



Musterprüfung

Ausgabe 202208

Copyright © BCS, The Chartered Institute for IT 2022.
® BCS is a registered trademark of BCS.

Copyright © EXIN Holding B.V. 2022. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

Inhalt

Einführung	4
Musterprüfung	5
Antwortschlüssel	21
Beurteilung	46

Einführung

Dies ist die EXIN BCS Modelling Business Processes (MBP.DE) Musterprüfung. Es gilt die Prüfungsordnung von EXIN.

Die Musterprüfung besteht aus 40 Multiple-Choice-Fragen. Zu jeder Multiple-Choice-Frage werden mehrere Antwortmöglichkeiten angeboten. Ist nichts anderes angegeben, so gibt es jeweils eine richtige Antwort.

Sie können maximal 40 Punkte erreichen. Jede richtige Antwort zählt 1 Punkt. Um die Prüfung zu bestehen, müssen Sie mindestens 26 Punkte erzielen.

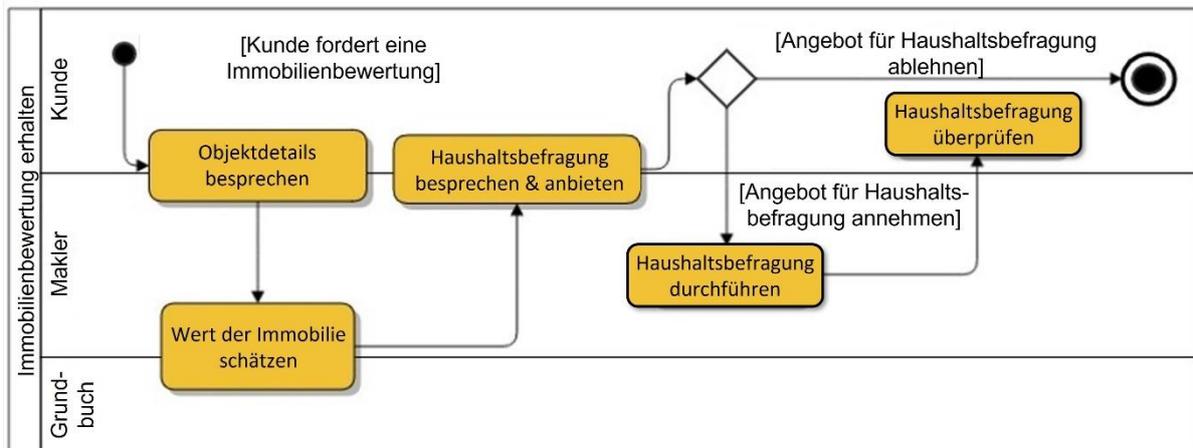
Die Bearbeitungszeit beträgt 60 Minuten.

Viel Erfolg!

Musterprüfung

1 / 40

Das folgende Bild zeigt einen Ausschnitt aus einem Business-Prozessmodell:



Was ist daraus **nicht** ersichtlich?

- A) Das auslösende Business-Ereignis
- B) Die Schätzung des Immobilienwerts durch den Makler nach Einsicht in das Grundbuch
- C) Was nach Überprüfung der Haushaltsbefragung durch den Kunden geschieht
- D) Was geschieht, falls sich der Kunde entscheidet, keine Haushaltsbefragung durchzuführen

2 / 40

Eine Organisation legt zwei bestehende Abteilungen zusammen.

Welche Technik sollte ein Business-Analyst anwenden, um eine ganzheitliche Herangehensweise an die internen organisatorischen Folgen dieses Business-Change sicherzustellen?

- A) MOST
- B) PESTLE
- C) POPIT
- D) SWOT

3 / 40

Ein Restaurant bietet Kunden die Möglichkeit, online einen Tisch zu reservieren. Der Business-Prozess trägt die Bezeichnung ‚Tisch reservieren‘. Eine Aufgabe in diesem Business-Prozess lautet: ‚Reservierungsgebühr entgegennehmen‘. Ein Business-Analyst hat einen Entwurf für ein Swimlane-Diagramm des Prozesses ‚Tisch reservieren‘ erarbeitet. Einem User des Business ist jedoch aufgefallen, dass Kunden keine Reservierungsbestätigung erhalten und dass das Restaurant bei Absage der Reservierung keine Rückerstattung der Reservierungsgebühr bietet.

Welche **zwei** Maßnahmen sollte der Analyst ergreifen?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Den Prozess ‚Tisch reservieren‘ um eine Reservierungsbestätigung ergänzen
- B) Den Prozess ‚Tisch reservieren‘ um eine Rückerstattung der Reservierungsgebühr ergänzen
- C) Die Process Map (Prozessabbildung) aktualisieren und den den Business-Prozess ‚Reservierung absagen‘ mit aufnehmen
- D) Die Process Map aktualisieren, um den Business-Prozess ‚Rückerstattung der Reservierungsgebühr‘ mit aufzunehmen

4 / 40

Bei welchen **drei** Ebenen handelt es sich um Hierarchieebenen der Business-Prozesse?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Akteur/Ereignis
- B) Akteur/Aufgabe
- C) Organisation
- D) Organisation/Ereignis
- E) Ereignis/Reaktion

5 / 40

Welche **zwei** Elemente des Wertangebots befassen sich mit den Fragen, wie schnell ein Produkt geliefert werden kann und wie robust und effektiv ein Produkt ist?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Verfügbarkeit oder Timing
- B) Auswahl
- C) Funktionalität
- D) Preis
- E) Qualität

6 / 40

Ein Schmuckunternehmen bietet Online-Bestellungen an und lässt diese über einen Sicherheitskurier ausliefern. Das Unternehmen bittet die Kunden, den Eingang der Bestellung mit Hilfe der neuen sicheren App zu bestätigen und stellt so sicher, dass die Kunden die Bestellung auch tatsächlich erhalten haben.

Welche **zwei** Hauptaktivitäten in Porters Wertkette (Porter's Value Chain) lassen sich aus diesem Szenario identifizieren?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Unternehmensinfrastruktur
- B) Produktion
- C) Ausgangslogistik
- D) Beschaffung
- E) Technologieentwicklung

7 / 40

Welche **zwei** Aussagen sind in Bezug auf die funktionale Sicht auf eine Organisation korrekt?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Sie beschreibt die materiellen und immateriellen Ergebnisse einer Organisation.
- B) Sie konzentriert sich auf die interne Struktur und die Berichtswege der Organisation.
- C) Sie zeigt dem Management und den Mitarbeitern, wie eine Organisation aufgebaut ist.
- D) Sie identifiziert die materiellen Vermögenswerte, die eingesetzt werden, um den Geschäftsbetrieb zu ermöglichen.
- E) Sie zeigt die wichtigsten Interaktionen zwischen den verschiedenen Geschäftsbereichen.

8 / 40

Welche **drei** Aktivitäten in Porters Wertkette gelten als unterstützende Aktivitäten der primären Aktivitäten, die das Wertangebot liefern?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Personalmanagement
- B) Marketing und Vertrieb
- C) Produktion
- D) Beschaffung
- E) Service
- F) Technologieentwicklung

9 / 40

Welche **drei** Aussagen zur Prozesssicht auf eine Organisation sind korrekt?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Sie konzentriert sich auf die interne Struktur und die Berichtswege der Organisation.
- B) Sie identifiziert mögliche Verbindungen zur Außenwelt außerhalb der Organisation.
- C) Sie bietet eine dynamische Sicht darauf, wie das Geschäft im Laufe der Zeit auf ein Ereignis reagiert oder einen Service liefert.
- D) Sie zeigt die relative Stellung und Macht der Organisationen, die zu einer bestimmten Branche oder Business-Domäne gehören.
- E) Sie zeigt, wo Kommunikation und Kollaboration über mehrere Business-Bereiche stattfindet.

10 / 40

Eine Wohltätigkeitsorganisation mit ehrenamtlichen Mitarbeitern aus der Gemeinde kauft ökologische Produkte von einem lokalen Bauern und bereitet daraus Mahlzeiten zu, die an die sozial benachteiligten Bürger vor Ort verteilt werden. Die Mahlzeiten werden nach den von der Lokalbehörde festgelegten Anforderungen an die Lebensmittelzubereitung gekocht.

Wie sollte dies im Organisationsmodell nach Harmon beschrieben werden?

- A) Lieferanten: ehrenamtliche Mitarbeiter aus der Gemeinde, lokaler Bauer
Kunde: Anforderungen der Lokalbehörde an die Lebensmittelzubereitung
Externe Gegebenheiten des Business: sozial benachteiligte Bürger vor Ort
- B) Lieferanten: ehrenamtliche Mitarbeiter aus der Gemeinde, lokaler Bauer
Kunde: sozial benachteiligte Bürger vor Ort
Externe Gegebenheiten des Business: Anforderungen an die Lebensmittelzubereitung seitens der Lokalbehörde
- C) Lieferanten: ehrenamtliche Mitarbeiter aus der Gemeinde
Kunde: sozial benachteiligte Bürger vor Ort, lokaler Bauer
Externe Gegebenheiten des Business: Anforderungen an die Lebensmittelzubereitung seitens der Lokalbehörde
- D) Lieferanten: ehrenamtliche Mitarbeiter aus der Gemeinde
Kunde: sozial benachteiligte Bürger vor Ort
Externe Gegebenheiten des Business: lokaler Bauer

11 / 40

Zu betrachten ist der folgende Satz:

„Auf der [A] Ebene der Hierarchie der Business-Prozesse identifiziert eine Organisation möglicherweise mehrere [B], von denen jeder/-s eine Reihe an Aktivitäten umfasst, die zusammen [C] bieten.“

Welche Wörter kommen an die Stellen der Platzhalter [A], [B] und [C]?

