

Übung 1

1. Aufgabe

Lesen Sie den Einführungstext "*Operations Management: A Critical Responsibility of Every Manager*" aus dem Buch [Chase07] und analysieren Sie dessen Inhalt.

Beantworten Sie dazu folgende Fragen:

- 1) • Worum geht es im Operations Management (OM)? Beschreiben Sie in einigen Sätzen möglichst präzise, was Sie unter OM verstehen, basierend auf den Informationen aus dem Text sowie Ihrem aktuellen Wissensstand.
- 2) • Warum ist OM wichtig für ein Unternehmen?
- 3) • Was verstehen Sie unter den Begriffen *Effizienz* und *Effektivität*?
- 4) • Was verstehen Sie unter dem Begriff *Wert*?
- 5) • Der Autoversicherer "Progressive Insurance (PI)" hat von 1991 bis 2002 seinen Umsatz um über 700% gesteigert. Nennen Sie die strategischen Entscheide, welche zu diesem enormen Wachstum führten.
- 6) • Besuchen Sie die Website von Progressive Insurance und suchen Sie nach Informationen zum operativen Geschäft dieses Versicherers.
- 7) • Nennen Sie verschiedene prinzipielle Strategien (bzw. Massnahmen), wie eine Firma Wachstum und Erfolg steigern kann.
- 8) • Erklären Sie das erwähnte Leistungsmass, mit welchem Versicherungsbetriebe evaluiert und verglichen werden. Was besagt ein Wert grösser bzw. kleiner Eins?
- 9) • Eine der zentralen Innovationen und Erfolgsfaktoren von PI ist das "Immediate Response claims handling". Was ist darunter zu verstehen. Was ist der Zusammenhang zu OM?
- 10) • Nennen Sie weitere wichtige Innovationen, welche zum Erfolg beigetragen haben. Gehören diese in den Bereich des OM?
- 11) • Fassen Sie die verschiedenen genannten Motivationen für das Studieren von OM zusammen.

1) OM beschäftigt sich mit den Aktivitäten des Kerngeschäfts, mit dem Ziel, dass diese Prozesse und Services möglichst effizient darzustellen.

2) Ohne OM hat das Unternehmen einen hohen Verlust der Effizienz und wichtige Informationen gehen verloren. Dies erschwert des Weiteren die Entscheidungsfindung für wichtige Entscheidungen.

3)

Effizienz := Man macht etwas mit den tiefstmöglichen Kosten

Effektivität := Man macht das richtige um den grösst möglichen Wert für die Firma zu schaffen

4) Wert := Ist definiert als die Qualität / Preis -> Wenn man ein besseres Auto zum gleichen Preis anbieten kann, so steigt der Wert des Autos.

5) Was Progressive tat, ist die Combined Ratio (Kosten plus Schadensauszahlungen, geteilt durch die Versicherungsprämien), das Maß für die finanzielle Leistung in der Versicherungsbranche. Es hat seine Kontrahenten geschlagen, in dem sie tiefere Preise und besseren Service wie die Kontrahanten angeboten haben.

6) Motorfahrzeuge, Haushalt, Boote, Lebensversicherung, Eigenheim-Garantie

7)

- Verbesserung der Produkte und Services

- Effizientere Abfolge der Kernprozesse

8) Das kombinierte Verhältnis zwischen (Kosten + Schadensauszahlung) / Versicherungsprämien -> Im Wesentlichen stellt es die Einnahmen den Ausgaben des Kerngeschäftes gegenüber.

9) Man erhält unmittelbar Rückmeldung und das 24h am Tag, wenn man einen von PI kontaktiert. Dadurch haben die Versicherten keine Wartezeit. Dies ist eine deutliche Verbesserung des Services, welches sich wieder auf das OM widerspiegelt.

10)

- Es gibt einen on-site check des Versicherten, dies ist ebenfalls eine klare Verbesserung des Services, welches Teil des OM ist.

- Die Zeit-Zyklen haben sich erheblich verringert, wo durch weitere Kosten gespart werden konnten -> Teil des OM -> Verbesserung der Kernprozesse

11) Der Mehrwert für Studierende liegt auf der Hand, durch das Studium erhalten wir einen generellen und sehr breiten Blickwinkel auf die einzelnen Themen. Dies ermöglicht uns das grosse ganze zu sehen, wo durch wir innovative Operations-related Ideen aufbauen können und der Prozess verbessern können. Dies hilft wiederum die zukünftigen Kosten gering zu halten und weitere Verbesserungen durchzuführen.