

Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

Begründet von Handelsschul-Direktor Dipl.-Hdl. Friedrich Hutkap †

Herausgeber:

Dr. h. c. Rudolf Hambusch, Dipl.-Hdl.

Verfasser:

Stefan Justen, Dipl.-Kfm.

Gregor Kuhlmann, Dipl.-Hdl.

Sebastian Buob, M. Sc.

Fast alle in diesem Buch erwähnten Hard- und Softwarebezeichnungen sind eingetragene Warenzeichen.

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 60 a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.



© reeel - fotolia.com

* * * * *

3. Auflage 2019

© 2014 by MERKUR VERLAG RINTELN

Gesamtherstellung:

MERKUR VERLAG RINTELN Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: info@merkur-verlag.de

lehrer-service@merkur-verlag.de

Internet: www.merkur-verlag.de

ISBN 978-3-8120-0806-8

*Die Grenzen meiner Sprache sind
die Grenzen meiner Welt.*

(Wittgenstein)

Vorwort

Dieses Lehrbuch orientiert sich am Lehrplan für das Fach Informationswirtschaft für die Höhere Berufsfachschule (Höhere Handelsschule) in Nordrhein-Westfalen. Ziel der Höheren Berufsfachschule ist es, den Schülerinnen und Schülern eine berufliche Grundbildung sowie die Qualifikation zum Studium an einer Fachhochschule zu vermitteln. Der Lehrplan stellt einerseits wissenschaftspropädeutische Anforderungen und verlangt andererseits Fertigkeiten in der Handhabung betrieblich relevanter Software. Er fordert aber auch die kritische Auseinandersetzung mit der digitalisierten Kommunikation in all ihren Facetten.

Aus stofflicher Sicht setzt sich das Fach Informationswirtschaft aus den Inhalten der früheren Fächer Wirtschaftsinformatik/Organisationslehre, Textverarbeitung und Bürowirtschaft zusammen. Die wesentlichen Inhalte dieser Fächer zu einem kompetenzorientierten Fach Informationswirtschaft zusammenzufügen ergibt einen reizvollen Sachhintergrund, auf dem Lehr-/Lern-Arrangements zu entwickeln sind.

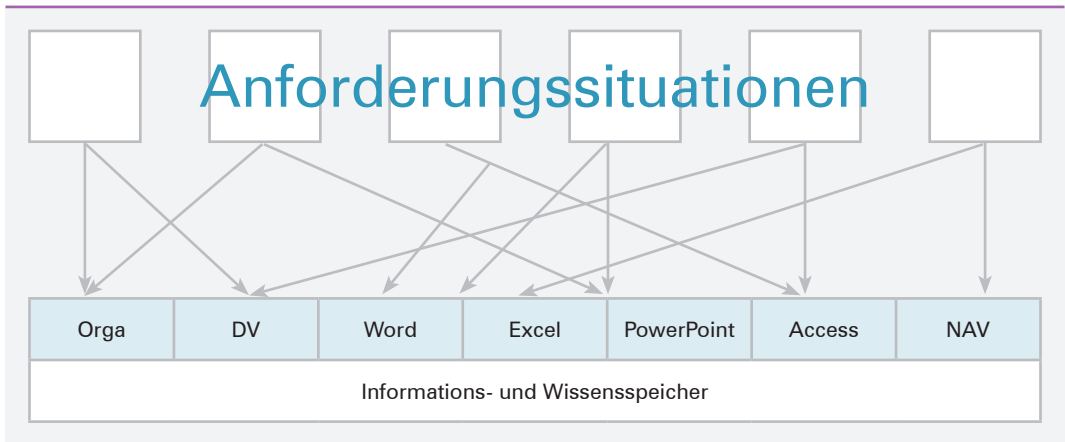
Der Lehrplan macht hier detaillierte Vorgaben. Er fordert Anforderungssituationen, zu denen bestimmte Themen des Faches Informationswirtschaft in betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen kompetenzorientiert von den Schülerinnen und Schülern bearbeitet werden. Das ist im Prinzip kein großes Problem. Für die unterrichtliche Umsetzung ist jedoch die strikte Zu- bzw. Unterordnung der Informationswirtschaft zum Fach Betriebswirtschaftslehre/Rechnungswesen problematisch, weil sich dadurch für die Informationswirtschaft zeitliche Beschränkungen ergeben. Die Bildungsgang- und Fachkonferenzen werden das Problem der zeitlichen Parallelität lösen müssen.

Aufgrund dieser curricularen Situation hat das Autorenteam ein Lehrbuchkonzept entwickelt, das den Lehrkräften möglichst viel Freiheit und Anpassungsmöglichkeiten hinsichtlich Lehrstoffauswahl und Unterrichtsmethode bietet. Im **ersten Teil** des Buches werden die **Anforderungssituationen** des Lehrplans in Arbeitssituationen umgesetzt. Dort werden die Lernenden aufgefordert, betriebswirtschaftliche Probleme unter Einsatz von Software zu lösen.

Die Problemstellungen werden in Form von Dialogen zwischen zwei Auszubildenden und den Mitarbeitern eines Metallbau-Unternehmens beschrieben. Die dialogorientierte Darlegung des Problems hat unter anderem den Vorteil der Abstraktionsreduzierung und trägt auch zur Förderung der Empathie bei. Diese Kapitel sind bei der Nummerierung durch ein vorangestelltes A gekennzeichnet.

Das für die Lösung der Arbeitssituationen erforderliche Wissen wird im **zweiten Teil** des Lehrbuches vermittelt. Am Ende einer Arbeitssituation stehen Verweise auf die relevanten Kapitel im **Informations- und Wissensspeicher**.

Die Verfasser



Die Darlegungen zur Organisationslehre, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbank und Präsentations- und ERP-Software folgen der Sachlogik. Sie sind nicht auf das Wissen reduziert, das unmittelbar zur Bearbeitung der Anforderungssituation erforderlich ist. Es werden somit Transformationsleistungen erwartet. Aus dieser Sicht heraus werden die Themen an Beispielen eines weiteren Modellunternehmens behandelt.