- A) A = Organisation
B = Wertströme
C = Wertangebot(e)
- B) A = Ereignis-Reaktion
B = Wertströme
C = Wertangebot(e)
- C) A = Organisation
B = Wertangebot(e)
C = Wertstrom/-ströme
- D) A = Akteur-Aufgabe
B = Wertströme
C = Wertangebot(e)

12 / 40

Am letzten Werktag des Monats schließt ein Vertriebsleiter das Auftragsprotokoll ab, um die Provisionszahlungen der Mitarbeiter zu berechnen. Aufgrund der Leistung im letzten Monat weist der Vertriebsleiter das Lohnbuchhaltungsteam an, allen Vertriebsmitarbeitern eine um 4% höhere Provision auszuzahlen.

Welche **zwei** Typen von Business-Ereignissen haben hier stattgefunden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Extern
- B) Intern
- C) Routine
- D) Zeitbasiert
- E) Zeitgesteuert

13 / 40

Nach einem Vorfall beantragt ein leitender Polizeibeamter, dass der Dienstleiter weitere Beamte an den Tatort schickt. Die Regierung fordert von der Polizei im Nachgang einen offiziellen Bericht über den Vorfall.

Welche **zwei** Typen von Business-Ereignissen haben hier stattgefunden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Extern
- B) Intern
- C) Operativ
- D) Politisch
- E) Zeitbasiert

14 / 40

Bei folgendem Text handelt es sich um einen Auszug aus einem internen Bericht:

„Wir haben Aktivitäten entdeckt, die inzwischen überflüssig waren und die Zuständigkeit wurde viel zu oft von einem Team zum anderen geschoben. Der bereits sehr langatmige Prozess wurde dadurch noch ineffizienter.“

Welche generische Herangehensweise an die Verbesserung von Business-Prozessen sollte angewendet werden, um diese Business-Situation zu verbessern?

- A) Automatisieren der Verarbeitung
- B) Verändern der Reihenfolge von Aufgaben
- C) Prozessgrenzen neu definieren
- D) Vereinfachen von Prozessen

15 / 40

Bei folgendem Text handelt es sich um einen Auszug aus einem internen Auditbericht:

„Wir fanden Aktivitäten, die separat hätten durchgeführt werden können, während der Hauptantrag bearbeitet wurde, aber da sie nacheinander durchgeführt wurden, häuften sich die Verzögerungen, was zu einem Anstieg der Kundenbeschwerden um 30 % führte.“

Welche generische Herangehensweise an die Verbesserung von Business-Prozessen sollte angewendet werden, um diese Business-Situation zu verbessern?

- A) Anpassung
- B) Automatisieren der Verarbeitung
- C) Verändern der Reihenfolge von Aufgaben
- D) Prozessgrenzen neu definieren

16 / 40

Was ist **kein** Grund dafür, dass Business-Szenarien als nützliches Instrument für das Testen von Business-Prozessen gelten?

- A) Sie heben Ausnahmen hervor, die bei der Ausführung einer Aufgabe alternative Wege erfordern.
- B) Sie bieten die Möglichkeit, die Zahl der Versäumnisse in einem Prozess zu verringern.
- C) Sie unterstützen die Definition eines Wertangebots.
- D) Sie helfen stillschweigendes Wissen aufzudecken.

17 / 40

Ein Manager, der neu in einer Organisation ist, möchte verstehen, warum das Modellieren von Business-Prozessen nützlich ist.

Welche Aussage ist **falsch** und sollte dem Manager **nicht** mitgeteilt werden?

- A) Es klärt, welche zentralen Aktivitäten erforderlich sind, um Produkte und Services an Kunden zu liefern und welche Art von Wertangebot diesen Kunden gemacht wird.
- B) Es gewährleistet Konsistenz und Standardisierung innerhalb der Organisation, sodass alle den gleichen Prozess befolgen und alle Kunden das gleiche Serviceniveau erhalten.
- C) Es hilft Business-Managern eine ganzheitliche Sicht auf den Prozess und die Mitarbeiter des Business zu haben damit sie verstehen, wie ihre Arbeit mit der Arbeit anderer zusammenhängt.
- D) Es hilft zu erkennen, wo ein bestehender oder Ist-Business-Prozess ineffizient oder ineffektiv ist und trägt damit zur Identifizierung von Verbesserungspotenzial bei.

18 / 40

Ein Kollege beschreibt den Nutzen einer Technik, wie folgt:

- Sie trägt dazu bei, dass Kunden das gleiche Serviceniveau und eine einheitliche Erfahrung erhalten
- Sie hilft bei der Klärung, welche zentralen Aktivitäten erforderlich sind, um Produkte und Services an Kunden zu liefern.
- Sie sorgt für mehr Konsistenz und Standardisierung innerhalb der Organisation
- Sie dient dem Nachweis, wie eine Organisation für die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben sorgt

Welche Technik beschreibt der Kollege?

- A) Modellieren von Business-Prozessen
- B) GAP-Analyse
- C) POPIT
- D) Erstellen eines Wertstroms

19 / 40

Folgende Auszüge stammen aus den Notizen einer Business-Analystin von einer Besprechung mit dem Vertriebsteam eines Magazins zum Modellieren des Prozesses ‚Neue Abonnenten registrieren‘.

Die Notizen sind mit anderen Informationen durcheinander geraten und sind jetzt nicht mehr in der richtigen Reihenfolge.

1. Abonnementdauer erfragen (6 Monate oder 12 Monate)
2. Falls der Kunde bereits besteht, weiter mit ‚Zeitplan für das Abonnement erstellen‘
3. 95% der neuen Abonnements müssen innerhalb von 5 Minuten erstellt werden
4. Neues Abonnement erstellen
5. Nach Zahlungsmodalitäten für das Abonnement fragen
6. Zeitplanung für das Abonnement erstellen

In welcher Form und auf welcher Hierarchieebene der Business-Prozesse sollten diese Auszüge aufgezeichnet werden?

- A) 2 sollten als Aufgaben auf Organisationsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- B) 2 sollten als Aufgaben auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- C) 3 sollten als Aufgaben auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
2 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- D) 3 sollten als Aufgaben auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.

20 / 40

Ein Business-Analyst macht sich bei einem Treffen mit einem Tierschutzteam einige Notizen, die ihm beim Modellieren des Prozesses ‚Neue Adoptionen registrieren‘ behilflich sein sollen. Die Notizen wurden versehentlich mit anderen Informationen vermischt und sind nicht mehr in der richtigen Reihenfolge.

1. Nach der Adoptionsadresse fragen
2. Falls keine Angaben zur Impfung eingegeben sind, Impftermin vereinbaren
3. 90% der neuen Adoptionen müssen innerhalb von 30 Minuten abgeschlossen werden
4. Neuen Adoptivbesitzer anlegen
5. Nach Geburtsdatum des neuen Adoptivbesitzers fragen
6. Das Teammitglied ist in das Adoptionssystem eingeloggt

In welcher Form und auf welcher Hierarchieebene der Business-Prozesse sollten diese Auszüge aufgezeichnet werden?

- A) 1 sollte als Aufgabe auf Organisationsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- B) 1 sollte als Aufgabe auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- C) 3 sollten als Aufgaben auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
2 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- D) 4 sollten als Aufgaben auf Organisationsebene aufgezeichnet werden.
2 sollten als Schritte auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.

21 / 40

Bitte lesen Sie das folgende Szenario:

Die Assistentin der Lohnbuchhaltung erhält einen Antrag auf Spesenzahlung und bucht diesen sofort von ihrem Computer in das Finanzsystem ein. Sie geht an das Zahlterminal im Sicherheitsraum, nimmt dort die Zahlung vor und geht dann an ihren Computer zurück, um die Zahlung als ‚erledigt‘ zu markieren. Später schickt sie dann eine E-Mail an die Mitarbeiterin, um diese zu informieren, dass sie die Zahlung in den nächsten 3-5 Tagen erwarten könne.

Wie viele Aufgaben sollten bei Anwendung der OPOPOT-Konvention in einem Business-Prozessmodell für dieses Szenario aufgezeichnet werden?

- A) 2
- B) 3
- C) 4
- D) 5

22 / 40

Bitte lesen Sie das folgende Szenario:

Eine Event-Managerin erhält einen Buchungsauftrag. Sie bucht daraufhin sofort das Hotel und sendet dem Auftraggeber eine Bestätigung. Zu einem späteren Zeitpunkt am gleichen Tag schließt sie die Buchung für das Orchester ab. Zwei Wochen vor der Veranstaltung, sendet sie dem Auftraggeber eine E-Mail, um die finalen Einzelheiten zu bestätigen. Eine Woche vor der Veranstaltung, stellt die Event-Managerin die Gesamtkosten für die Veranstaltung zusammen und übermittelt diese an das Finanzteam. Das Finanzteam stellt spätestens 2 Tage vor der Veranstaltung eine Rechnung aus.

Wie viele Aufgaben sollten bei Anwendung der OPOPOT-Konvention in einem Business-Prozessmodell für dieses Szenario aufgezeichnet werden?

- A) 2
- B) 3
- C) 4
- D) 5

23 / 40

Auf welcher Hierarchieebene der Business-Prozesse sollten **keine** Prozesskennzahlen definiert werden?

- A) Akteur-Aufgabe
- B) Organisation
- C) Ereignis-Reaktion
- D) Reaktion-Aufgabe

24 / 40

Mit welchem Bereich sollten sich Prozesskennzahlen **nicht** befassen?

- A) Kundenerfahrung
- B) Finanzen
- C) Lernen und Entwicklung
- D) Prozesseffizienz

25 / 40

Die folgenden Texte sind Auszüge aus einer Aufgabenbeschreibung für eine Aufgabe mit einem Kunden, der eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) für sein Kreditkartenkonto braucht.

