

## Frage 1

Sie müssen ein Einschreiben auf einer Poststelle abgeben. Als Sie Ihr Ticket zum Anstehen beziehen, entnehmen Sie der Anzeigetafel, dass Sie erst in 12 Minuten bedient werden. Ein Blick zu den Schaltern ergibt weiter, dass nur 6 von 10 Schaltern besetzt sind. Der letzte Kunde, der gerade zum Schalter gerufen wird, hatte die Ticketnummer 611. Sie haben die Ticketnummer 636 erhalten.

Welche der untenstehenden Aussagen ist richtig?

---

You need to drop off a registered letter at a post office. When you get your ticket to stand in line, the display board indicates that you will be served in around 12 minutes. Only 6 of the 10 counters are open. The last customer who has just been called to the counter had the ticket number 611. You have ticket no. 636.

Which of the following statements below is true?.

- a. Wenn drei Schalter mehr geöffnet wären, würde Ihre Wartezeit auf die Hälfte, das heisst auf 6 Minuten reduziert. / If 3 more counters were open, your waiting time would be reduced by half, which means 6 minutes.
- b. Wenn mehr Leute die Poststelle betreten als verlassen, erhöht sich die Wartezeit, aber nicht die Zykluszeit. / If more people enter the post office than leave it, the waiting time increases, but not the cycle time.
- c. Im System warten 25 Personen. / In the system are waiting 25 people.
- d. Die 12 Minuten Wartezeit entspricht nach Little's Law der Durchlaufzeit. / According to Little's Law, the 12-minute waiting time corresponds to the throughput time.
- e. Die Steuerung des Systems mit Tickets reduziert die Wartezeit für die Kunden deutlich. / Running the system with tickets significantly reduces the waiting time for customers.

## Frage 2

Die Hotline eines Telefondiensteanbieters ist ganztägig überlastet. Es sind durchschnittlich immer 20 Anrufer in der Warteschleife oder in der Beratung. Vom Zeitpunkt des Anrufes bis zum Ende der Beratung dauert es 40 min. Die durchschnittliche Beratungsdauer ist 10 min pro Anrufer und Mitarbeitender.

Wie viele Mitarbeiter sind im Prozess tätig?

---

The call center of a telecom services provider is overloaded all day. On average, there are always 20 callers on hold or being served. The total length of the call process from dialing to hanging up takes 40 minutes although the average conversation time is only 10 minutes per caller and employee.

How many employees are involved in the process?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. 3 Mitarbeitende / employees
- b. 8 Mitarbeitende / employees
- c. 2 Mitarbeitende / employees
- d. 5 Mitarbeitende / employees
- e. 7 Mitarbeitende / employees

### Frage 3

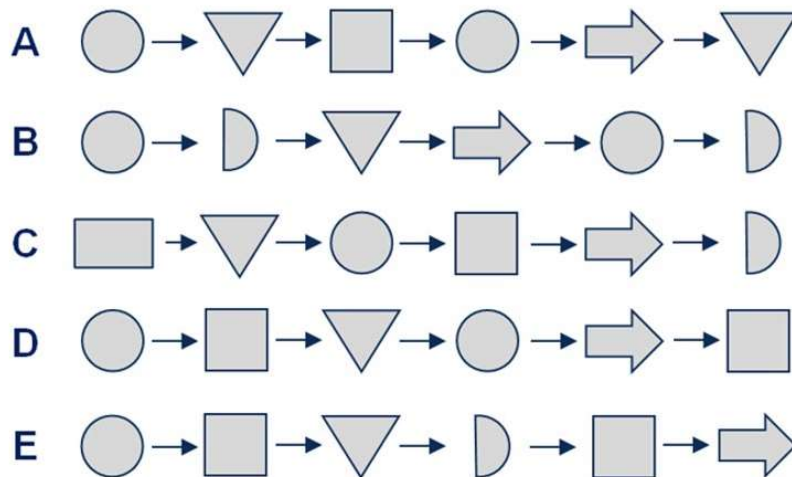
Nach der Produktion einer Charge Ein-Liter-Apfelsaft wird diese im Fertigwarenlager eingelagert. Erfolgt eine Online-Bestellung des Kunden wird der Apfelsaft auf seine Qualität geprüft, bevor er kommissioniert und in der gewünschten Menge verpackt wird. Anschliessend wird der Apfelsaft mit einem Logistikdienstleister direkt an den Endverbraucher geliefert, welcher den Apfelsaft bis zum Verzehr zu Hause aufbewahrt.