Die Ausführungen in dem Informationsteil sind jedoch in einer Weise aufbereitet, dass sie sich einerseits auf relevante betriebswirtschaftliche Problemstellungen beziehen und andererseits das Erlernen der Handhabung der Software teilweise im Selbststudium ermöglichen.

Die Ausführungen zu der Software im Informationsteil des Buches beziehen sich auf Word, Excel, Access, PowerPoint und MS Dynamics NAV 2010. Für die Darstellung von ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK) empfehlen die Autoren Visio oder Aris-Express. Diese Programme sind weitgehend selbsterklärend, sodass sie nicht im Lehrbuch behandelt werden müssen.

Problematisch ist dagegen die Behandlung der ERP-Software, da sie sehr komplex ist. Es wird viel Zeit benötigt, um eine gewisse Bediensicherheit zu erreichen. Ein Durchdringen der internen Arbeitslogik kann von den Lernenden der Höheren Handelsschule nicht erwartet werden. Deshalb beschränkt sich das Lehrbuch auf den Einsatz der ERP-Software im Rahmen der Jahresabschlussarbeiten. Da nahezu alle Arbeiten, die mithilfe einer ERP-Software auf Sachbearbeiter-ebene auch mithilfe von Office-Programmen durchführbar sind, bietet das Autorenteam Excel- und Access-Lösungen auf der Lösungs-CD an.

Darüber hinaus werden auf der Lösungs-CD noch weitere Unterrichtsmaterialien angeboten, so zum Beispiel ein vereinfachtes Buchführungsmodell.

Anregungen und Kritik nehmen die Autoren gern entgegen.

Wir wünschen Ihnen einen guten Lehr- und Lernerfolg!

Die Autoren

Herr Jungiger: „Wie steht es um unsere Mitarbeiter?“

Frau Dahms: „Wir haben Vollbeschäftigung. Fast alle Mitarbeiter machen aufgrund der Auftragslage Überstunden. Der Betriebsrat regt Neueinstellungen an. Der Krankenstand hält sich im normalen Rahmen. Größere Unfälle haben wir nicht zu verzeichnen. Die Liste der leitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter habe ich aktualisiert.“

Leitende Mitarbeiter							
Name	Vorname	Wohnort	Geb.-Datum	Ausbildung	Lohngruppe	Stelle	Vorgesetzte Stelle
Summen	Ralf	Soest	14.09.1966	Dipl.-Ing.	AT 4	Techn. Leitung	Geschäftsführung
Dahms	Rita	Beleke	02.04.1970	Dipl.-Betriebswirtin	AT 3	Kaufm. Leitung	Geschäftsführung
Weil	Karl	Soest	15.09.1983	Techniker	AT 2	Konstruktion	Techn. Leitung
Schade	Udo	Werl	14.07.1982	Techniker	AT 1	Bauleitung	Montage
Abel	Udo	Dortmund	25.04.1987	Techniker	AT 2	Arbeitsplanung	Techn. Leitung
Blank	Theo	Soest	19.05.1989	Metallbaumeister	AT 2	Produktion	Techn. Leitung
Brunn	Alf	Unna	26.12.1992	Metallbaumeister	AT 2	Montage	Techn. Leitung
Olbing	Gerd	Beleke	13.09.1973	Metallbaumeister	AT 1	Material+Lager	Produktion
Beck	Lisa	Soest	15.12.1974	Betriebswirtin	AT 2	Einkauf	Kaufm. Leitung
Paus	Jenny	Beleke	04.03.1983	Betriebswirtin	AT 2	Personal	Kaufm. Leitung
Hank	Ilse	Soest	03.02.1983	Betriebswirtin	AT 2	Buchhaltung	Kaufm. Leitung
Ditter	Georg	Hamm	14.08.1986	Wirtschaftsingenieur	AT 2	Auftragsbearbeitung	Kaufm. Leitung
Toben	Rudi	Paderborn	16.06.1978	Betriebswirt	AT 2	Allg. Verw. + DV	Kaufm. Leitung



A2 Anforderungssituationen (AS)

UNTERNEHMENSSTRATEGIE UND MANAGEMENT

A2.1 Datenkranz des Modellunternehmens (AS 1.1)

A2.1.1 Weber Metallbau GmbH braucht eine Firmenpräsentation

Besprechung in der Geschäftsleitung

Herr Weber: „Beim letzten Tag der Offenen Tür ist mir aufgefallen, dass wir weder eine Firmenbroschüre noch eine Präsentation haben, mit der wir kurz und knapp die Besucher über unsere Firma informieren können. Es fehlt auch ein aktuelles Organisationsdiagramm.“

Frau Dahms: „Herr Weber, da haben Sie Recht. Wir hatten eine alte PowerPoint-Präsentation mit einem Organigramm, das aber nicht mehr aktuell ist. Deshalb haben wir es auch nicht gezeigt.“

Herr Weber: „Nun, dann lassen Sie doch bitte ein aktuelles Diagramm erstellen.“

Frau Dahms: „Ich denke, dass unsere beiden Auszubildenden Alexa und Paul das Organigramm erstellen und in eine Firmenpräsentation einbauen sollten. Bis wann möchten Sie die Präsentation haben?“



Herr Weber: „Nun, in zwei Wochen müsste das wohl zu schaffen sein.“

Später wendet sich Frau Dahms an Paul und Alexa.