1. Überprüfen der Kundenidentität zu Beginn von 100% der Anrufe
2. Andernfalls mit der Aufgabe ‚PIN ausgeben‘ fortfahren
3. Die durchschnittliche Zeit zur Bearbeitung eines Calls beträgt 3 Minuten; dies entspricht 1/20 des Stundensatzes eines Call-Center-Agenten

Unter welchen **drei** Elementen einer Aufgabenbeschreibung sollten diese Auszüge aufgezeichnet werden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Kosten
- B) Ereignis
- C) Input
- D) Output
- E) Prozesskennzahlen
- F) Schritte

26 / 40

Die folgenden Texte sind Auszüge aus der Beschreibung für eine Aufgabe mit einem Kunden, der einen Versicherungsanspruch anmeldet.

1. Angaben zur Versicherungspolice
2. Anspruch registriert und bereit zur Auszahlung
3. Die durchschnittliche Zeit zur Bearbeitung eines Calls beträgt 6 Minuten; dies entspricht 2/20 des Stundensatzes eines Call-Center-Agenten

Unter welchen **drei** Elementen einer Aufgabenbeschreibung sollten diese Auszüge aufgezeichnet werden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Kosten
- B) Ereignis
- C) Input
- D) Output
- E) Prozesskennzahlen
- F) Schritte

27 / 40

Folgender Auszug stammt aus einer Aufgabenbeschreibung, bei der ein Kunde, einen Artikel aus einem Abo-Service für Bücher vorbestellen möchte.

1. Call innerhalb von 5 Minuten abwickeln; ein Call sollte im Durchschnitt innerhalb von 3 Minuten abgeschlossen werden
2. Kunden nach Mitgliedsnummer fragen
3. Falls das Produkt verfügbar ist, weiter mit der Aufgabe ‚Kundenbestellung aufzeichnen‘

Unter welchen **zwei** Elementen einer Aufgabenbeschreibung würden diese Auszüge aufgezeichnet?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Akteur
- B) Ereignis
- C) Output
- D) Prozesskennzahlen
- E) Voraussetzung
- F) Schritte

28 / 40

Nachfolgend eine Reihe von Elementen aus dem vollständig beschriebenen Use Case ‚Neue Straftat aufzeichnen‘:

1. Das Straftatsregister wird eingerichtet.
2. Ein Verbrechen wird zur Anzeige gebracht.
3. Der oder die Anzeigende besitzt keine Email-Adresse. Der Benutzer bei der Polizei fragt nach anderen Kontaktdaten.
4. Der Benutzer bei der Polizei ist in das System eingeloggt.

Welche **vier** Typen von Elementen sind in dieser Beschreibung enthalten?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 4 Antworten auswählen müssen.

- A) Name des Akteurs
- B) Alternativer Ablauf
- C) Ereignis
- D) Ziel
- E) Nachbedingungen
- F) Vorbedingungen

29 / 40

Nachfolgend einige Elemente aus dem vollständig beschriebenen Use Case ‚Versicherungsvertrag erstellen‘:

1. Das System fordert eine Bestätigung des Selbstbehalts.
2. 80 Mal pro Stunde.
3. Der Versicherungssachbearbeiter gibt die Angaben zur Police, wie Start- und Enddatum, Name des Underwriters, etc. ein.
4. Should have (sollte umgesetzt werden).

Welche **drei** Typen von Elementen sind in der Beschreibung enthalten?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Aktionen
- B) Alternativer Ablauf
- C) Ereignis
- D) Häufigkeit/Volumen
- E) Vorbedingungen
- F) Priorität

30 / 40

In einer Online-Apotheke wird im Rahmen der Aufgabe ‚Arzneimittel bestellen‘ ein Test durchgeführt, um für bestimmte Produkte folgende Regeln umzusetzen:

1. Der Kunde muss volljährig sein.
2. Erlaubt sind maximal 2 (Standardpackungen).
3. Der gleiche Artikel darf innerhalb der letzten 10 Tage **nicht** schon einmal bestellt worden sein.

Für was ist dieser Test ein Beispiel?

- A) Business-Regel – Einschränkung
- B) Business-Regel – operativer Leitfaden
- C) Aufgabenbedingung – operativer Leitfaden
- D) Aufgabenregel – operativer Leitfaden

31 / 40

Nachfolgend ein Auszug aus einem internen Auditbericht:

„Wir haben Aktivitäten entdeckt, die inzwischen schlichtweg überflüssig sind und Fälle, in denen Übergaben zwischen den Teams unnötig waren. Wir haben auch Beispiele gesehen, bei denen klar war, dass die mit weniger Ressourcen ausgestatteten Teile des Prozesses sich auf die Teile mit mehr Ressourcen auswirkten.“

Welche generische Herangehensweise an die Verbesserung von Business-Prozessen sollte zur Verbesserung der Business-Situation angewendet werden?

- A) Engpässe beseitigen und verändern der Reihenfolge der Aufgaben
- B) Robotic Process Automation (RPA) und Engpässe beseitigen
- C) Business-Prozesse vereinfachen und Engpässe beseitigen
- D) Business-Prozesse vereinfachen und Prozessgrenzen neu definieren

32 / 40

Ein Manager, der neu in der Organisation ist, notiert sich zum Herstellungsprozess in seiner Organisation. Bitte lesen Sie das folgende Szenario:

„Die Teile kommen an, werden im Lager gelagert, aber erst im Warenwirtschaftssystem gebucht, falls/wenn sie angefordert oder montiert werden. Das Montage-Team ist sehr beschäftigt und wird durch diese Zusatzaufgabe aufgehalten. Wenn die Teile im Lager liegen, hat das Team dagegen häufig nicht genügend Arbeit.“

Welche generische Herangehensweise an die Verbesserung von Business-Prozessen sollte zur Verbesserung der Business-Situation angewendet werden?

- A) Engpässe beseitigen und Prozessgrenzen neu definieren
- B) Verändern der Reihenfolge von Aufgaben
- C) Verändern der Reihenfolge von Aufgaben und Robotic Process Automation (RPA)
- D) Robotic Process Automation (RPA) und Engpässe beseitigen

33 / 40

Bei folgendem Text handelt es sich um einen Auszug aus einem internen Auditbericht:

„Die neuen Prozesse wurden eindeutig zu schnell eingeführt. Die Mitarbeiter wussten nicht, wie sie die Prozesse durchführen sollten und die Finanzierung für die neuen Kassenterminals wurde nicht rechtzeitig bereitgestellt. Es gab keinen eindeutigen Change Champion (Verfechter der Veränderung) Die IT-Systeme wurden nicht rechtzeitig umgestellt, was viel Frust verursachte.“

Welche häufige Ursache für das Scheitern eines Business-Change wird in diesem Textauszug **nicht** beschrieben?

- A) Einschränkungen aufgrund veralteter Business-Regeln
- B) Unzureichende Ressourcen
- C) Mangelnde Zuständigkeit
- D) Fehlen der erforderlichen Kompetenz
- E) Fehlende Unterstützungssysteme

34 / 40

Eine Organisation muss auf ein neues Retail Management System (RMS) migrieren, um die Vorteile eines neuen internetbasierten Lagermanagementsystems nutzen zu können, das ihre Lagerhaltungskosten radikal reduzieren wird. Die Organisation ist nicht sicher, dass die Umstellung auf das neue RMS-System problemlos verlaufen wird und sucht daher nach einer Möglichkeit, das System drei Monate lang parallel zum bestehenden System laufen zu lassen und es gleichzeitig (gesamthaft) in einem kleinen Teil der Organisation zu implementieren.

Welche **zwei** Implementierungsstrategien zieht die Organisation in Betracht?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Parallele Umstellung
- B) Parallellauf
- C) Stufenweise Implementierung
- D) Pilotumstellung
- E) Pilotlauf

35 / 40

Ein online Take-Away-Restaurant betreibt einen Abhol- und Lieferservice auf Provisionsbasis. Das Unternehmen wurde vor kurzem von einer Regierungsstelle über neue Bauvorschriften informiert. Diese schränken ein, wo warme Mahlzeiten gelagert werden können, bevor sie an Kunden geliefert werden.

In welchen Support-Aktivitäten der Wertkette nach Porter sollte dieser Punkt behandelt werden?

- A) Unternehmensinfrastruktur
- B) Eingangslogistik
- C) Betrieb
- D) Ausgangslogistik

36 / 40

Auf welchen **zwei** Hierarchieebenen der Business-Prozesse sollte man Wertströme und Business-Prozesse finden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Akteur-Reaktion
- B) Akteur-Aufgabe
- C) Organisation
- D) Organisation-Ereignis
- E) Ereignis-Reaktion

37 / 40

Was ist **kein** valider Grund für die Nutzung der Modellierungssprache Business Process Model and Notation (BPMN) bei der Erstellung von Business-Prozessmodellen?

- A) Sie ermöglicht die Übertragung von Modellen zwischen verschiedenen Tools.
- B) Sie ermöglicht die Prozessverbesserung mit Hilfe von Daten und statistischen Berechnungen.
- C) Sie sorgt für eine präzise Logik, die mit Hilfe von Workflow-Tools ausgeführt werden kann.
- D) Sie ist ausreichend detailliert, um Software-Produkte bei der Prozessautomatisierung anzuweisen.

38 / 40

Welche Technik beschreibt eine präzise Prozesslogik, die von Prozessautomatisierungssoftware ausgeführt werden kann und deren Notationen auch Pools und Lanes umfassen?

- A) BPMN
- B) POPIT
- C) RACI
- D) UML

39 / 40

Eine GAP-Analyse wurde durchgeführt, um die Ist-Prozessmodelle einer Organisation mit den Soll-Modellen zu vergleichen.

Folgende Aussagen wurden verfasst und beschreiben, welche Changes (Veränderungen) umzusetzen sind.

1. Die Organisationsstruktur eignet sich nicht zur Unterstützung der Soll-Situation.
2. Den Mitarbeitern fehlen die Daten, die sie benötigen, um mindestens eine der neuen Aufgaben durchzuführen.
3. Die aktuelle Technologiearchitektur reicht nicht aus, um die Dimension der Soll-Situation zu unterstützen.
4. Die Business-Prozesse werden von unserer aktuellen Technologie nicht ausreichend unterstützt.
5. Die Job-Rollen decken nicht alle Aspekte der Arbeit ab.
6. Die für die Unterstützung der Konfiguration der Sollsituation erforderlichen Statistiken sind möglicherweise nicht rechtzeitig verfügbar.
7. Die aktuelle Organisationskultur ist möglicherweise nicht mit der Sollsituation kompatibel.

