Prozessen, da sie sich nicht unmittelbar den Prozessen entnehmen lassen.	
f)	Ein Vorgehensmodell für die Durchführung von Reengineering-Projekten umfasst in der Regel mehrere Phasen, die nacheinander in einer vorgegebenen Abfolge sowie ohne Rücksprünge und Wiederholungen zu durchlaufen sind.	
g)	Da die IT-Landschaft von Unternehmen in der Regel heterogen ist, sind Systembrüche nicht ganz zu vermeiden.	
h)	Bei der Durchführung von Reengineering-Projekten gewährleistet schon das Ausräumen der aufgedeckten Schwachstellen eine umfassende Berücksichtigung von Innovations- und Verbesserungspotentialen.	
i)	Bei einer kontrollflussorientierten Methode der Geschäftsprozessmodellierung beschreibt der Kontrollfluss die Zuordnung von Überwachungsaktivitäten zu Prozessschritten.	
j)	Das strategische Prozesscontrolling unterstützt auch Gestaltungsentscheidungen des Prozessmanagements, indem es etwa Prozess-Simulationen zur Ermittlung der Effizienz von Prozessen durchführt.	

2. Aufgabe**(30 Punkte)**

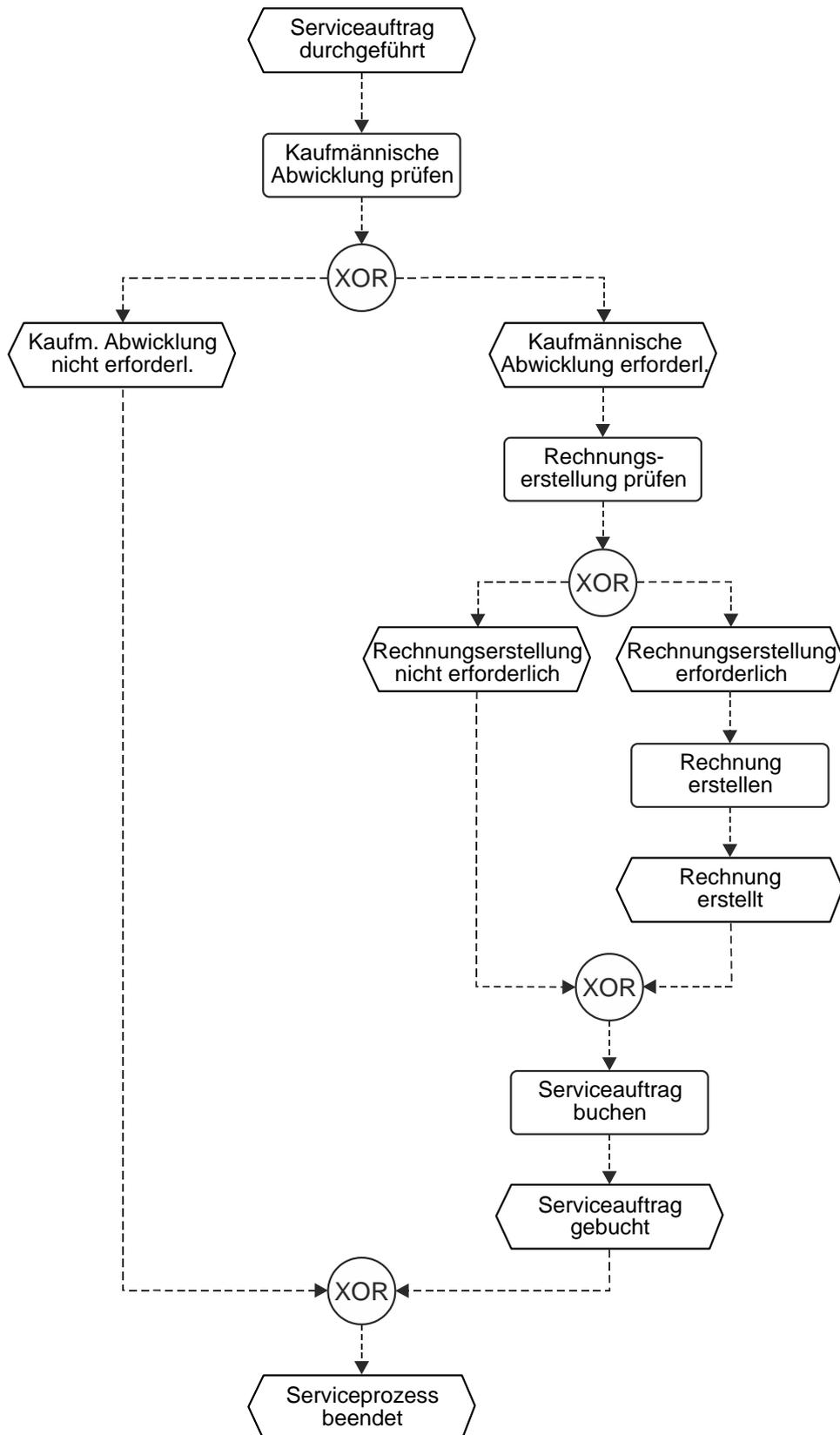
Gegeben sei die auf der folgenden Seite gezeigte grafisch-sprachliche Beschreibung des Kontrollflusses eines stark vereinfachten Geschäftsprozesses in der bekannten EPK-Notation. Für dieses Kontrollfluss-Diagramm lässt sich eine bedeutungsgleiche verbal-sprachliche Beschreibung erstellen. In dem folgenden 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 Medizingerätehersteller führt bei seinen Kunden Serviceleistungen durch. Er wird dafür per Jahrespauschale entgolten oder, falls eine detaillierte kaufmännische Abwicklung erforderlich ist, entweder nach Aufwand gemäß jährlicher Abrechnung oder nach Aufwand gemäß Einzelabrechnung.