Frau Dahms: „Alexa und Paul, hier ein Sonderauftrag, der in zwei Wochen erledigt sein soll:

Erstellen Sie bitte eine PowerPoint-Präsentation über unsere Firma, die wir bei Anlässen wie Tag der Offenen Tür oder bei Betriebsbesichtigungen den Besuchern zeigen können. Folgende Punkte müssen darin enthalten sein:

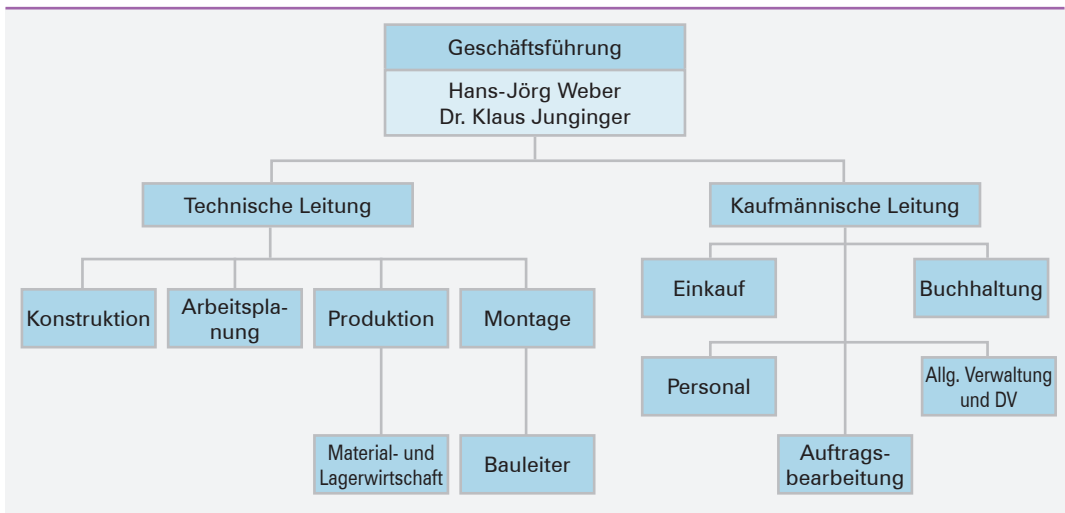
1. Wer sind wir?
2. Was machen wir?
3. Wie ist das Unternehmen organisiert?

Herr Toben, unser DV-Leiter, soll Ihnen das Präsentationsprogramm erläutern, mit dem Sie dann die Präsentation entwickeln. Für das Organigramm gebe ich Ihnen das Schema vor. Die Namen der Stelleninhaber sind dort einzutragen. Die benötigten Informationen können Sie den Angaben aus dem Firmenprofil sowie der Liste der Leitenden Angestellten entnehmen. Das Organigramm leiten Sie aus dem Interview ab, das Herr Weber dem Radio West gegeben hat. Noch Fragen?“

Alexa und Paul: „Alles klar, Frau Dahms.“

Später fragt Paul Alexa: „Was ist ein Organigramm und wozu braucht man es?“

Alexa: „Da muss ich auch nachschauen.“



(Informationen und Hinweise: A1.1, A1.3, A1.4, 1, 3.1; 6.1)

A2.1.2 Markt- und Mitarbeiterstruktur der Weber GmbH

Geschäftsführerbesprechung

Dr. Junginger: „Es stehen Kreditverhandlungen mit unserer Bank an. Zur Vorbereitung benötige ich eine Aufstellung über unsere Kundenstruktur. Es reicht, wenn wir die Auftragseingänge im Monat Mai zugrunde legen. Weiterhin möchte ich wissen, in welchem Umkreis unsere Kunden wohnen. Ferner brauche ich eine Statistik unserer leitenden Mitarbeiter – Alter, Geschlecht und Berufsausbildung. Frau Dahms, übernehmen Sie bitte diese Aufgabe?“

Frau Dahms: „Das kann ich übernehmen. Ich werde die beiden Auszubildenden damit beauftragen.“

Mitteilung an Alexa und Paul:

Erstellen Sie bitte auf der Grundlage der Informationsblätter (s. A1.4), die für die Besprechung in der Geschäftsleitung benötigt wurden, eine Kundenstatistik.

- Die Aufstellung soll nach Kundenart und Umsatzsumme je Kundenart unterteilt werden. Bei Kundenart wird unterschieden zwischen Industrie und Gewerbe, Öffentliche Hand, private Bauträger und Privatpersonen.
- Auch soll der prozentuale Anteil der verschiedenen Kundenarten am Gesamtumsatz ausgewiesen werden.
- Stand- bzw. Wohnort der Kunden mit Unterteilung in lokal, Umkreis bis 50 km und Umkreis ab 50 km Entfernung.

Ferner eine Statistik über die leitenden Mitarbeiter:

- Alter unterteilt nach unter 40, von 40 bis 50 und älter als 50 und
- eine Aufstellung nach Geschlecht und
- nach Berufsausbildung.

Am besten nutzen Sie ein Präsentationsprogramm, um die Zahlenangaben graphisch darzustellen.

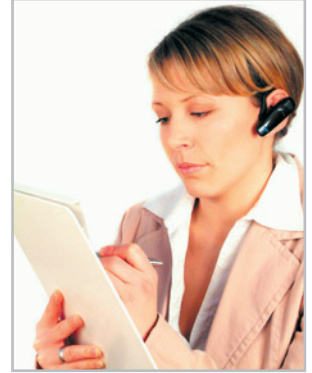


(Informationen und Hinweise: A1.4; 4.5, 6)

A2.1.3 Beantwortung von Telefonanrufen

Am Wochenende ist die Telefonzentrale nicht besetzt. Die Kunden können jedoch ihre Anfragen bzw. Nachrichten auf den Anrufbeantworter sprechen. Alexa hat am Montag die Aufgabe, das Band abzuhören und die Ansagen an die zuständigen Stellen weiterzuleiten.