Wie viele dieser Aussagen sollten unter das I von POPIT eingeordnet werden?

- A) 2
- B) 3
- C) 4
- D) 5

40 / 40

Die Aussagen unten beschreiben, welche Changes (Veränderungen) nach einer Gap-Analyse vorgenommen werden müssen. Die Gap-Analyse wurde durchgeführt, um das Ist-Prozessmodell und das Soll-Prozessmodell einer Organisation gegenüberzustellen.

1. Die Leadership-Rollen und die aktuelle Struktur sind zur Unterstützung der Sollsituation nicht geeignet.
2. Den Mitarbeitern fehlen die Fähigkeiten, um mindestens eine der neuen Aufgaben durchzuführen.
3. Die aktuelle Technologiearchitektur reicht nicht aus, um die komplexe Sollsituation zu unterstützen.
4. Die Fähigkeiten unserer aktuellen Mitarbeiter können nicht alle Aspekte der Arbeit abdecken.
5. Die Sollsituation erfordert eine Reihe neuer Partner und Lieferanten.
6. Viele neue Business-Prozesse werden von unseren aktuellen Systemen nicht unterstützt.

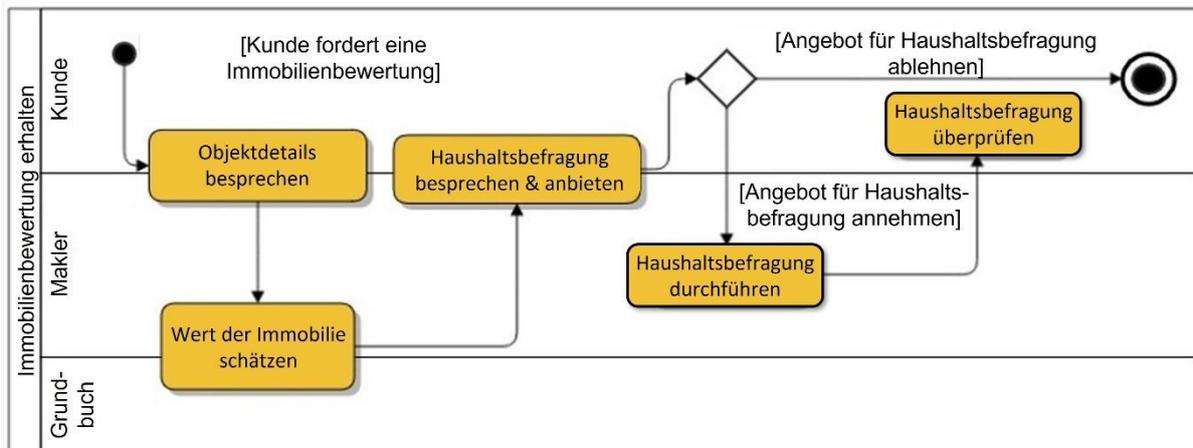
Wie viele dieser Aussagen sollten unter das T von POPIT eingeordnet werden?

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4

Antwortschlüssel

1 / 40

Das folgende Bild zeigt einen Ausschnitt aus einem Business-Prozessmodell:



Was ist daraus **nicht** ersichtlich?

- A) Das auslösende Business-Ereignis
- B) Die Schätzung des Immobilienwerts durch den Makler nach Einsicht in das Grundbuch
- C) Was nach Überprüfung der Haushaltsbefragung durch den Kunden geschieht
- D) Was geschieht, falls sich der Kunde entscheidet, keine Haushaltsbefragung durchzuführen

- A) Falsch.
- B) Falsch.
- C) Richtig. Das Business-Prozessmodell enthält nach der Überprüfung der Haushaltsbefragung keine weiteren Schritte. (Lernergebnis: 3.1)
- D) Falsch.

2 / 40

Eine Organisation legt zwei bestehende Abteilungen zusammen.

Welche Technik sollte ein Business-Analyst anwenden, um eine ganzheitliche Herangehensweise an die internen organisatorischen Folgen dieses Business-Change sicherzustellen?

- A) MOST
- B) PESTLE
- C) POPIT
- D) SWOT

- A) Falsch.
- B) Falsch.
- C) Richtig. Durch Verwendung der POPIT-Technik sollte sichergestellt sein, dass nur interne Faktoren auf operativer Ebene berücksichtigt werden. (Lernergebnis: 6.1)
- D) Falsch.

3 / 40

Ein Restaurant bietet Kunden die Möglichkeit, online einen Tisch zu reservieren. Der Business-Prozess trägt die Bezeichnung ‚Tisch reservieren‘. Eine Aufgabe in diesem Business-Prozess lautet: ‚Reservierungsgebühr entgegennehmen‘. Ein Business-Analyst hat einen Entwurf für ein Swimlane-Diagramm des Prozesses ‚Tisch reservieren‘ erarbeitet. Einem User des Business ist jedoch aufgefallen, dass Kunden keine Reservierungsbestätigung erhalten und dass das Restaurant bei Absage der Reservierung keine Rückerstattung der Reservierungsgebühr bietet.

Welche **zwei** Maßnahmen sollte der Analyst ergreifen?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Den Prozess ‚Tisch reservieren‘ um eine Reservierungsbestätigung ergänzen
 - B) Den Prozess ‚Tisch reservieren‘ um eine Rückerstattung der Reservierungsgebühr ergänzen
 - C) Die Process Map (Prozessabbildung) aktualisieren und den den Business-Prozess ‚Reservierung absagen‘ mit aufnehmen
 - D) Die Process Map aktualisieren, um den Business-Prozess ‚Rückerstattung der Reservierungsgebühr‘ mit aufzunehmen
-
- A) Richtig. Die genannten Probleme lassen sich lösen, indem man die Process Map aktualisiert und einen Prozess zur Absage der Reservierungen mit aufnimmt und den Prozess ‚Tisch reservieren‘ um eine Reservierungsbestätigung ergänzt. Da die Reservierungsgebühren nicht erstattet werden, sind die Optionen B und D falsch. (Lernergebnis: 3.1)
 - B) Falsch.
 - C) Richtig. Die genannten Probleme lassen sich lösen, indem man die Process Map aktualisiert und einen Prozess zur Absage der Reservierungen mit aufnimmt und den Prozess ‚Tisch reservieren‘ um eine Reservierungsbestätigung ergänzt. Da die Reservierungsgebühren nicht erstattet werden, sind die Optionen B und D falsch. (Lernergebnis: 3.1)
 - D) Falsch.

4 / 40

Bei welchen **drei** Ebenen handelt es sich um Hierarchieebenen der Business-Prozesse?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Akteur/Ereignis
 - B) Akteur/Aufgabe
 - C) Organisation
 - D) Organisation/Ereignis
 - E) Ereignis/Reaktion
-
- A) Falsch.
 - B) Richtig. Akteur/Ereignis und Unternehmen/Ereignis sind keine Hierarchieebenen von Business-Prozessen. (Lernergebnis: 1.2)
 - C) Richtig. Akteur/Ereignis und Unternehmen/Ereignis sind keine Hierarchieebenen von Business-Prozessen. (Lernergebnis: 1.2)
 - D) Falsch.
 - E) Richtig. Akteur/Ereignis und Unternehmen/Ereignis sind keine Hierarchieebenen von Business-Prozessen. (Lernergebnis: 1.2)

5 / 40

Welche **zwei** Elemente des Wertangebots befassen sich mit den Fragen, wie schnell ein Produkt geliefert werden kann und wie robust und effektiv ein Produkt ist?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Verfügbarkeit oder Timing
 - B) Auswahl
 - C) Funktionalität
 - D) Preis
 - E) Qualität
-
- A) Richtig. Wie schnell ein Produkt geliefert wird, bezieht sich auf die Verfügbarkeit und das Timing. Robustheit und Effektivität dagegen sind Qualitätsmerkmale. (Lernergebnis: 2.2)
 - B) Falsch.
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.
 - E) Richtig. Wie schnell ein Produkt geliefert wird, bezieht sich auf die Verfügbarkeit und das Timing. Robustheit und Effektivität dagegen sind Qualitätsmerkmale. (Lernergebnis: 2.2)

6 / 40

Ein Schmuckunternehmen bietet Online-Bestellungen an und lässt diese über einen Sicherheitskurier ausliefern. Das Unternehmen bittet die Kunden, den Eingang der Bestellung mit Hilfe der neuen sicheren App zu bestätigen und stellt so sicher, dass die Kunden die Bestellung auch tatsächlich erhalten haben.

Welche **zwei** Hauptaktivitäten in Porters Wertkette (Porter's Value Chain) lassen sich aus diesem Szenario identifizieren?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Unternehmensinfrastruktur
- B) Produktion
- C) Ausgangslogistik
- D) Beschaffung
- E) Technologieentwicklung

- A) Falsch.
- B) Richtig. Die Lieferung der Ware ist als Ausgangslogistik und die Empfangsbestätigung als Betrieb zu kategorisieren. (Lernergebnis: 2.1)
- C) Richtig. Die Lieferung der Ware ist als Ausgangslogistik und die Empfangsbestätigung als Betrieb zu kategorisieren. (Lernergebnis: 2.1)
- D) Falsch.
- E) Falsch.

7 / 40

Welche **zwei** Aussagen sind in Bezug auf die funktionale Sicht auf eine Organisation korrekt?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Sie beschreibt die materiellen und immateriellen Ergebnisse einer Organisation.
- B) Sie konzentriert sich auf die interne Struktur und die Berichtswege der Organisation.
- C) Sie zeigt dem Management und den Mitarbeitern, wie eine Organisation aufgebaut ist.
- D) Sie identifiziert die materiellen Vermögenswerte, die eingesetzt werden, um den Geschäftsbetrieb zu ermöglichen.
- E) Sie zeigt die wichtigsten Interaktionen zwischen den verschiedenen Geschäftsbereichen.

