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:

* 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.  
  Als Operations Management bezeichnet man den Entwurf, den Betrieb und die Verbesserung des Systems der betrieblichen Leistungserstellung. Insbesondere sollen die Aktivitäten möglichst effizient, kostengünstig, zuverlässig und fehlerfrei durchgeführt werden.
* Warum ist OM wichtig für ein Unternehmen?  
  OM kann Kosten sparen durch Steigerung der Effizienz. Ist von zentraler Bedeutung, da es entscheidend sein kann bezüglich Erfolg/Misserfolg.
* Was verstehen Sie unter den Begriffen *Effizienz* und *Effektivität*?  
  **- Effizienz ist ein Maß für die Wirtschaftlichkeit (Kosten-Nutzen-Relation).** Effizient arbeiten bedeutet, so zu arbeiten, dass erzieltes Ergebnis und eingesetzte Mittel in einem möglichst günstigen Kosten-Nutzen-Verhältnis stehen und der Nutzen dabei größer ist als die Kosten (ökonomisches Prinzip). Der Begriff Kosten meint hierbei nicht nur monetäre Kosten und nicht nur sofort anfallende Kosten, sondern alle negativen Konsequenzen der Aktion.  
  **- Effektivität beschreibt den Grad der Zielerreichung (Wirksamkeit, Qualität der Zielerreichung).** Effektiv arbeiten bedeutet, so zu arbeiten, dass ein angestrebtes Ergebnis erreicht wird.

Kurz und bündig:  
Effektivität: „Die richtigen Dinge tun.“

Effizienz: „Die Dinge richtig tun.“

* Was verstehen Sie unter dem Begriff *Wert*?  
  Qualität dividiert durch Preis. Der Wert steigt, wenn man ein besseres Auto zum gleichen Preis anbieten kann oder ein gleichwertiges Auto zu einem tieferen Preis.
* 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.  
  - Sofortige Erreichbarkeit rund um die Uhr  
  - Kurze Reaktionszeiten (was Kosten spart (u.A. müssen beschädigte Fahrzeuge nicht lange gelagert werden), ausserdem können Betrüge besser aufgedeckt werden, da nicht viel Zeit verstreicht bis zum Eintreffen der Experten)  
  - Weniger Papierkram  
  - Vergleich mit den Preisen von anderen Versicherungsunternehmen über Website oder 800-Nummer  
  - Einfache Ermittlung des Risikoprofils über das Credit Rating (Einstufung der Kreditwürdigkeit)  
  Dieses Beispiel zeigt, welche Wirkung Innovation im Operations Management sein kann

* Besuchen Sie die Website von Progressive Insurance und suchen Sie nach Informationen zum operativen Geschäft dieses Versicherers.  
  Als operative Geschäfte bezeichnet man sämtliche Unternehmensaktivitäten, die im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Betriebszweck stehen.  
  - Vertreter rund um die Uhr erreichbar  
  - Unmittelbare Terminvereinbarung  
  - Inspektion innert 9 Stunden nach Schadenfall  
  - Vertreter sind in mobilen Büros unterwegs   
  - Etc.
* Nennen Sie verschiedene prinzipielle Strategien (bzw. Massnahmen), wie eine Firma Wachstum und Erfolg steigern kann.  
  - Positionierung in einem wachsenden Arbeitsmarkt  
  - Produktinnovation: neue Produkte, Weiterentwicklung bestehender Produkte  
  - Anpassungsfähigkeit  
  - Erschliessung neuer Märkte, Globalisierung  
  - Verbessertes Marketing  
  - Allgemein: Die Konkurrenz übertreffen und deren Kunden übernehmen  
  - Operations Management: Verbesserungen in den operativen Systemen und Prozessen
* Erklären Sie das erwähnte Leistungsmass, mit welchem Versicherungsbetriebe evaluiert und verglichen werden. Was besagt ein Wert grösser bzw. kleiner Eins?  
  - Finanzielles Leistungsmass: (Betriebsausgaben + Schadenzahlungen)/Prämieneinnahmen  
   Falls <1, ist das Geschäft profitabel, d.h. mehr „operative“ Einnahmen als Ausgaben
* 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?  
  - "Immediate Response Claim Handling": Vertreter rund um die Uhr telefonisch erreichbar. Bei Schadenmitteilung unmittelbare Terminvereinbarung für Schadeninspektion. Inspektion i.a. innert 9 Stunden nach Schadenfall. Schadeneinschätzung wenn möglich direkt bei Erstinspektion und wenn möglich unmittelbare Auszahlung der Versicherungsleistung als Check vor Ort. Vertreter sind in mobilen Büros mit Lieferwagen ständig unterwegs.
* Nennen Sie weitere wichtige Innovationen, welche zum Erfolg beigetragen haben. Gehören diese in den Bereich des OM?  
  - Online-Vergleich der Prämien mit andern Anbietern.

- Automatisches Erstellen des Risikoprofils eines Kunden aufgrund seines Kreditkarten-Ratings.

- Risikoabhängige Prämien

- Diese Innovationen gehören eher in die Bereiche Finanzen und Marketing.

* Fassen Sie die verschiedenen genannten Motivationen für das Studieren von OM zusammen  
  - Das Verständnis der operativen Prozesse ist wichtig für gutes Operations Management  
  - OM gibt Ihnen einen analytischen Blick, Sie verstehen Zusammenhänge besser  
  - OM eröffnet interessante Karriereoptionen  
  - OM Konzepte und Tools können in vielen Bereichen des Betriebs angewendet werden