

Prozessmanagement

Dauer: 20 Minuten

Vorbereitungsphase

Wie lange sollte man sich auf die Klausur vorbereiten?

5 Tage

Wie hast du dich vorbereitet (allein, in der Gruppe)?

allein

Welche Literatur/Skripte waren hilfreich?

Skript + Notizen

Gibt es allgemeine Tipps, die bei der Vorbereitung helfen könnten?

- Skript und Notizen reichen aus

Wo lagen Deiner Meinung nach besondere Schwierigkeiten der Klausur?

eigentlich keine

Verlauf der Prüfung

Wie verlief die Prüfung?

- einmal quer durch den behandelten Stoff
- viele Schlagwörter und Stichpunkte sind einfach zu nennen
- wenige Verständnisfragen

Wie reagierte der Prüfer, wenn Fragen nicht sofort beantwortet wurden?

gibt Tipps und versucht einen zur Lösung zu führen

Dein Kommentar zur Prüfung:

sehr fair, entspannte Atmosphäre

Dein Kommentar zur Benotung:

sehr fair

Welche Fragen wurden konkret gestellt?

- Effizienz + Effizienzprobleme
- Was ist Prozess (nur Definition)
- einen sekundären Prozess nennen
- Wozu braucht man Gewichtung
- Welche Vorgehensweisen gibt es bei der Prozessidentifizierung und welche wird bevorzugt
- Was ist eine Prozesslandkarte und zu welcher Ebene gehört diese
- Standardleistungsparameter
- > Differenzierung der Kundenanforderungen & Messung von Kundenzufriedenheit
- > Reifegradmodell (ISO9004)
- Welche Arten von Prozessoptimierung
- > BPR & PDCA beschreiben
- One-To-One-Marketing + Customer-Lifetime-Value und Kundenauswahl

- Scor-Modell
- Datenmanagement im PLM
- 4 Fehler in ARIS-Modell finden