Ist ein Serviceauftrag abgeschlossen, wird geprüft, ob eine kaufmännische Abwicklung erforderlich ist. ...

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 Potential-Analyse ...

(10 P)

- | | | |
|---|---|--|
| A | dient der Aufdeckung der Schwachstellen von Geschäftsprozessen. | |
| B | dient primär der Identifizierung von Defiziten hinsichtlich der IT-Unterstützung von Prozessen. | |
| C | soll auch Verbesserungspotentiale im Bereich organisatorischer Strukturen aufzeigen. | |
| D | ist auf die Identifizierung innovativer geschäftlicher Lösungen ausgerichtet. | |
| E | begünstigt die Neu-Konzeption von Prozessen, die sich weniger an Ist-Prozesse anlehnen. | |

b) Logische Operatoren ...

(10 P)

- | | | |
|---|--|--|
| A | werden im Rahmen der Modellierung des Kontrollflusses von Geschäftsprozessen genutzt. | |
| B | dienen der Beschreibung der Ablauflogik in Verzweigungs- und Vereinigungsstellen von Prozessen. | |
| C | dienen der Auswahl der für die Ausführung von Prozessschritten zuständigen Organisationseinheiten. | |
| D | beschreiben, in welcher Weise der Eintritt von Ereignissen Aktivitäten bzw. Prozessschritte auslöst. | |
| E | finden sich nicht in datenflussorientierten Modellierungsmethoden. | |

4. Aufgabe

(30 Punkte)

Die Handels KG, ein kleines Handelsunternehmen, hat sich entschlossen, eine Reorganisation seiner Kernprozesse vorzunehmen. Dabei wurde u.a. der Prozess „Auftragsabwicklung“ als ein zentraler Prozess des Handelsunternehmens identifiziert. Im Zuge der Ist-Zustands-Erhebung wurde die folgende verbale Beschreibung des Prozessablaufs erstellt:

Der betrachtete Prozess beginnt mit dem Auftragseingang. Bestellaufträge von Kunden treffen in der Regel per Fax oder per Brief ein. Der für die Auftragsannahme zuständige Sachbearbeiter prüft zuerst die Vollständigkeit und Korrektheit der enthaltenen Auftragsinformationen. Hierzu verwendet er das unternehmenseigene elektronische Artikelverzeichnis, um anhand der Artikelstammdaten z.B. die Übereinstimmung von Artikelnummer und Artikelbezeichnung im Bestellauftrag zu überprüfen. Gegebenenfalls nimmt er mit dem Kunden telefonisch Kontakt auf, um Unklarheiten zu beseitigen. Hierbei greift er auch mit Hilfe der computergestützten Kundenstammdatenverwaltung auf die Kundenstammdaten zu. Anschließend erfasst er die Auftragsdaten im Auftragsverwaltungsprogramm.

