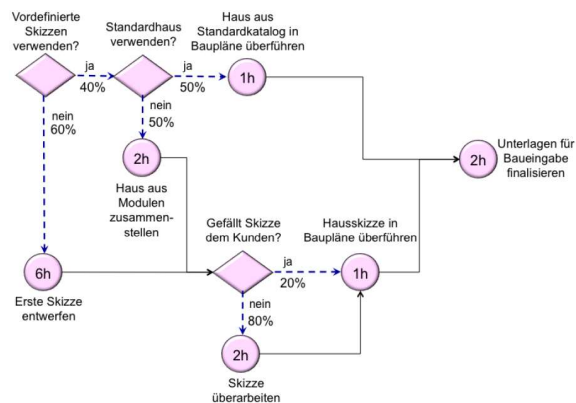


## Frage 1

Endlich möchten Sie sich Ihren lang ersehnten Wunsch erfüllen und ein eigenes Haus bauen. Sie finden einen Architekten, der zu Ihnen passt. Dieser bietet Ihnen drei Möglichkeiten an, wie das Haus entworfen werden kann, wobei bei den ersten beiden Möglichkeiten mit vordefinierten Skizzen gearbeitet wird und bei der letzten Möglichkeit alles neu entwickelt wird:

- (1) Sie können sich ein Haus aus einem Standardkatalog aussuchen.
- (2) Sie können sich ein Haus aus bereits vordefinierten Modulen zusammenstellen.
- (3) Der Architekt entwickelt Ihr ganz persönliches Haus, ohne auf bestehendes aufzubauen.

Je nach Art, die Sie wählen, verlängert sich die Wartezeit, bis die Pläne fertig gestellt sind. Ihr Architekt überreicht Ihnen als Entscheidungshilfe für die Wahl der Entwurfsform eine Prozesslandkarte mit hinterlegten Zeiten, die auf seiner Erfahrung beruhen.

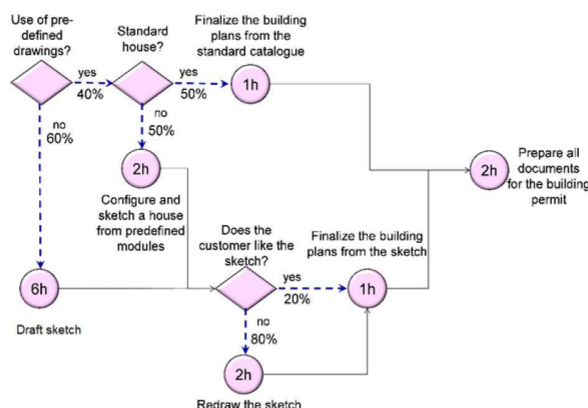


**Aufgabe a)** Wie lange muss ein Kunde auf seine Unterlagen für die Baueingabe warten? Wir nehmen an, dass der Kunde ein Haus aus Modulen bauen will und er mit der ersten Skizze zufrieden ist.

Finally, your dream of building your own house comes true. For this endeavor, you are in need of an architect. He offers three options how to start the planning process. The first two options rely on pre-defined templates. The third option requires that everything is developed from scratch.

- (Option 1) You can choose a standard house from a catalogue.
- (Option 2) You can configure a house from pre-defined modules.
- (Option 3) The architect develops your personalized house.

The waiting time for finalizing the plans depends on the option you choose. The architect hands you over a process map that contains process times for each step.



**Task a)** How long does a customer have to wait considering he wants to build a house from pre-defined modules? We assume that the customer is satisfied with the first version of the sketch.

Wählen Sie eine Antwort:

- a. 5 h
- b. 11 h
- c. 3 h
- d. 7 h
- e. 9 h

## Frage 2

**Aufgabe b)** Wie hoch ist der prozentuale Anteil der Kunden, die ein Haus aus Modulen zusammenstellen und die mit der ersten Skizze zufrieden sind?

