

Frage 1

Welche der folgenden Zielsetzungen stellt kein Performanceziel einer Operations Strategie dar?

Which of the following performance objectives is not considered part of an operations strategy?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. Die Wirksamkeit des Internetauftritts für eine Kundengruppe / The effectiveness of an internet presence for a customer segment.
- b. Die Servicequalität einer Motorflugschule in Lugano / The service quality of an aviation school in Lugano.
- c. Die Lieferzeit für hoch individualisierte Sportwagen / The delivery time for a highly individualized sports car.
- d. Die Zuverlässigkeit eines Dienstleistungsprozesses / The reliability of a service operation.
- e. Die Kosteneffizienz eines Betriebs im Vergleich zur Konkurrenz / The cost efficiency of an operation compared to the competition.

Frage 2

Die Restaurantkette Jakob&Friends möchte sich neu auch auf dem Fastfood Gebiet etablieren. Der CEO beauftragt Sie als Operationsexperte, ihn zu unterstützen. Der CEO möchte die Best Practices der 3 Kernprozesse von anderen Unternehmen/Branchen verstehen. Dazu schauen Sie sich die Firma IKEA an. / The restaurant chain Jakob&Friends that wants to enter the fast food market. The CEO asks for your support, since you are an operations expert. The CEO wants to understand the best practices of the three core functions of other companies/industries. You therefore analyze IKEA.

Ordnen Sie die folgenden IKEAErfolgsfaktoren den drei Kernprozesse Operations (O) Produktentwicklung (P) Marketing (M) zu: / Match the following five success factors to the three core functions Operations (O) Product Development (P) Marketing (M):

1. Zeitloses Design der Möbel / Timeless design of the furniture
2. Grosse Skaleneffekte danke kleiner Variantenvielfalt / Scale effects through a low variety of products
3. Berücksichtigen der Transportkosten beim Entwurf der Möbel / Taking the transportation costs into consideration when designing the furniture
4. Niedrige Logistikkosten durch Automatisierung der Lager / Low warehousing costs through automation
5. Ausstellung aller Möbel in den Verkaufsfilialen / Displaying a full range of products in each retail outlet

Wählen Sie eine Antwort:

- a. O: 2., 3. / P: 1., 4. / M: 5.
- b. O: 4., 5. / P: 4., 3. / M: 1
- c. O: 2., 4. / P: 1., 3. / M: 5.
- d. O: 2., 3. / P: 1., 4. / M: 2.
- e. O: 1., 2. / P: 3., 4. / M: 5.

Frage 3

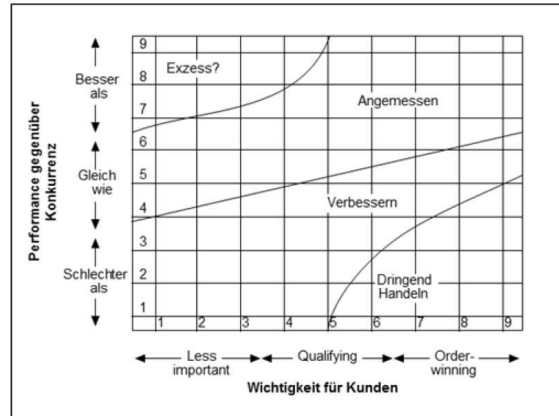
Was ist das Hauptziel einer Operations-Strategie? / What is the primary purpose of an operations strategy?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. Die Operations-Strategie steuert die industrielle Fertigung. / The operations strategy controls the industrial production.
- b. Die Operations-Strategie vereint soziale, ökologische und wirtschaftliche Ziele. / The operations strategy combines social, ecological and commercial goals.
- c. Die Operations-Strategie zielt auf Kostensenkung durch Standardisierung. / The operations strategy aims to reduce costs through standardization.
- d. Die Operations-Strategie bringt Marktanforderungen und betriebliche Ressourcen in Einklang. / The operations strategy conciliates market requirements and operations resources.
- e. Die Operations-Strategie dient zur Gewinnung von Marktanteilen. / The operations strategy serves to gain market shares.

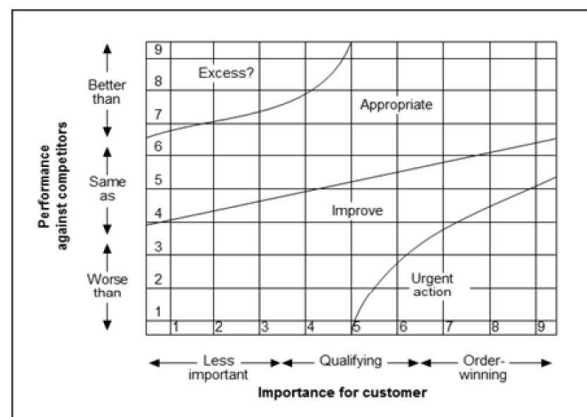
Frage 4

Sie sind Operations Manager bei der Logistikfirma 'CoolTransport AG', welche sich auf temperaturkontrollierte Transporte spezialisiert hat. Die Geschäftsleitung teilt Ihnen mit, dass die operativen Kosten gestiegen sind, obwohl die Umsätze im gleichen Zeitraum zurückgingen. Sie erhalten daher den Auftrag, möglichst schnell die Performance der Operation zu verbessern. Um die Probleme besser zu verstehen, möchten sie eine Wichtigkeits-Performance-Matrix erstellen. Bei dieser Matrix werden einzelne Leistungsaspekte einer Operation sowohl im Verhältnis zur Wichtigkeit bei den Kunden als auch im Vergleich zur Konkurrenz dargestellt. Das Abbild unten stellt eine typische (leere) Wichtigkeits-Performance-Matrix dar. Beantworten Sie die folgenden Teilfragen.