Der für die Auftragsbearbeitung zuständige Sachbearbeiter greift mittels des Auftragsverwaltungsprogramms auf den erfassten Auftrag zu und prüft, ob die Bonität des Kunden eine weitere Bearbeitung des Auftrags zulässt. Die zur Beurteilung erforderlichen Kundenbonitätsdaten (z.B. Zahlungsrückstände und Bestellimits) werden ihm durch eine entsprechende Funktion des Auftragsverwaltungsprogramms zur Verfügung gestellt. Ist die Bonität des Kunden unzureichend, so erstellt der Sachbearbeiter mit einem Textbearbeitungsprogramm und unter Zugriff auf die Kundenstammdaten eine schriftliche Absage. Der Prozess ist damit beendet.

Ist die Bonität dagegen in Ordnung, so prüft der Sachbearbeiter der Auftragsbearbeitung, ob die aktuellen Lagerbestände ausreichen, um die im Auftrag angegebenen Artikel in der geforderten Stückzahl an den Kunden zu liefern. Hierzu verwendet der Sachbearbeiter der Auftragsbearbeitung das Bestandsverwaltungssystem. Für jeden lieferbaren Artikel der Bestellung wird sofort die jeweilige Bestellmenge in der Bestandsverwaltung vorgemerkt, d.h. aus dem freien Bestand in den reservierten Bestand gebucht. Im selben Zug versieht der Sachbearbeiter die lieferbaren Artikel des Auftrags im Auftragsverwaltungsprogramm mit einer entsprechenden Kennzeichnung. Das Auftragsverwaltungsprogramm druckt anschließend automatisch eine schriftliche Auftragsbestätigung zum Versand an den Kunden sowie einen Versandauftrag für das Lager aus (von dem Fall, dass kein Artikel lieferbar ist, soll hier abgesehen werden).

Sobald der Auftrag disponiert ist, hat der Sachbearbeiter der Versandabteilung Zugriff auf die Auftragsdaten im Auftragsverwaltungssystem, um den Auftrag versandfertig zu machen. Mit Hilfe des Auftragsverwaltungssystems und der Kundenstammdatenverwaltung erstellt er die notwendigen Versandpapiere. Im selben Zug bucht er in der Bestandsverwaltung die für den Auftrag reservierten Lagerbestände aus. Nach Abschluss dieser Arbeiten ist der Auftrag versandfertig. Unabhängig davon stellt der Mitarbeiter im Lager auf der Grundlage des Versandauftrags die Ware für den Versand zusammen. Der hier betrachtete Prozess endet, wenn der Auftrag versandfertig und die Ware komplett zusammengestellt ist.

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 (im Diagramm mit P_i , $i = 1, 2, \dots$ bezeichnet), Ereignissen (E_i , $i = 1, 2, \dots$) und logischen Operatoren (O_i , $i = 1, 2, \dots$). Tragen Sie die fehlenden Angaben bzw. Bezeichnungen in die dafür vorgesehenen Tabellen auf der nachfolgenden Seite (Seite 7) 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.

