

Wissensfragen:

1. Was ist kein Grundsatz ordnungsgemäßer Modellierung?
 - a) Grundsatz der Wirtschaftlichkeit
 - b) Grundsatz der Klarheit
 - c) Grundsatz des systematischen Aufbaus
 - d) Grundsatz der Transparenz
2. Aus welchen Sichten besteht das ARIS-Konzept?
 - a) Daten
 - b) Steuerung
 - c) Prozesse
 - d) Funktionen
 - e) Organisation
 - f) Leistung

Anwendungsfragen:

3. Relationales Schema ist ein Beispiel für ...
 - a) Betriebliche Problemstellung
 - b) Fachkonzept
 - c) DV-Konzept
 - d) Implementierung
4. Wie viele Endzustände kann ein EPK haben?
 - a) 1 oder 0
 - b) Lediglich 1
 - c) 1 oder mehr
 - d) Beliebig viele

Transferaufgabe:

5. Die Beispiel-AG möchte die Durchlaufzeit für den Kundenservice bei Reklamationen von Kunden verkürzen. Was wären sinnvolle Lösungsansätze?
 - a) keine Reklamationen mehr zulassen
 - b) die Bearbeitung einer Reklamation von nur noch einer Person durchführen lassen
 - c) bei jeder Reklamation zuerst die Notwendigkeit der Bearbeitung prüfen
 - d) ein einheitliches Formular für die Angestellten erstellen, anhand dessen sie die Aufgaben effizienter in kürzerer Zeit erledigen können
 - e) Wartezeiten bei einzelnen Mitarbeitern vermeiden, indem die Aufträge nach Bearbeitungsfortschritt und -geschwindigkeit zugewiesen werden

Lösung:

1. d
2. a, c, d, e
3. c

Für die Datensichtsicht gilt:

Fachkonzept : ERM

DV-Konzept: reationales Schema

Implementierung: SQL (oder anderes)

4. c
Ein EPK muss mindestens einen Endzustand haben, weitere sind nicht verboten, aber es sollen so wenige wie möglich sein.
5. c, d, e
a – Weglassen, in diesem Fall nicht möglich
b – Zusammenfassen, in diesem Fall nicht wirtschaftlich
c – Auslagern (FAQ oder ähnliches)
d – Beschleunigen mit Hilfe von Formularen
e – Parallelisieren, mehrere Mitarbeiter in den Prozess involvieren