1. Guten Morgen, hier spricht Jens Meiler von der Stadt Paderborn. Es gibt ein Problem mit dem Auftrag über eine neue Feuerterrepe. Ich bitte darum, dass der zuständige Mitarbeiter sich sofort am Montag bei mir meldet. Meine Telefonnummer: 0521 554110.
2. Hallo, Frau Baumann ist mein Name. Ich möchte mein Grundstück mit einem Metallzaun sichern. Können Sie mir weiterhelfen?
3. Guten Tag, hier ist Paul Sommer von dem Werkzeuggroßhandel Knippert & Co. Sie haben bei uns Zangen geordert. Mit den Bestellnummern stimmt etwas nicht. Ich bitte um Rückruf.
4. Hi, hier ist Ingo Dyk. Ich hoffe, es geht Euch gut. Bei mir sieht es nicht so gut aus. Ich bin vorhin mit dem Rad gestürzt und habe jetzt den linken Arm im Gips. Ich bin für 10 Tage krank geschrieben. Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung schicke ich am Montag zu.
5. Guten Tag. Mein Name ist Theo Breier. Ich habe eine Ausbildung zum Konstruktionsmechaniker abgeschlossen und suche nun eine neue Stelle. An wen muss ich meine Bewerbungsunterlagen senden? Meine Telefonnummer ist 0168 9595333. Danke.
6. Ich wünsche Ihnen einen schönen Sonntag. Es ist ganz wichtig. Sie haben bei uns – ehm Carla Simsen in Soest – einen Balkon angebaut. Sieht gut aus. Aber in der Nacht hat es geregnet. Nun ist das Wasser in die Wohnung gelaufen. Große Sauerei! Ich bitte eindringlich um rasche Nachbesserung.
7. Hello, Mr Brandon is speaking. I'm salesmanager of the Brit Software Company. I offer you a very interesting software for managing small factories. In the next week I am in Dortmund. Please call me back next week. My number in Dortmund 0238452631. Thank you.



(Informationen und Hinweise: A2.1.1)

A2.2 Betriebsorganisation (AS 1.2)

A2.2.1 Kompetenzüberschreitung – es steht alles im Organigramm und Stellenplan

Es ist Montagmorgen. Paul kommt gut gelaunt ins Büro. **Frau Hank** schaut ihn kritisch an. „Paul“, sagt sie, „Sie sollen sofort zu Frau Dahms kommen. Ich glaube, Sie haben am Freitagabend eine große Dummheit begangen.“

Paul: „Wieso, ich sollte Sie doch in der Buchhaltung vertreten.“

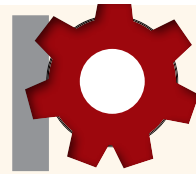
„Ja“, erwidert **Frau Hank**, „da haben Sie eine Bankbuchung vorgenommen, zu der keine Zahlungsfreigabe vorlag!“

Paul: „Ja, ich hab doch von Herrn Olbing den Brief der Firma Lutermann bekommen. Der hat mir gesagt, ich solle mich darum kümmern. Da dachte ich, lieber bezahlen als verklagt zu werden.“



Lutermann GmbH & Co. KG

Schraubengroßhandel



Lutermann GmbH & Co. KG · Industriestr. 17–19 · 48148 Münster

Firma
Weber Metallbau GmbH
Alfred-Nobel-Str. 8
59494 Soest

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht von:
Unser Zeichen:
Unsere Nachricht vom:

Ansprechpartner: Karl Wellbrock
Telefon: +49 (0)251 52520
E-Mail: k.wellbrock@lutermann.de
Kundennummer: 4152

Datum: Münster, 11.06.20..

Ihre Bestellung vom 23.03.20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie bestellten bei uns am 23.03.20.. 150 Stück Hammerkopf-Halben-Schrauben, Typ 38/7 mit Sechskantmutter. Wir lieferten den Artikel mit Rechnung am 28.03.20.. über

Warenwert	6834,16 EUR
+ 19% Umsatzsteuer	1298,49 EUR
Rechnungsbetrag	<u>8132,65 EUR</u>

Trotz mehrmaliger Erinnerung konnten wir bislang keinen Zahlungseingang feststellen.

Aufgrund unserer langjährigen Geschäftsbeziehungen haben wir bislang darauf verzichtet, rechtliche Schritte einzuleiten. Dazu werden wir jedoch gezwungen sein, wenn nicht binnen 3 Tagen die Rechnung beglichen wird.

Mit freundlichen Grüßen

Lutermann GmbH & Co. KG

Karl Wellbrock

Karl Wellbrock

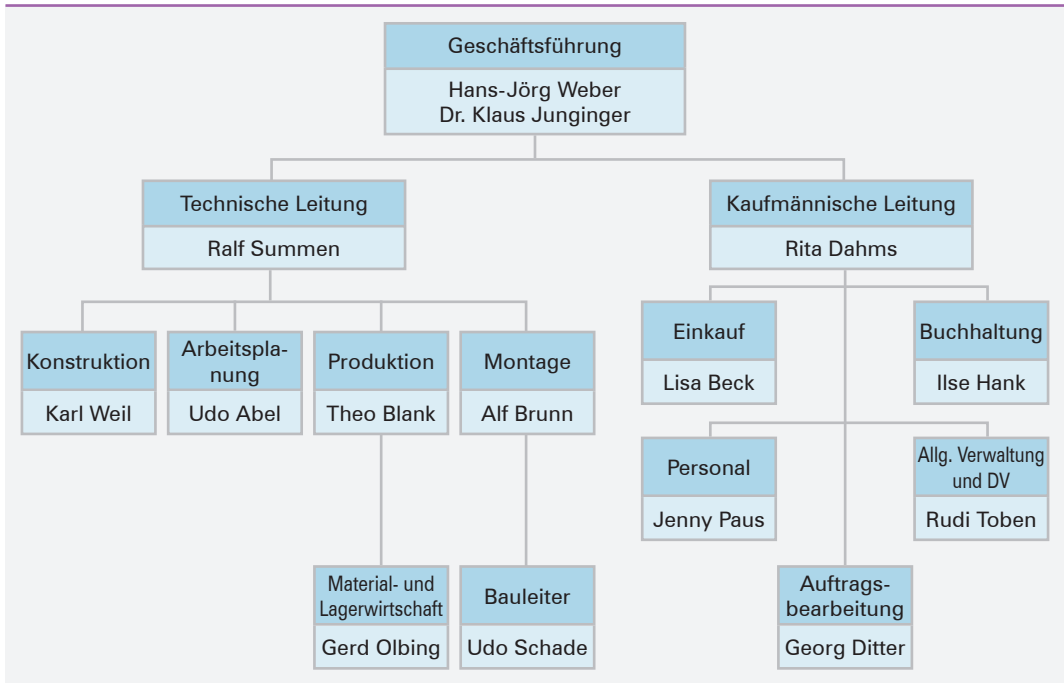
Lutermann GmbH & Co. KG
Industriestraße 17–19
48148 Münster

