

Fragen zu Service- & System Management (Kapitel 2)

1. In welche Prozessgruppen lassen sich die Prozesse einer Unternehmung unterteilen?
Management-, Kern-, Unterstützungsprozesse
-> Beispiele machen
2. Welches sind die Kernprozesse beim „Tante-Emma“ Laden?
Einkauf, Lager, Verkauf, evt. Beratung
3. Mit welcher Frage „findet“ man die Kernprozesse in einer Unternehmung?
Mit was verdienen sie ihr Geld? Wo ist die Wertschöpfung (Wertschöpfungskette)
4. Welche Prozesse der Mietwagenfirma „EuroCar“ gehören zum Kerngeschäft der Firma?
Vermietung, Beratung, Service, Verkauf, Marketing
Beschaffung der Autos, Kundendienst (z.B. Panne)
5. Warum sind die IT-Prozesse bei der obigen Firma „EuroCar“ keine Kernprozesse?
Weil sie damit kein Geld verdienen. Die IT unterstützt nur die Kernprozesse.
6. Wo sehen Sie den Unterschied zwischen der Firma Microsoft und der Firma Swisscom IT-Services? Was sind deren Kern-Geschäfte? Schauen Sie sich im Internet deren Angebote an.
Microsoft: Entwicklung von Standard-Software (Anforderungs-Mgmt, Design, Entwicklung, Testing, Unterhalt)
Swisscom IT Services: Dienstleistung von IT-Services (Serverhosting, Desktop-, Netzwerk – Betrieb (R&D, Operate, Support, sowieso), Applikations-Betrieb
7. Mit was „verdient“ eine IT-Abteilung der UBS ihr „Geld“?
Mit dem zur Verfügung stellen der IT-Systeme für die UBS (Entwicklung & Betrieb).
IT-Betrieb und IT-Entwicklung