- A) Falsch.
- B) Richtig. Die funktionale Sicht bietet eine statische Ansicht der Berichtswege innerhalb der Organisation und hilft damit den Mitarbeitern und Teams die Organisationsstruktur und ihre Rolle innerhalb dieser Organisationsstruktur zu verstehen. (Lernergebnis: 1.3)
- C) Richtig. Die funktionale Sicht bietet eine statische Ansicht der Berichtswege innerhalb der Organisation und hilft damit den Mitarbeitern und Teams die Organisationsstruktur und ihre Rolle innerhalb dieser Organisationsstruktur zu verstehen. (Lernergebnis: 1.3)
- D) Falsch.
- E) Falsch.

8 / 40

Welche **drei** Aktivitäten in Porters Wertkette gelten als unterstützende Aktivitäten der primären Aktivitäten, die das Wertangebot liefern?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Personalmanagement
- B) Marketing und Vertrieb
- C) Produktion
- D) Beschaffung
- E) Service
- F) Technologieentwicklung

- A) Richtig. B, C und E sind primäre Aktivitäten wohingegen A, D und F unterstützende Aktivitäten sind. Sie werden so genannt, weil sie die Prozesse und Aufgaben abwickeln, die die primären Aktivitäten ermöglichen und unterstützen. (Lernergebnis: 2.2)
- B) Falsch.
- C) Falsch.
- D) Richtig. B, C und E sind primäre Aktivitäten wohingegen A, D und F unterstützende Aktivitäten sind. Sie werden so genannt, weil sie die Prozesse und Aufgaben abwickeln, die die primären Aktivitäten ermöglichen und unterstützen. (Lernergebnis: 2.2)
- E) Falsch.
- F) Richtig. B, C und E sind primäre Aktivitäten wohingegen A, D und F unterstützende Aktivitäten sind. Sie werden so genannt, weil sie die Prozesse und Aufgaben abwickeln, die die primären Aktivitäten ermöglichen und unterstützen. (Lernergebnis: 2.2)

9 / 40

Welche **drei** Aussagen zur Prozesssicht auf eine Organisation sind korrekt?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Sie konzentriert sich auf die interne Struktur und die Berichtswege der Organisation.
 - B) Sie identifiziert mögliche Verbindungen zur Außenwelt außerhalb der Organisation.
 - C) Sie bietet eine dynamische Sicht darauf, wie das Geschäft im Laufe der Zeit auf ein Ereignis reagiert oder einen Service liefert.
 - D) Sie zeigt die relative Stellung und Macht der Organisationen, die zu einer bestimmten Branche oder Business-Domäne gehören.
 - E) Sie zeigt, wo Kommunikation und Kollaboration über mehrere Business-Bereiche stattfindet.
-
- A) Falsch.
 - B) Richtig. Die Prozesssicht auf eine Organisation zeigt, wie Prozesse mehrere Business-Bereiche miteinander verbinden. (Lernergebnis: 1.3)
 - C) Richtig. Die Prozesssicht auf eine Organisation zeigt, wie Prozesse mehrere Business-Bereiche miteinander verbinden. (Lernergebnis: 1.3)
 - D) Falsch.
 - E) Richtig. Die Prozesssicht auf eine Organisation zeigt, wie Prozesse mehrere Business-Bereiche miteinander verbinden. (Lernergebnis: 1.3)

10 / 40

Eine Wohltätigkeitsorganisation mit ehrenamtlichen Mitarbeitern aus der Gemeinde kauft ökologische Produkte von einem lokalen Bauern und bereitet daraus Mahlzeiten zu, die an die sozial benachteiligten Bürger vor Ort verteilt werden. Die Mahlzeiten werden nach den von der Lokalbehörde festgelegten Anforderungen an die Lebensmittelzubereitung gekocht.

Wie sollte dies im Organisationsmodell nach Harmon beschrieben werden?

- A)** Lieferanten: ehrenamtliche Mitarbeiter aus der Gemeinde, lokaler Bauer
Kunde: Anforderungen der Lokalbehörde an die Lebensmittelzubereitung
Externe Gegebenheiten des Business: sozial benachteiligte Bürger vor Ort
 - B)** Lieferanten: ehrenamtliche Mitarbeiter aus der Gemeinde, lokaler Bauer
Kunde: sozial benachteiligte Bürger vor Ort
Externe Gegebenheiten des Business: Anforderungen an die Lebensmittelzubereitung seitens der Lokalbehörde
 - C)** Lieferanten: ehrenamtliche Mitarbeiter aus der Gemeinde
Kunde: sozial benachteiligte Bürger vor Ort, lokaler Bauer
Externe Gegebenheiten des Business: Anforderungen an die Lebensmittelzubereitung seitens der Lokalbehörde
 - D)** Lieferanten: ehrenamtliche Mitarbeiter aus der Gemeinde
Kunde: sozial benachteiligte Bürger vor Ort
Externe Gegebenheiten des Business: lokaler Bauer
-
- A)** Falsch.
 - B)** Richtig. Der Bauer liefert die Produkte und die ehrenamtlichen Mitarbeiter erstellen das Produkt/Service. Beide sind daher Lieferanten. Die Bürger erhalten die Produkte und sind daher die Kunden. Bei der lokalen Behörde handelt es sich um eine externe Gegebenheit des Business. (Lernergebnis: 2.1)
 - C)** Falsch.
 - D)** Falsch.

11 / 40

Zu betrachten ist der folgende Satz:

„Auf der [A] Ebene der Hierarchie der Business-Prozesse identifiziert eine Organisation möglicherweise mehrere [B], von denen jeder/-s eine Reihe an Aktivitäten umfasst, die zusammen [C] bieten.“

Welche Wörter kommen an die Stellen der Platzhalter [A], [B] und [C]?

- A) A = Organisation
B = Wertströme
C = Wertangebot(e)
- B) A = Ereignis-Reaktion
B = Wertströme
C = Wertangebot(e)
- C) A = Organisation
B = Wertangebot(e)
C = Wertstrom/-ströme
- D) A = Akteur-Aufgabe
B = Wertströme
C = Wertangebot(e)

- A) Richtig. Die Organisationsebene ermöglicht die Identifizierung von Wertströmen. (Lernergebnis: 2.2)
- B) Falsch.
- C) Falsch.
- D) Falsch.

12 / 40

Am letzten Werktag des Monats schließt ein Vertriebsleiter das Auftragsprotokoll ab, um die Provisionszahlungen der Mitarbeiter zu berechnen. Aufgrund der Leistung im letzten Monat weist der Vertriebsleiter das Lohnbuchhaltungsteam an, allen Vertriebsmitarbeitern eine um 4% höhere Provision auszuzahlen.

Welche **zwei** Typen von Business-Ereignissen haben hier stattgefunden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Extern
- B) Intern
- C) Routine
- D) Zeitbasiert
- E) Zeitgesteuert

- A) Falsch.
- B) Richtig. Die Erhöhung ist ein internes Ereignis aufgrund der erzielten Ergebnisse einer Periode. (Lernergebnis: 3.5)
- C) Falsch.
- D) Richtig. Die Erhöhung ist ein internes Ereignis aufgrund der erzielten Ergebnisse einer Periode. (Lernergebnis: 3.5)
- E) Falsch.

13 / 40

Nach einem Vorfall beantragt ein leitender Polizeibeamter, dass der Dienstleiter weitere Beamte an den Tatort schickt. Die Regierung fordert von der Polizei im Nachgang einen offiziellen Bericht über den Vorfall.

Welche **zwei** Typen von Business-Ereignissen haben hier stattgefunden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Extern
 - B) Intern
 - C) Operativ
 - D) Politisch
 - E) Zeitbasiert
-
- A) Richtig. Bei der Anforderung weiterer Polizeibeamter handelt es sich um ein internes und bei der Anforderung eines Berichts seitens der Regierung um ein externes Ereignis. (Lernergebnis: 3.5)
 - B) Richtig. Bei der Anforderung weiterer Polizeibeamter handelt es sich um ein internes und bei der Anforderung eines Berichts seitens der Regierung um ein externes Ereignis. (Lernergebnis: 3.5)
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.
 - E) Falsch.

14 / 40

Bei folgendem Text handelt es sich um einen Auszug aus einem internen Bericht:

„Wir haben Aktivitäten entdeckt, die inzwischen überflüssig waren und die Zuständigkeit wurde viel zu oft von einem Team zum anderen geschoben. Der bereits sehr langatmige Prozess wurde dadurch noch ineffizienter.“

Welche generische Herangehensweise an die Verbesserung von Business-Prozessen sollte angewendet werden, um diese Business-Situation zu verbessern?

- A) Automatisieren der Verarbeitung
 - B) Verändern der Reihenfolge von Aufgaben
 - C) Prozessgrenzen neu definieren
 - D) Vereinfachen von Prozessen
-
- A) Falsch.
 - B) Falsch.
 - C) Falsch.
 - D) Richtig. Viele Aktivitäten, die die Prozesse ineffizient machten, sind entbehrlich. Das Vereinfachen von Prozessen würde die Business-Situation verbessern. (Lernergebnis: 5.2)

15 / 40

Bei folgendem Text handelt es sich um einen Auszug aus einem internen Auditbericht:

„Wir fanden Aktivitäten, die separat hätten durchgeführt werden können, während der Hauptantrag bearbeitet wurde, aber da sie nacheinander durchgeführt wurden, häuften sich die Verzögerungen, was zu einem Anstieg der Kundenbeschwerden um 30 % führte.“

Welche generische Herangehensweise an die Verbesserung von Business-Prozessen sollte angewendet werden, um diese Business-Situation zu verbessern?