Welche Prozessabbildung passt zu dem oben beschriebenen Prozess?

-----

A batch of one-liter apple juice bottles is produced and stored in the finished goods warehouse. When a customer places an online order, the apple juice is checked for quality before it is picked and packed in the desired quantity. Next, a logistics service provider delivers the apple juice directly to the consumer. Once the goods arrive at their destination, the consumer stores the apple juice at home until consumption

Which process map matches the process described above?



Wählen Sie eine Antwort:

- a. Prozessabbildung A / Process Map A
- b. Prozessabbildung C / Process Map C
- c. Prozessabbildung B / Process Map B
- d. Prozessabbildung E / Process Map E
- e. Prozessabbildung D / Process Map D

#### Frage 4

Die Hotline eines Telefondiensteanbieters ist ganztägig überlastet. Es sind durchschnittlich immer 20 Anrufer in der Warteschleife oder in der Beratung. Vom Zeitpunkt des Anrufes bis zum Ende der Beratung dauert es 40 min. Die durchschnittliche Beratungsdauer ist 10 min pro Anrufer und Mitarbeitender.

Welche Massnahme empfehlen Sie dem Telefondiensteanbieter, um die Wartezeit für den Kunden zu reduzieren?

-----  
The call center of a telecom services provider is overloaded all day. On average, there are always 20 callers on hold or being served. From the time of the beginning of the call until the end of the consultation it takes 40 minutes. The average conversation takes 10 Minutes per caller and employee.

Which measure do you recommend the telecoms service provider, in order to reduce the waiting time for the customer?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. Sequenzielle Arbeitsteilung einführen, indem die Anrufe alle vom gleichen Mitarbeitenden entgegengenommen und dann spezifisch weitergeleitet werden. / Introduce sequential division of work, by having one employee receive all incoming calls and then specifically forwarding them.
- b. Die Anzahl der Mitarbeitenden erhöhen. / Increase the number of employees.
- c. Die Anrufe aufzeichnen, damit diese später ausgewertet werden können. / Record the calls, in order analyse them later.
- d. Mehr parallele Tätigkeiten durchführen, indem die bestehenden Mitarbeitenden in 2 fachspezifische Teams aufgeteilt werden. / Carry out more tasks in parallel, by dividing up the existing employees in two task specific teams.
- e. Die Anzahl Mitarbeitende reduzieren. / Reduce the number of employees.

### Frage 5

Das Einwohneramt des Kantons Zürich verarbeitet jede Woche ca. 500 Änderungen in den Stammdaten der Einwohner. Die tägliche Arbeitszeit beträgt 8 Stunden, 5 Tage pro Woche und im Zivilstandsamt sind 6 Mitarbeitende zu 100% mit den entsprechenden Tätigkeiten beschäftigt.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für eine Mutation beträgt 0.18 Stunden (inkl. Rückfragen und Detailabklärungen). Wie effektiv arbeiten die Mitarbeitenden des Teams (overall people effectiveness)?

-----

The Residents' Registration Office of the Canton of Zurich processes about 500 changes in residents' master data every week. The daily working time is 8 hours, 5 days per week; in the Civil Registry Office, six employees work full-time (100%) on the corresponding activities.

The average processing time for a mutation is 0.18 hours (including queries and detailed clarifications). How effectively do the team members work (overall people effectiveness)?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. 25%
- b. 82.5%
- c. 15%
- d. 75%
- e. 37.5%