Tel.: +49(0)251 52500
Fax: +49(0)25152589
E-Mail: lutermann@lutermann.de

Bankverbindung:
Sparkasse Westmünsterland
IBAN: DE514015 4530 0059 0852 00
BIC: WELADE3W

Geschäftsführer
Dr. Fred Lutermann
Steuer-Nr. 311/5471/8541
USt-IdNr. DE812123852

Paul bei **Frau Dahms**: „Paul, da haben Sie einen riesen Bock geschossen. Herr Weber ist außer sich!“ **Paul**: „Ja, aber...“. **Frau Dahms**: „Kein ja aber! Sie kennen doch die Stellenbeschreibung für die Buchhalterin und das Organigramm.“



Da steht eindeutig drin, unter welcher Voraussetzung eine Zahlung vorgenommen werden darf. Ich gebe die Zahlung frei, wenn ich von den Stellen, die an dem Geschäftsvorfall beteiligt sind, das OK bekommen habe – und nicht eher! In diesem Fall gab es kein OK, weil die Lieferung nicht einwandfrei war. Das kann die Buchhaltung nicht wissen, das braucht sie auch nicht zu wissen. Sie hat aber Anweisungen einzuhalten. Das geht ganz klar aus dem Organigramm und aus der Stellenbeschreibung hervor!“

In der Mittagspause sitzen Alexa und Paul zusammen. **Alexa**: „Ich habe schon gehört, dass Frau Dahms dir den Kopf gewaschen hat.“ **Paul**: „Ja, das kannst du wohl laut sagen“. „Und, wie geht es weiter?“, fragt **Alexa**. **Paul**: „Frau Dahms hat mir einen besonderen Auftrag gegeben, bei dem du mir helfen sollst. Sie will auf der nächsten Abteilungsleiterbesprechung über die Notwendigkeit sprechen, dass die Vorgaben, die durch das Organigramm gegeben sind, einzuhalten sind. Schließlich sei das Organigramm genau auf die Aufgabenstellung des Unternehmens hin entwickelt worden. Dazu soll ich zusammen mit dir einen Präsentationsentwurf erstellen. Es sind nämlich noch andere „Grenzüberschreitungen“ in der Firma vorgekommen. Zum Beispiel wurde ein Auftrag bestätigt, der nicht mit der Produktion abgestimmt wurde. In einem anderen Fall hat der Bauleiter auf der Baustelle kurzerhand eine Hilfskraft eingestellt.“ **Alexa**: „Ich habe mir so recht noch keine Gedanken darüber gemacht, dass das Organigramm wichtige Vorgaben enthält.“ **Paul**: „Ja, nicht nur das Organigramm. Man muss auch die Stellenbeschreibung einhalten. Ich soll in dem Entwurf auch Ausführungen darüber machen, dass das Organigramm und die Stellenbeschreibung keine willkürlichen Festlegungen sind, sondern Ergebnis eines Analyse- und Syntheseverfahrens ist.“

Stellenbeschreibung		
Metallbau Weber GmbH & Co. KG	Kostenstelle 6370/14	Stellennummer 14
Stellenbezeichnung	Chefbuchhalter/Chefbuchhalterin	
Stelleneinordnung	Leiter/in Buchhaltung	
Vorgesetzter	Kaufmännischer Leiter/Kaufmännische Leiterin	
Dienstrang	Abteilungsleiter/in	
Unterstellte Mitarbeiter	2 Sachbearbeiter	
Stellenaufgabe	<ul style="list-style-type: none"> ■ Finanz- und Buchhaltung (Kontierung, Buchung, Kontenabstimmung) ■ Bearbeitung der Finanz- und Anlagenbuchhaltung ■ Abwicklung des Kreditoren- und Debitorenmanagements ■ Kontenpflege und Kontenabstimmung ■ Mitarbeit bei Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen nach HGB und IFRS ■ Bearbeitung steuerlicher Sachverhalte ■ Prüfen und Buchen von Reisekostenabrechnungen ■ Bearbeitung des Zahlungsverkehrs ■ Erstellung von Statistiken bzw. Meldungen ■ Unterstützung bei der Monats- bzw. Jahresabschlusserstellung ■ Führung der Kasse 	
Besondere Hinweise	<p>Befugnis: Beträge bis 150,00 € unmittelbar bar auszuzahlen. Für höhere Beträge ist keine Barauszahlung zugelassen.</p> <p>Befugnis: unbare Zahlungen bis 500,00 € unmittelbar anzuweisen. Unbare Zahlungen über 500,00 € dürfen erst auf Anweisung des Vorgesetzten bzw. der Geschäftsleitung vorgenommen werden.</p>	
Stellenanforderung		
Vorbildung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung zum/zur Kaufmann/-frau für Büromanagement, Steuerfachangestellten, Industriekaufmann/-frau oder gleichwertige Ausbildung ■ Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in der Buchhaltung ■ Sehr gute Kenntnisse des HGB ■ Gute Kenntnisse im Umsatzsteuerrecht ■ Erfahrungen mit Buchhaltungsprogrammen erforderlich ■ IFRS-Kenntnisse wünschenswert 	
Persönliche Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zuverlässiges und systematisches Arbeiten ■ Analytisches Denken und konzeptionelle Stärke ■ Hohe Einsatzbereitschaft ■ Teamfähigkeit und Belastbarkeit 	
Unterschrift des Stelleninhabers/der Stelleninhaberin		