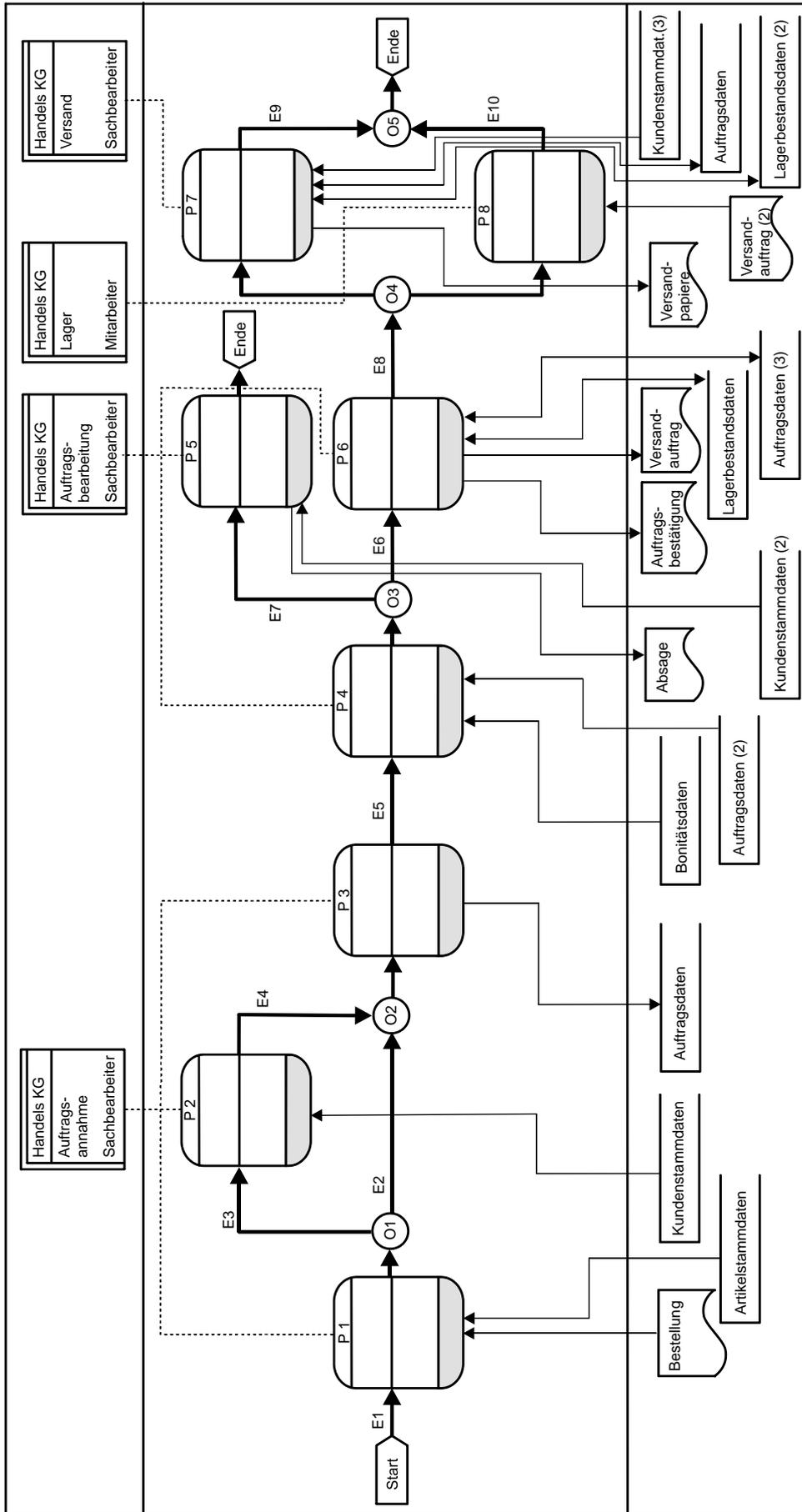


Abbildung 1

Lösungstabellen zu Aufgabe 4

Prozessschritt	Bezeichnung	benutzte Softwaresysteme und ggf. Module
P1		
P2	Rückfrage Kunde klären [VORGABE]	
P3		
P4		
P5		
P6		
P7	versandfertig machen [VORGABE]	Auftragsverwaltungsprogramm Bestandsverwaltungssystem Kundenstammdatenverwaltung [VORGABE]
P8		

Ereignis	Bezeichnung
E1	
E2	
E3	
E4	
E5	erfasst [VORGABE]
E6	
E7	
E8	disponiert [VORGABE]
E9	
E10	zusammengestellt [VORGABE]

Operator	Typ
O1	
O2	
O3	

Operator	Typ
O4	
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.