**Task b)** What is the percentage of customers who configure a house from modules and like the first configuration and sketch?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. 4%
- b. 12%
- c. 16%
- d. 20%
- e. 48%

### Frage 3

In der Materialversorgung wird zwischen Push und Pull Prinzip unterschieden. Welche Aussage trifft auf das Push und Pull Prinzip zu.

In the material replenishment process, we differentiate between push and pull systems. Regarding these push and pull systems, which of the following statements is correct?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. Eine Umstellung auf das Pull Prinzip verursacht einen Unterbruch in der Materialversorgung des Materialverbrauchers. / A change towards a pull system causes outofstock situation at customer's plant.
- b. Eine geplante, periodische Nachlieferung entspricht immer dem Pull Prinzip. / If the supplier reorders in a planned and periodical manner, the process always corresponds to a pull system.
- c. Eine Nachbestellung durch den Endverbraucher von Materialien oder Gütern entspricht dem Pull Prinzip. / If the customer initiates the reorder of materials, the process corresponds to a pull system.
- d. Ein übervolles Lager beim Materialverbraucher ist eine Folge des Pull Prinzips. / Very high inventory levels at the customer's plant typically occurs in a pull system.
- e. Ein leeres Lager beim Materiallieferanten kann nur durch das Push System verursacht werden. / An empty inventory at the supplier's plant only occurs in the push system.

### Frage 4

Der Erfolg der Einführung neuer Produkte oder Dienstleistungen kann durch eine Reduktion der Entwicklungsdauer (time-to-market) verbessert werden. Welcher Faktor kann eine kurze Entwicklungsdauer gefährden?

The chances of successfully launching new products or services increases with faster time-to-market. Which factor might prevent such faster time-to-market?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. Die Organisation des Entwicklungsteams wird dem Entwicklungsvorhaben angepasst und es wird ein Projektverantwortlicher bestimmt. / Depending on the particular product or service development process, the team is organized and a project manager with the overall responsibility is assigned.
- b. Die Mitarbeiter aus Verkauf und Geschäftsleitung bringen kurz vor der Markteinführung neuartige Konzepte und Ideen ein. / The management team and sales advisors introduce new innovative design ideas shortly before the launch of the product or the service.
- c. Die Unsicherheiten und die Varianten in Bezug auf das finale Produkt oder die finale Dienstleistung werden während der Konzeptionsphase geklärt. / Uncertainties and different concepts of products or services are clarified during the early conceptual phase of the product or service development process.
- d. Die Entwicklung des Produktes oder der Dienstleistung erfolgt in gewissen Phasen simultan. / Various phases of the product or service development process occur simultaneously.
- e. Für die Entwicklung der Produkte oder Dienstleistungen werden technische Hilfsmittel wie CAD oder Prototypen eingesetzt. / Supporting tools, such as CAD or prototypes, are used during the product or service development process.

## Frage 5

Beurteilen Sie die folgenden fünf Aussagen über Product & Service Design in Bezug auf deren Allgemeingültigkeit. Welche der Aussagen ist eindeutig **falsch**? / Which of the five general statements concerning the product & service design is **wrong**?

Wählen Sie eine Antwort:

- a. Product & Service Design ist eine kreative Tätigkeit, demzufolge sind standardisierte Prozesse kontraproduktiv. / Product & service design needs creativity, so standardized processes are counterproductive.
- b. Eine frühe Markteinführung (Time to market) kann durch eine schlanke Entwicklung erreicht werden. / An early market entry (time to market) can be achieved through the implementation of a lean development.
- c. In der Konzept- und Spezifikationsphase des Designs werden die zukünftigen Kosten des neuen Produktes / der neuen Dienstleistung massgeblich definiert. / The costs of a new product or service are mainly defined in the concept generation and the specification stage of the design.
- d. In der Phase der Ideengenerierung geht es primär um Quantität und nicht um Qualität der Ideen. / In the "idea generation" stage, the quantity and not the quality of the ideas is crucial.
- e. Eine ausgeprägte Innovationskultur ist Voraussetzung für ein erfolgreiches Produkt & Service Design. / A distinctive innovation culture is needed to succeed in product and service design.