(Informationen und Hinweise: 1.2.2, 1.3; 6.1)

A2.2.2 Änderungen im Produktionsprogramm

Frau Dahms hat zu einer Abteilungsbesprechung eingeladen. Es herrscht eine gewisse Unruhe im Betrieb. **Frau Dahms** erklärt: „Sie haben sicher mitbekommen, dass vor einigen Wochen eine Unternehmensberatung die Firma durchleuchtet hat. Hintergrund für diese Maßnahme war der Beschluss der Unternehmensleitung, das Produktionsprogramm im Bereich Brandschutz auszubauen. Hier werden sehr gute Marktchancen gesehen. Die Produktion des Nebenprogramms wird eingestellt.“



Herr Ditter: „Was bedeutet das für uns?“

Frau Dahms: „Herr Ditter, Sie werden auch weiterhin für die Auftragsbearbeitung zuständig sein, jedoch möglicherweise unter einer anderen Leitung. Die Unternehmensberatung hat empfohlen, die bisherige Organisation nach Funktion aufzugeben. Künftig sollte das Unternehmen nach dem Objektprinzip organisiert werden. Die bisherige Linienorganisation würde dann durch eine Spartenorganisation abgelöst.“

Herr Ditter: „Es läuft doch gut. Warum soll alles auf den Kopf gestellt werden?“

Frau Dahms: „Gute Frage! Nach den Vorstellungen der Unternehmensberatung soll das Unternehmen in zwei Sparten gegliedert werden. Die eine Sparte würde die Produktion von Brandschutztüren, Brandschutztoren und Feuertreppen umfassen. Die andere Sparte befasst sich mit dem Bau von Fassaden, Wintergärten, Tragwerkskonstruktionen und Sonderkonstruktionen.“

Herr Ditter: „Die Gründe für Umstellung in der Produktion kann ich ja wohl verstehen. Warum sollen aber Sparten gebildet werden. Nur weil andere Firmen auch so organisiert sind?“

Frau Dahms: „Nein, dafür gibt es triftige Gründe. Ich will hier nur zwei anführen. Die Vorschriften für den Bereich Brandschutz erfordern sehr tiefgreifende Kenntnisse und Fertigkeiten. Die Anforderungen an die Materialien und an die Fertigungsqualität sind sehr hoch. Diesen Bereich wird Herr Summen übernehmen. Der Bereich Fassaden- und Wintergartenbau wird neu besetzt. Wer diese Sparte übernehmen wird, ist noch nicht geklärt.“

Herr Ditter: „Mir ist noch immer nicht klar, wie sich das auf uns hier auswirkt.“

Frau Dahms: „Die Sparten bestehen nicht nur aus Konstruktion, Lager, Arbeitsplanung, Produktion und Montage. Ihnen werden auch der Einkauf und die Auftragsbearbeitung – jeweils spartenbezogen – zugeordnet. Auf Sie bezogen, Herr Ditter, Sie können sich entscheiden, ob Sie die Auftragsbearbeitung in der Sparte Brandschutztüren oder in der Sparte Fassaden- und Wintergartenbau erledigen. Die Abteilungen Allgemeine Verwaltung und DV, Buchhaltung und Personal werden zu einem Zentralbereich zusammengefasst.“

Herr Ditter: „Das geht mir alles zu schnell. Ist es nicht möglich, dass Sie uns bei der nächsten Besprechung die Spartenorganisation anhand eines Organigramms erklären? Ich glaube, dass das auch der Wunsch der übrigen Kolleginnen und Kollegen ist.“

Frau Dahms: „Gut, ich nehme die Anregung auf.“

Nach der Besprechung ruft Frau Dahms Alexa und Paul zu sich: „Ich benötige zur nächsten Besprechung ein Organigramm, das die Betriebsorganisation nach dem Spartenprinzip darstellt. Bitte setzen Sie keine Namen ein. Und formulieren Sie bitte auch die Gründe, die für die Einrichtung einer Spartenorganisation sprechen. Das Ganze bitte in Form einer Präsentation! Alles klar?“

(Informationen und Hinweise: 1.2., 6)



A2.3 Analyse und Gestaltung von Geschäftsprozessen (AS 1.3)

A2.3.1 Bearbeitung von Urlaubsanträgen

Bei den Urlaubsanträgen hat es mehrfach Ärger gegeben. Die Mitarbeiter haben den Betriebsrat eingeschaltet. Der Betriebsrat wendet sich an die Geschäftsführung und fordert sie auf darzulegen, wie Urlaubsanträge bearbeitet werden.

Dr. Junginger erläutert: „Der Urlaubsantrag von nicht leitenden Mitarbeitern wird beim Gruppenleiter bzw. beim zuständigen Meister eingereicht. Dieser prüft, ob unter den Gesichtspunkten Arbeitsanfall und Auftragslage dem Antrag entsprochen werden kann, und erklärt auf dem Urlaubsantrag, ob er einverstanden oder nicht einverstanden ist. Anschließend gibt er den Antrag an die Personalabteilung weiter. Die Personalabteilung prüft, ob der beantragte Urlaub die Anzahl der noch nicht genommenen tariflichen Urlaubstage übersteigt. Sie leitet den Urlaubsantrag mit dem entsprechenden Prüfvermerk an den Abteilungsleiter weiter. Der Abteilungsleiter entscheidet auf der Grundlage der Erklärung des Gruppenleiters und des Prüfvermerks über die Gewährung des Urlaubs. Wird der Urlaub genehmigt, werden zwei Kopien angefertigt. Eine Kopie erhält der Gruppenleiter, die zweite Kopie bekommt die Personalabteilung. Das Original wird dem Antragsteller ausgehändigt. Die Personalabteilung trägt aufgrund der Antragskopie die Urlaubstage in die Personaldatei ein.“