- A) Anpassung
 - B) Automatisieren der Verarbeitung
 - C) Verändern der Reihenfolge von Aufgaben
 - D) Prozessgrenzen neu definieren
-
- A) Falsch.
 - B) Falsch.
 - C) Richtig. Verändert man die Reihenfolge von Aufgaben können Aktivitäten potenziell gleichzeitig laufen. So entstehen weniger Verzögerungen und damit auch weniger Kundenbeschwerden. (Lernergebnis: 5.2)
 - D) Falsch.

16 / 40

Was ist **kein** Grund dafür, dass Business-Szenarien als nützliches Instrument für das Testen von Business-Prozessen gelten?

- A) Sie heben Ausnahmen hervor, die bei der Ausführung einer Aufgabe alternative Wege erfordern.
 - B) Sie bieten die Möglichkeit, die Zahl der Versäumnisse in einem Prozess zu verringern.
 - C) Sie unterstützen die Definition eines Wertangebots.
 - D) Sie helfen stillschweigendes Wissen aufzudecken.
-
- A) Falsch.
 - B) Falsch.
 - C) Richtig. Business-Szenarien definieren nicht das Wertangebot. (Lernergebnis: 5.4)
 - D) Falsch.

17 / 40

Ein Manager, der neu in einer Organisation ist, möchte verstehen, warum das Modellieren von Business-Prozessen nützlich ist.

Welche Aussage ist **falsch** und sollte dem Manager **nicht** mitgeteilt werden?

- A) Es klärt, welche zentralen Aktivitäten erforderlich sind, um Produkte und Services an Kunden zu liefern und welche Art von Wertangebot diesen Kunden gemacht wird.
 - B) Es gewährleistet Konsistenz und Standardisierung innerhalb der Organisation, sodass alle den gleichen Prozess befolgen und alle Kunden das gleiche Serviceniveau erhalten.
 - C) Es hilft Business-Managern eine ganzheitliche Sicht auf den Prozess und die Mitarbeiter des Business zu haben damit sie verstehen, wie ihre Arbeit mit der Arbeit anderer zusammenhängt.
 - D) Es hilft zu erkennen, wo ein bestehender oder Ist-Business-Prozess ineffizient oder ineffektiv ist und trägt damit zur Identifizierung von Verbesserungspotenzial bei.
-
- A) Falsch.
 - B) Richtig. Ein Business-Prozessmodell ist nicht in der Lage, Konsistenz zu garantieren. (Lernergebnis: 1.1)
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.

18 / 40

Ein Kollege beschreibt den Nutzen einer Technik, wie folgt:

- Sie trägt dazu bei, dass Kunden das gleiche Serviceniveau und eine einheitliche Erfahrung erhalten
- Sie hilft bei der Klärung, welche zentralen Aktivitäten erforderlich sind, um Produkte und Services an Kunden zu liefern.
- Sie sorgt für mehr Konsistenz und Standardisierung innerhalb der Organisation
- Sie dient dem Nachweis, wie eine Organisation für die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben sorgt

Welche Technik beschreibt der Kollege?

- A) Modellieren von Business-Prozessen
 - B) GAP-Analyse
 - C) POPIT
 - D) Erstellen eines Wertstroms
-
- A) Richtig. Hierbei handelt es sich um Merkmale des Modellierens von Business-Prozessen. (Lernergebnis: 1.1)
 - B) Falsch.
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.

19 / 40

Folgende Auszüge stammen aus den Notizen einer Business-Analystin von einer Besprechung mit dem Vertriebsteam eines Magazins zum Modellieren des Prozesses ‚Neue Abonnenten registrieren‘.

Die Notizen sind mit anderen Informationen durcheinander geraten und sind jetzt nicht mehr in der richtigen Reihenfolge.

1. Abonnementdauer erfragen (6 Monate oder 12 Monate)
2. Falls der Kunde bereits besteht, weiter mit ‚Zeitplan für das Abonnement erstellen‘
3. 95% der neuen Abonnements müssen innerhalb von 5 Minuten erstellt werden
4. Neues Abonnement erstellen
5. Nach Zahlungsmodalitäten für das Abonnement fragen
6. Zeitplanung für das Abonnement erstellen

In welcher Form und auf welcher Hierarchieebene der Business-Prozesse sollten diese Auszüge aufgezeichnet werden?

- A) 2 sollten als Aufgaben auf Organisationsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
 - B) 2 sollten als Aufgaben auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
 - C) 3 sollten als Aufgaben auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
2 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
 - D) 3 sollten als Aufgaben auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- A) Falsch.
B) Richtig. Nummer 3 passt in keine der Kategorien. (Lernergebnis: 3.3)
C) Falsch.
D) Falsch.

20 / 40

Ein Business-Analyst macht sich bei einem Treffen mit einem Tierschutzteam einige Notizen, die ihm beim Modellieren des Prozesses ‚Neue Adoptionen registrieren‘ behilflich sein sollen. Die Notizen wurden versehentlich mit anderen Informationen vermischt und sind nicht mehr in der richtigen Reihenfolge.

1. Nach der Adoptionsadresse fragen
2. Falls keine Angaben zur Impfung eingegeben sind, Impftermin vereinbaren
3. 90% der neuen Adoptionen müssen innerhalb von 30 Minuten abgeschlossen werden
4. Neuen Adoptivbesitzer anlegen
5. Nach Geburtsdatum des neuen Adoptivbesitzers fragen
6. Das Teammitglied ist in das Adoptionssystem eingeloggt

In welcher Form und auf welcher Hierarchieebene der Business-Prozesse sollten diese Auszüge aufgezeichnet werden?

- A) 1 sollte als Aufgabe auf Organisationsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- B) 1 sollte als Aufgabe auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
3 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- C) 3 sollten als Aufgaben auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.
2 sollten als Schritte auf der Akteur-Aufgabenebene aufgezeichnet werden.
- D) 4 sollten als Aufgaben auf Organisationsebene aufgezeichnet werden.
2 sollten als Schritte auf der Ereignis-Reaktionsebene aufgezeichnet werden.

- A) Falsch.
- B) Richtig. Nummer 3 passt in keine dieser Kategorien. (Lernergebnis: 3.3)
- C) Falsch.
- D) Falsch.

21 / 40

Bitte lesen Sie das folgende Szenario:

Die Assistentin der Lohnbuchhaltung erhält einen Antrag auf Spesenzahlung und bucht diesen sofort von ihrem Computer in das Finanzsystem ein. Sie geht an das Zahlterminal im Sicherheitsraum, nimmt dort die Zahlung vor und geht dann an ihren Computer zurück, um die Zahlung als ‚erledigt‘ zu markieren. Später schickt sie dann eine E-Mail an die Mitarbeiterin, um diese zu informieren, dass sie die Zahlung in den nächsten 3-5 Tagen erwarten könne.

Wie viele Aufgaben sollten bei Anwendung der OPOPOT-Konvention in einem Business-Prozessmodell für dieses Szenario aufgezeichnet werden?

- A) 2
- B) 3
- C) 4
- D) 5

- A) Falsch.
- B) Falsch.
- C) Richtig. Die vier Aufgaben lauten: Zahlungsanforderung buchen, Zahlung ausführen, Zahlung als erledigt markieren und Mitarbeiterin per E-Mail informieren. (Lernergebnis: 3.4)
- D) Falsch.

22 / 40

Bitte lesen Sie das folgende Szenario:

Eine Event-Managerin erhält einen Buchungsauftrag. Sie bucht daraufhin sofort das Hotel und sendet dem Auftraggeber eine Bestätigung. Zu einem späteren Zeitpunkt am gleichen Tag schließt sie die Buchung für das Orchester ab. Zwei Wochen vor der Veranstaltung, sendet sie dem Auftraggeber eine E-Mail, um die finalen Einzelheiten zu bestätigen. Eine Woche vor der Veranstaltung, stellt die Event-Managerin die Gesamtkosten für die Veranstaltung zusammen und übermittelt diese an das Finanzteam. Das Finanzteam stellt spätestens 2 Tage vor der Veranstaltung eine Rechnung aus.

Wie viele Aufgaben sollten bei Anwendung der OPOPOT-Konvention in einem Business-Prozessmodell für dieses Szenario aufgezeichnet werden?

- A) 2
- B) 3
- C) 4
- D) 5

- A) Falsch.
- B) Falsch.
- C) Falsch.
- D) Richtig. Die fünf Aufgaben lauten: Hotel buchen, Bestätigung an Auftraggeber, Orchester buchen, Kosten zusammenstellen und Rechnung ausstellen. (Lernergebnis: 3.4)

23 / 40

Auf welcher Hierarchieebene der Business-Prozesse sollten **keine** Prozesskennzahlen definiert werden?

- A) Akteur-Aufgabe
- B) Organisation
- C) Ereignis-Reaktion
- D) Reaktion-Aufgabe

A) Falsch.

B) Falsch.

C) Falsch.

D) Richtig. Die Ebene Reaktion-Aufgabe ist extern, daher können auf dieser Ebene keine Prozesskennzahlen angewendet werden. (Lernergebnis: 3.6)

24 / 40

Mit welchem Bereich sollten sich Prozesskennzahlen **nicht** befassen?

- A) Kundenerfahrung
- B) Finanzen
- C) Lernen und Entwicklung
- D) Prozesseffizienz

A) Falsch.

B) Falsch.

C) Richtig. Prozesskennzahlen befassen sich nicht mit Lernen und Entwicklung. (Lernergebnis: 3.6)

D) Falsch.

25 / 40

Die folgenden Texte sind Auszüge aus einer Aufgabenbeschreibung für eine Aufgabe mit einem Kunden, der eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) für sein Kreditkartenkonto braucht.