Aufgabe a): Aus der Matrix lassen sich generelle Handlungsanweisung ableiten. Welche Aussage stimmt diesbezüglich **nicht**?

You are the operations manager of the logistics company 'CoolTransport Inc.', which specialises in temperature controlled transport. One day, the general manager informs you that the operating costs have increased, although the sales revenues have declined over the same period. You receive the assignment to improve the performance of operations as soon as possible. To better understand the problems, you decide to develop an importance performance matrix. It illustrates the current performance of different aspects of an operation in relation to the importance for the customer and in comparison to the performance of competitors. The figure below shows a typical (empty) importance performance matrix. Please answer the following subquestions below.



Task a): From this matrix, general action plans can be derived. With respect to these action plans, which statement is **not** true?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. Leistungsaspekte, in denen eine Operation besser abschneidet als die Konkurrenz, müssen in der Regel nicht verändert werden. / A performance aspect in which an operation performs better than its competitors does not need to be changed generally.
- b. Es sollte auch bei Less Important Leistungsaspekten versucht werden, zumindest so gut wie die Konkurrenz zu sein. / Efforts should be made to achieve the same performance as competitors in aspects which are classified as 'less important'.
- c. Leistungsaspekte, die als Qualifying-Faktoren gelten, müssen generell nicht verbessert werden. / Performance aspects, which are classified as 'qualifying factors' generally never need to be improved.
- d. Dringendes Handeln ist in den Leistungsaspekten angebracht, die man schlechter als die Konkurrenz anbietet und die als Order Winners gelten. / Immediate action is necessary in those performance aspects classified as 'order winners' in which one's own operations perform worse than those of competitors.
- e. Einsparungspotential gibt es in einer Operation, wenn sie Leistungsaspekte mit dem Kundenprädikat 'Less Important' wesentlich besser als die Konkurrenz anbietet. / Savings potential exists in operations if an aspect is considered as 'less important' and the company's operations perform much better than those of competitors.

Frage 5

Aufgabe b): Eine Erhebung zu den fünf allgemeinen Performance-Zielen hat folgende Werte in Bezug auf die Wichtigkeit für Kunden und im Vergleich zur Konkurrenz ergeben:

Leistungsaspekt	Wichtigkeit für Kunden	Performance gegenüber Konkurrenz
Flexibilität	3	8
Preis	4	6
Zuverlässigkeit	8	3
Qualität	9	4
Geschwindigkeit	4	6

Sie als Operations Manager müssen nun der Geschäftsleitung einen Vorschlag unterbreiten, wie Sie gedenken auf die gestiegenen operativen Kosten und die gesunkenen Umsätze zu reagieren. Welcher Vorschlag ist auf der Basis der Wichtigkeits-Performance-Matrix der richtige Ansatz?

Task b): A survey of the five generic performance goals provides the following values in relation to the importance for customers and in comparison to competitors:

Performance goal	Importance for customers	Performance against competitors
Flexibility	3	8
Price	4	6
Dependability	8	3
Quality	9	4
Speed	4	6

As the operations manager, you have been asked to submit a proposal to the general manager to explain how you will respond to the increased operating costs and the lower revenues. Based on the importance-performance matrix, what would you propose?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. Die ‚CoolTransport AG‘ muss eine Tief-Preis-Strategie ausarbeiten, denn nur wenn wir die Dienstleistungen günstiger als die Konkurrenz anbieten, können wir neue Kunden gewinnen. / ‘CoolTransport Inc.’ has to work out a lowprice strategy because only if we can offer our services cheaper than our competitors can we attract new customers.
- b. Die Operation hat keine Performance-Probleme – Marketing und Verkauf müssen mehr Kunden akquirieren, um den Umsatz zu steigern. / The operation has no performance problems – marketing and sales have to make more customer acquisitions in order to increase sales revenues.
- c. Die Kunden wünschen heutzutage generell individualisierte („customized“) Produkte und Dienstleistungen – wir müssen daher unser Dienstleistungsportfolio ausbauen und viel flexiblere Prozesse ausarbeiten. / Nowadays our customers want ‘customised’ products and services – therefore, we need to expand our service portfolio and develop more flexible processes.
- d. Da bei temperatursensitiven Transporten die Geschwindigkeit und Flexibilität die wichtigsten Eigenschaften sind, sollten wir in kleinere Flottenfahrzeuge investieren, welche schneller und 24/7 fahren können. / As speed and flexibility are the most important factors in temperature-sensitive transportation, we should invest in smaller vehicles which can drive faster, and we should offer our services 24/7.
- e. Um die operativen Kosten zu senken und die Qualität sowie Zuverlässigkeit der offerierten Dienstleistungen zu verbessern, sollten wir unsere Angebote und Abläufe vereinfachen und standardisieren. / In order to reduce the operating costs and improve the quality and reliability of the services we offer, we should standardise and simplify our offers and processes.