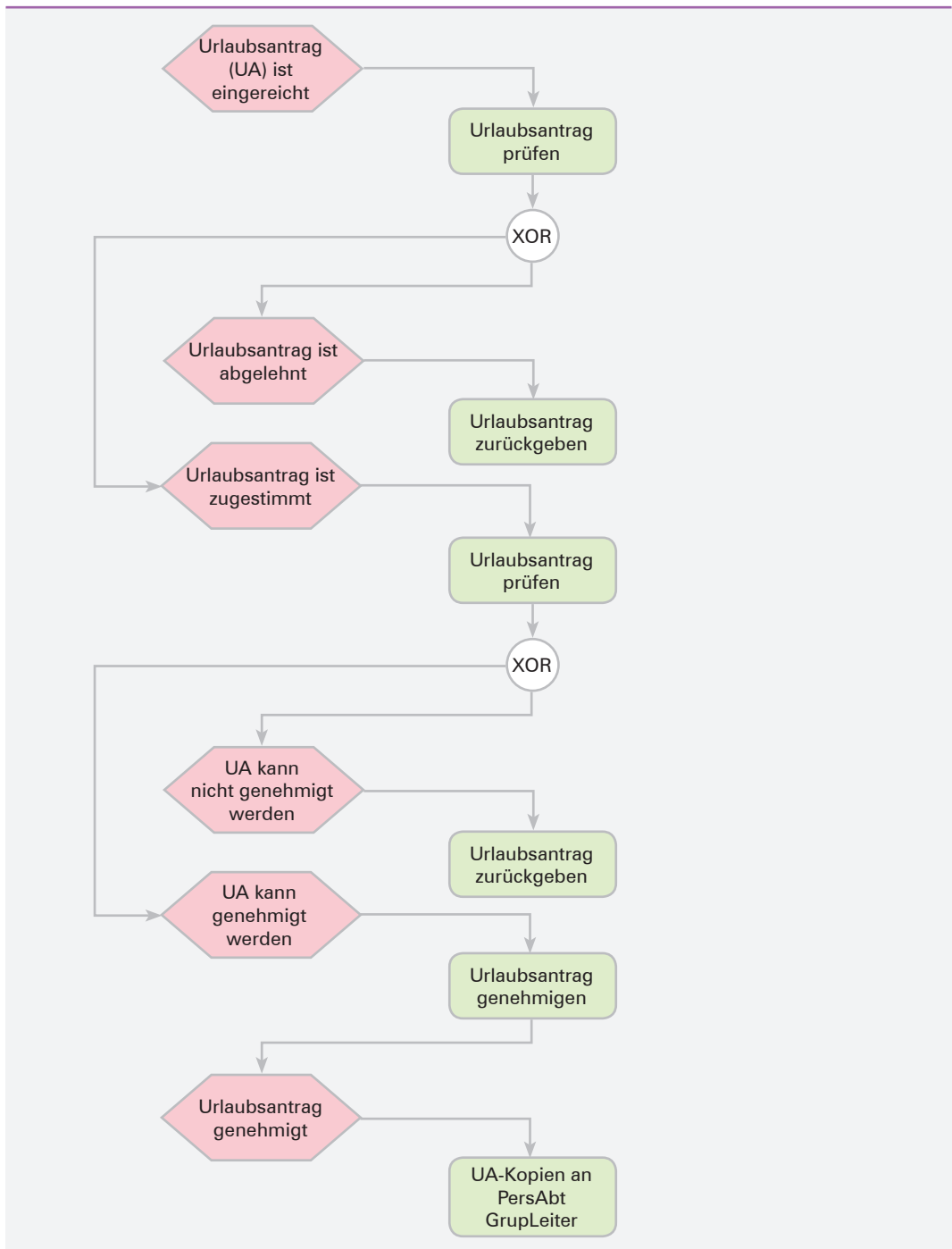
Arbeitsauftrag

- a) Stellen Sie den Vorgang Urlaubsantrag in Form eines Flussdiagramms dar.
- b) Analysieren Sie die obige Beschreibung des Geschäftsprozesses und geben Sie an,
 - welche Organisationseinheit
 - aufgrund welchen Ereignisses
 - welche Funktion unter Verwendung
 - welchen Informationsobjekts ausführt.

Nutzen Sie eine tabellarische Darstellung.

Organisationseinheit	Ereignis	Funktion	Informationsobjekt

- c) Stellen Sie fest, an welchen Stellen die Beschreibung des Geschäftsprozesses lückenhaft ist.
- d) Prüfen Sie die nachstehende ereignisgesteuerte Prozesskette, korrigieren Sie sie und ergänzen Sie nun die Organisationseinheiten sowie Informationsobjekte.



A2.3.2 Anlage eines Kundenkontos

Herr Glunz arbeitet in der Buchhaltung. Er ist unter anderem zuständig für die Anlage von Kundenkonten. Alexa interviewt ihn.