1. Überprüfen der Kundenidentität zu Beginn von 100% der Anrufe
2. Andernfalls mit der Aufgabe ‚PIN ausgeben‘ fortfahren
3. Die durchschnittliche Zeit zur Bearbeitung eines Calls beträgt 3 Minuten; dies entspricht 1/20 des Stundensatzes eines Call-Center-Agenten

Unter welchen **drei** Elementen einer Aufgabenbeschreibung sollten diese Auszüge aufgezeichnet werden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Kosten
 - B) Ereignis
 - C) Input
 - D) Output
 - E) Prozesskennzahlen
 - F) Schritte
-
- A) Richtig. 100% Identitätsprüfung ist eine Prozesskennzahl, weiter mit PIN bezieht sich auf die Schritte und der Vergleich Anruf mit Stundensatz sind die Kosten. (Lernergebnis: 4.1)
 - B) Falsch.
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.
 - E) Richtig. 100% Identitätsprüfung ist eine Prozesskennzahl, weiter mit PIN bezieht sich auf die Schritte und der Vergleich Anruf mit Stundensatz sind die Kosten. (Lernergebnis: 4.1)
 - F) Richtig. 100% Identitätsprüfung ist eine Prozesskennzahl, weiter mit PIN bezieht sich auf die Schritte und der Vergleich Anruf mit Stundensatz sind die Kosten. (Lernergebnis: 4.1)

26 / 40

Die folgenden Texte sind Auszüge aus der Beschreibung für eine Aufgabe mit einem Kunden, der einen Versicherungsanspruch anmeldet.

1. Angaben zur Versicherungspolice
2. Anspruch registriert und bereit zur Auszahlung
3. Die durchschnittliche Zeit zur Bearbeitung eines Calls beträgt 6 Minuten; dies entspricht 2/20 des Stundensatzes eines Call-Center-Agenten

Unter welchen **drei** Elementen einer Aufgabenbeschreibung sollten diese Auszüge aufgezeichnet werden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Kosten
 - B) Ereignis
 - C) Input
 - D) Output
 - E) Prozesskennzahlen
 - F) Schritte
-
- A) Richtig. Die Angaben zur Versicherungspolice sind der Input, der registrierte Anspruch ist der Output, der Vergleich von Call zu Stundensatz steht für die Kosten. (Lernergebnis: 4.1)
 - B) Falsch.
 - C) Richtig. Die Angaben zur Versicherungspolice sind der Input, der registrierte Anspruch ist der Output, der Vergleich von Call zu Stundensatz steht für die Kosten. (Lernergebnis: 4.1)
 - D) Richtig. Die Angaben zur Versicherungspolice sind der Input, der registrierte Anspruch ist der Output, der Vergleich von Call zu Stundensatz steht für die Kosten. (Lernergebnis: 4.1)
 - E) Falsch.
 - F) Falsch.

27 / 40

Folgender Auszug stammt aus einer Aufgabenbeschreibung, bei der ein Kunde, einen Artikel aus einem Abo-Service für Bücher vorbestellen möchte.

1. Call innerhalb von 5 Minuten abwickeln; ein Call sollte im Durchschnitt innerhalb von 3 Minuten abgeschlossen werden
2. Kunden nach Mitgliedsnummer fragen
3. Falls das Produkt verfügbar ist, weiter mit der Aufgabe ‚Kundenbestellung aufzeichnen‘

Unter welchen **zwei** Elementen einer Aufgabenbeschreibung würden diese Auszüge aufgezeichnet?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Akteur
- B) Ereignis
- C) Output
- D) Prozesskennzahlen
- E) Voraussetzung
- F) Schritte

- A) Falsch.
- B) Falsch.
- C) Falsch.
- D) Richtig. Die Dauer des Calls ist eine Prozesskennzahl, das Fragen nach der Nummer und das Aufzeichnen der Bestellung sind Schritte. (Lernergebnis: 4.1)
- E) Falsch.
- F) Richtig. Die Dauer des Calls ist eine Prozesskennzahl, das Fragen nach der Nummer und das Aufzeichnen der Bestellung sind Schritte. (Lernergebnis: 4.1)

28 / 40

Nachfolgend eine Reihe von Elementen aus dem vollständig beschriebenen Use Case ‚Neue Straftat aufzeichnen‘:

1. Das Straftatsregister wird eingerichtet.
2. Ein Verbrechen wird zur Anzeige gebracht.
3. Der oder die Anzeigende besitzt keine Email-Adresse. Der Benutzer bei der Polizei fragt nach anderen Kontaktdaten.
4. Der Benutzer bei der Polizei ist in das System eingeloggt.

Welche **vier** Typen von Elementen sind in dieser Beschreibung enthalten?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 4 Antworten auswählen müssen.

- A) Name des Akteurs
 - B) Alternativer Ablauf
 - C) Ereignis
 - D) Ziel
 - E) Nachbedingungen
 - F) Vorbedingungen
-
- A) Falsch.
 - B) Richtig. Ziel ist ein Straftatsregister, das Ereignis ist die Anzeige eines Verbrechens, die alternativen Kontaktdaten sind der alternative Ablauf und der in das System eingeloggte Benutzer ist eine Vorbedingung. (Lernergebnis: 4.2)
 - C) Richtig. Ziel ist ein Straftatsregister, das Ereignis ist die Anzeige eines Verbrechens, die alternativen Kontaktdaten sind der alternative Ablauf und der in das System eingeloggte Benutzer ist eine Vorbedingung. (Lernergebnis: 4.2)
 - D) Richtig. Ziel ist ein Straftatsregister, das Ereignis ist die Anzeige eines Verbrechens, die alternativen Kontaktdaten sind der alternative Ablauf und der in das System eingeloggte Benutzer ist eine Vorbedingung. (Lernergebnis: 4.2)
 - E) Falsch.
 - F) Richtig. Ziel ist ein Straftatsregister, das Ereignis ist die Anzeige eines Verbrechens, die alternativen Kontaktdaten sind der alternative Ablauf und der in das System eingeloggte Benutzer ist eine Vorbedingung. (Lernergebnis: 4.2)

29 / 40

Nachfolgend einige Elemente aus dem vollständig beschriebenen Use Case ‚Versicherungsvertrag erstellen‘:

1. Das System fordert eine Bestätigung des Selbstbehalts.
2. 80 Mal pro Stunde.
3. Der Versicherungssachbearbeiter gibt die Angaben zur Police, wie Start- und Enddatum, Name des Underwriters, etc. ein.
4. Should have (sollte umgesetzt werden).

Welche **drei** Typen von Elementen sind in der Beschreibung enthalten?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 3 Antworten auswählen müssen.

- A) Aktionen
 - B) Alternativer Ablauf
 - C) Ereignis
 - D) Häufigkeit/Volumen
 - E) Vorbedingungen
 - F) Priorität
-
- A) Richtig. Die Anforderungen des Systems und die Eingabe der Einzelheiten sind Aktionen, 80 Mal pro Stunde ist die Häufigkeit und ‚sollte haben‘ ist die Priorität. (Lernergebnis: 4.2)
 - B) Falsch.
 - C) Falsch.
 - D) Richtig. Die Anforderungen des Systems und die Eingabe der Einzelheiten sind Aktionen, 80 Mal pro Stunde ist die Häufigkeit und ‚sollte haben‘ ist die Priorität. (Lernergebnis: 4.2)
 - E) Falsch.
 - F) Richtig. Die Anforderungen des Systems und die Eingabe der Einzelheiten sind Aktionen, 80 Mal pro Stunde ist die Häufigkeit und ‚sollte haben‘ ist die Priorität. (Lernergebnis: 4.2)

30 / 40

In einer Online-Apotheke wird im Rahmen der Aufgabe ‚Arzneimittel bestellen‘ ein Test durchgeführt, um für bestimmte Produkte folgende Regeln umzusetzen:

1. Der Kunde muss volljährig sein.
2. Erlaubt sind maximal 2 (Standardpackungen).
3. Der gleiche Artikel darf innerhalb der letzten 10 Tage **nicht** schon einmal bestellt worden sein.

Für was ist dieser Test ein Beispiel?

- A) Business-Regel – Einschränkung
 - B) Business-Regel – operativer Leitfaden
 - C) Aufgabenbedingung – operativer Leitfaden
 - D) Aufgabenregel – operativer Leitfaden
- A) Richtig. Hierbei handelt es sich um eine Einschränkung, die den Verkauf von Produkten stoppen würde, die diese Voraussetzungen nicht erfüllen. (Lernergebnis: 4.2)
- B) Falsch.
- C) Falsch.
- D) Falsch.

31 / 40

Nachfolgend ein Auszug aus einem internen Auditbericht:

„Wir haben Aktivitäten entdeckt, die inzwischen schlichtweg überflüssig sind und Fälle, in denen Übergaben zwischen den Teams unnötig waren. Wir haben auch Beispiele gesehen, bei denen klar war, dass die mit weniger Ressourcen ausgestatteten Teile des Prozesses sich auf die Teile mit mehr Ressourcen auswirkten.“

Welche generische Herangehensweise an die Verbesserung von Business-Prozessen sollte zur Verbesserung der Business-Situation angewendet werden?

- A) Engpässe beseitigen und verändern der Reihenfolge der Aufgaben
 - B) Robotic Process Automation (RPA) und Engpässe beseitigen
 - C) Business-Prozesse vereinfachen und Engpässe beseitigen
 - D) Business-Prozesse vereinfachen und Prozessgrenzen neu definieren
- A) Falsch.
- B) Falsch.
- C) Richtig. Durch die Vereinfachung von Business-Prozessen werden unnötige Schritte eliminiert, während sich die Beseitigung von Engpässen um die mit weniger Ressourcen ausgestatteten Teile des Prozesses kümmert. (Lernergebnis: 5.1)
- D) Falsch.

32 / 40

Ein Manager, der neu in der Organisation ist, notiert sich zum Herstellungsprozess in seiner Organisation. Bitte lesen Sie das folgende Szenario:

„Die Teile kommen an, werden im Lager gelagert, aber erst im Warenwirtschaftssystem gebucht, falls/wenn sie angefordert oder montiert werden. Das Montage-Team ist sehr beschäftigt und wird durch diese Zusatzaufgabe aufgehalten. Wenn die Teile im Lager liegen, hat das Team dagegen häufig nicht genügend Arbeit.“

Welche generische Herangehensweise an die Verbesserung von Business-Prozessen sollte zur Verbesserung der Business-Situation angewendet werden?

- A) Engpässe beseitigen und Prozessgrenzen neu definieren
 - B) Verändern der Reihenfolge von Aufgaben
 - C) Verändern der Reihenfolge von Aufgaben und Robotic Process Automation (RPA)
 - D) Robotic Process Automation (RPA) und Engpässe beseitigen
-
- A) Falsch.
 - B) Richtig. Die Situation lässt sich verbessern, indem man einfach die Reihenfolge von Aufgaben verändert, um Produkte früher in das System einzubuchen. (Lernergebnis: 5.1)
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.

33 / 40

Bei folgendem Text handelt es sich um einen Auszug aus einem internen Auditbericht:

„Die neuen Prozesse wurden eindeutig zu schnell eingeführt. Die Mitarbeiter wussten nicht, wie sie die Prozesse durchführen sollten und die Finanzierung für die neuen Kassenterminals wurde nicht rechtzeitig bereitgestellt. Es gab keinen eindeutigen Change Champion (Verfechter der Veränderung) Die IT-Systeme wurden nicht rechtzeitig umgestellt, was viel Frust verursachte.“

Welche häufige Ursache für das Scheitern eines Business-Change wird in diesem Textauszug **nicht** beschrieben?

- A) Einschränkungen aufgrund veralteter Business-Regeln
 - B) Unzureichende Ressourcen
 - C) Mangelnde Zuständigkeit
 - D) Fehlen der erforderlichen Kompetenz
 - E) Fehlende Unterstützungssysteme
-
- A) Richtig. Veraltete Business-Regeln werden in diesem Szenario nicht angesprochen. (Lernergebnis: 5.3)
 - B) Falsch.
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.
 - E) Falsch.

34 / 40

Eine Organisation muss auf ein neues Retail Management System (RMS) migrieren, um die Vorteile eines neuen internetbasierten Lagermanagementsystems nutzen zu können, das ihre Lagerhaltungskosten radikal reduzieren wird. Die Organisation ist nicht sicher, dass die Umstellung auf das neue RMS-System problemlos verlaufen wird und sucht daher nach einer Möglichkeit, das System drei Monate lang parallel zum bestehenden System laufen zu lassen und es gleichzeitig (gesamthaft) in einem kleinen Teil der Organisation zu implementieren.

Welche **zwei** Implementierungsstrategien zieht die Organisation in Betracht?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Parallele Umstellung
 - B) Parallellauf
 - C) Stufenweise Implementierung
 - D) Pilotumstellung
 - E) Pilotlauf
-
- A) Falsch.
 - B) Richtig. Betreibt man zwei Systeme gleichzeitig spricht man von Parallellauf. Implementiert man ein System gesamthaft für kurze Zeit in nur einem kleinen Teil der Organisation spricht man von Pilotlauf. (Lernergebnis: 6.2)
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.
 - E) Richtig. Betreibt man zwei Systeme gleichzeitig spricht man von Parallellauf. Implementiert man ein System gesamthaft für kurze Zeit in nur einem kleinen Teil der Organisation spricht man von Pilotlauf. (Lernergebnis: 6.2)

35 / 40

Ein online Take-Away-Restaurant betreibt einen Abhol- und Lieferservice auf Provisionsbasis. Das Unternehmen wurde vor kurzem von einer Regierungsstelle über neue Bauvorschriften informiert. Diese schränken ein, wo warme Mahlzeiten gelagert werden können, bevor sie an Kunden geliefert werden.

In welchen Support-Aktivitäten der Wertkette nach Porter sollte dieser Punkt behandelt werden?

- A) Unternehmensinfrastruktur
 - B) Eingangslogistik
 - C) Betrieb
 - D) Ausgangslogistik
-
- A) Richtig. Diese Frage bezieht sich auf das physische Gebäude, in dem die Geschäftstätigkeit stattfindet. (Lernergebnis: 2.1)
 - B) Falsch.
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.

36 / 40

Auf welchen **zwei** Hierarchieebenen der Business-Prozesse sollte man Wertströme und Business-Prozesse finden?

Bitte denken Sie daran, dass Sie 2 Antworten auswählen müssen.

- A) Akteur-Reaktion
 - B) Akteur-Aufgabe
 - C) Organisation
 - D) Organisation-Ereignis
 - E) Ereignis-Reaktion
-
- A) Falsch.
 - B) Falsch.
 - C) Richtig. Wertströme finden sich auf Unternehmensebene und Business-Prozesse auf der Ereignis-Reaktionsebene. (Lernergebnis: 1.2)
 - D) Falsch.
 - E) Richtig. Wertströme finden sich auf Unternehmensebene und Business-Prozesse auf der Ereignis-Reaktionsebene. (Lernergebnis: 1.2)

37 / 40

Was ist **kein** valider Grund für die Nutzung der Modellierungssprache Business Process Model and Notation (BPMN) bei der Erstellung von Business-Prozessmodellen?

- A) Sie ermöglicht die Übertragung von Modellen zwischen verschiedenen Tools.
 - B) Sie ermöglicht die Prozessverbesserung mit Hilfe von Daten und statistischen Berechnungen.
 - C) Sie sorgt für eine präzise Logik, die mit Hilfe von Workflow-Tools ausgeführt werden kann.
 - D) Sie ist ausreichend detailliert, um Software-Produkte bei der Prozessautomatisierung anzuweisen.
-
- A) Falsch.
 - B) Richtig. Die Verwendung der Modellierungssprache BPMN ermöglicht keine statistischen Berechnungen. (Lernergebnis: 3.2)
 - C) Falsch.
 - D) Falsch.

38 / 40

Welche Technik beschreibt eine präzise Prozesslogik, die von Prozessautomatisierungssoftware ausgeführt werden kann und deren Notationen auch Pools und Lanes umfassen?

- A) BPMN
- B) POPIT
- C) RACI
- D) UML

- A) Richtig. BPMN ermöglicht Analysten die präzise Darstellung der Prozesslogik, die von einem Workflow oder anderen Softwareprodukten der Prozessautomatisierung ausgeführt werden soll. (Lernergebnis: 3.2)
- B) Falsch.
- C) Falsch.
- D) Falsch.

39 / 40

Eine GAP-Analyse wurde durchgeführt, um die Ist-Prozessmodelle einer Organisation mit den Soll-Modellen zu vergleichen.

Folgende Aussagen wurden verfasst und beschreiben, welche Changes (Veränderungen) umzusetzen sind.

1. Die Organisationsstruktur eignet sich nicht zur Unterstützung der Soll-Situation.
2. Den Mitarbeitern fehlen die Daten, die sie benötigen, um mindestens eine der neuen Aufgaben durchzuführen.
3. Die aktuelle Technologiearchitektur reicht nicht aus, um die Dimension der Soll-Situation zu unterstützen.
4. Die Business-Prozesse werden von unserer aktuellen Technologie nicht ausreichend unterstützt.
5. Die Job-Rollen decken nicht alle Aspekte der Arbeit ab.
6. Die für die Unterstützung der Konfiguration der Sollsituation erforderlichen Statistiken sind möglicherweise nicht rechtzeitig verfügbar.
7. Die aktuelle Organisationskultur ist möglicherweise nicht mit der Sollsituation kompatibel.

Wie viele dieser Aussagen sollten unter das I von POPIT eingeordnet werden?

- A) 2
- B) 3
- C) 4
- D) 5

- A) Richtig. Aussagen 2 und 6 beziehen sich auf das POPIT-Element ‚Information‘. (Lernergebnis: 5.5)
- B) Falsch.
- C) Falsch.
- D) Falsch.

40 / 40

Die Aussagen unten beschreiben, welche Changes (Veränderungen) nach einer Gap-Analyse vorgenommen werden müssen. Die Gap-Analyse wurde durchgeführt, um das Ist-Prozessmodell und das Soll-Prozessmodell einer Organisation gegenüberzustellen.

1. Die Leadership-Rollen und die aktuelle Struktur sind zur Unterstützung der Sollsituation nicht geeignet.
2. Den Mitarbeitern fehlen die Fähigkeiten, um mindestens eine der neuen Aufgaben durchzuführen.
3. Die aktuelle Technologiearchitektur reicht nicht aus, um die komplexe Sollsituation zu unterstützen.
4. Die Fähigkeiten unserer aktuellen Mitarbeiter können nicht alle Aspekte der Arbeit abdecken.
5. Die Sollsituation erfordert eine Reihe neuer Partner und Lieferanten.
6. Viele neue Business-Prozesse werden von unseren aktuellen Systemen nicht unterstützt.

Wie viele dieser Aussagen sollten unter das T von POPIT eingeordnet werden?

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4

- A) Falsch.
- B) Richtig. Aussagen 3 und 6 beziehen sich auf das POPIT-Element ‚Technologie‘. (Lernergebnis: 5.5)
- C) Falsch.
- D) Falsch.

Beurteilung

Die richtigen Antworten auf die Fragen in dieser Musterprüfung finden Sie in nachstehender Tabelle.

Frage	Antwort	Frage	Antwort
1	C	21	C
2	C	22	D
3	A & C	23	D
4	B & C & E	24	C
5	A & E	25	A & E & F
6	B & C	26	A & C & D
7	B & C	27	D & F
8	A & D & F	28	B & C & D & F
9	B & C & E	29	A & D & F
10	B	30	A
11	A	31	C
12	B & D	32	B
13	A & B	33	A
14	D	34	B & E
15	C	35	A
16	C	36	C & E
17	B	37	B
18	A	38	A
19	B	39	A
20	B	40	B



Driving Professional Growth

Kontakt EXIN

www.exin.com