Alexa: „Die Firma Kemper KG möchte bei uns drei Brandschutztüren im Standardmaß beziehen. Sie hatte bislang noch keine Geschäftsbeziehungen mit uns. Der erste Auftrag beläuft sich auf 3800,00 €. Warum können wir den Auftrag nicht sofort ausführen?“

Herr Glunz: „Wir kennen den Kunden ja noch gar nicht.“

Alexa: „Wir lernen ihn doch erst richtig kennen, wenn wir mit ihm Geschäftsbeziehungen aufnehmen. Auf der Bestellung steht doch Name und Anschrift des neuen Kunden.“

Herr Glunz: „Richtig, da steht aber noch mehr drauf. Seine Bankverbindung, die Handelsregistereintragung, seine Umsatzsteuer-Identnummer.“

Alexa: „Reichen diese Angaben nicht?“

Herr Glunz: „Nicht ganz! Ein tolles Auftragsformular kann jeder entwickeln. Deshalb prüfen wir, ob die Angaben korrekt sind. Ich bitte unseren Steuerberater, die Registereintragung sowie die Umsatzsteuer-Identnummer zu überprüfen. Unsere Hausbank bitte ich, die Kreditwürdigkeit des neuen Kunden zu überprüfen.“

Alex: „Und wie geht es weiter?“

Herr Glunz: „In der Regel bekomme ich binnen zwei Tagen vom Steuerberater ein Fax, das die Richtigkeit der Angaben bestätigt. Die Bankauskunft kommt auch recht schnell. Schreibt der Steuerberater, dass die Angaben nicht korrekt sind, lehnen wir den Auftrag ab. Die Bankauskunft gebe ich zusammen mit dem Auftrag und dem Fax des Steuerberaters an die Geschäftsleitung. Sie entscheidet, ob wir Geschäftsbeziehungen aufnehmen. Falls ja, gibt sie auch an, ob wir gegen Vorkasse, gegen Anzahlung oder auf Kredit verkaufen. Beim Verkauf auf Kredit gibt sie auch ein Kreditlimit vor. Wenn ich diese Angaben der Geschäftsleitung habe, kann ich das Kundenkonto einrichten.“

Alexa: „Muss das so kompliziert sein?“

Herr Glunz: „Wollen Sie den Verlust tragen, wenn der neue Kunde ein „fauler“ Kunde ist?“

Arbeitsauftrag

Stellen Sie den Vorgang „Anlage Kundenkonto“ in Form

- eines Flussplanes
- einer erweiterten ereignisgesteuerten Prozesskette (eEPK) dar.



(Informationen und Hinweise: 1.5)

A2.3.3 Behandlung von Kundenreklamationen

Für die Behandlung von Reklamationen ist zunächst Frau Dahms zuständig. Sie gibt das Schreiben an die Auftragsbearbeitung, die den rechtlichen Hintergrund prüft und eine erste Einschätzung zu dem technischen Problem gibt. In der wöchentlichen Geschäftsführungsbesprechung am Mittwochmorgen berichtet Frau Dahms über die vorliegenden Reklamationen und unterrichtet dabei auch Herrn Summen. In der Besprechung wird auch darüber diskutiert, welche Folgen die Reklamationen für das Unternehmen haben könnten.



Herr Summen nimmt die Reklamationsakte mit. In den jeweils dienstags und freitags stattfindenden Abteilungsbesprechungen werden die Reklamationen besprochen. In der Regel werden Herr Schade oder Herr Brunn aus der Montageabteilung beauftragt, den Kunden aufzusuchen und die Beanstandung zu prüfen. Darüber wird ein Bericht angefertigt, der Gegenstand der nächsten Abteilungsbesprechung ist. Dort wird ein Vorschlag erarbeitet, wie die Beanstandung behoben werden kann.

Diesen Vorschlag unterbreitet Herr Summen in der nächsten Geschäftsführungsbesprechung. Hier wird dann auch festgelegt, wie das Unternehmen auf die Reklamation reagiert. Frau Dahms übernimmt dann den Fall und nimmt mit dem Kunden Kontakt auf.

Herr Summen berichtet auf einer Geschäftsführungsbesprechung, dass die Kunden in zunehmendem Maße darüber verärgert sind, dass die Weber GmbH erst sehr spät auf Reklamationen bzw. Beanstandungen reagiere.

Dr. Junginger: „Ich möchte jedes Mal wissen, wo etwas schief gelaufen ist. Jede Beanstandung hat schließlich nicht nur eine technische Seite, sondern auch eine wirtschaftliche und juristische.“

Nach einer längeren Aussprache wendet sich **Dr. Junginger** an **Frau Dahms:** „Frau Dahms, machen Sie uns einen Vorschlag, wie wir den Beschwerden der Kunden rascher begegnen können.“

Nach der Besprechung spricht **Frau Dahms Alexa** und **Paul** an: „Wir müssen die Ablauforganisation im Falle einer Kundenreklamation ändern. Wir müssen uns hier mehr in Richtung Kundenorientierung bewegen und rascher mit dem Kunden Kontakt aufnehmen. Ich muss der Geschäftsführung einen Vorschlag unterbreiten.“

Frau Dahms gibt Paul und Alexa den Auftrag, einen Vortragsentwurf zu folgenden Punkten zu schreiben:

1. In welcher Reihenfolge sind die verschiedenen Stellen mit einer Kundenreklamation befasst? Skizzieren Sie den Verlauf im Organigramm.
2. Wie viele Tage werden benötigt, bis mit dem Kunden Kontakt aufgenommen wird, wenn eine Kundenreklamation am Mittwochnachmittag reinkommt? Für die Bearbeitung und Weitergabe wird jeweils mindestens ein Arbeitstag benötigt.
3. An welchen Stellen liegen detaillierte Informationen über jeden Auftrag und seine Ausführung vor?
4. Die Geschäftsführung will in den Geschäftsgang „Kundenreklamation“ eingebunden sein. Wie kann der Prozess „Kundenreklamation“ trotzdem beschleunigt werden?
5. Besteht ein Zusammenhang zwischen der Beschleunigung des Prozesses „Kundenreklamation“ und Kundenorientierung?



(Informationen und Hinweise: 1.5.6; 1.5.7; 1.5.8)

BESCHAFFUNG

A2.4 Gestaltung und Realisierung von Beschaffungsprozessen (AS 2.1 und 2.2)

A2.4.1 Termine mit einem Personalinformationssystem erfassen und verwalten

Alexa wird in ihrem aktuellen Ausbildungsabschnitt in der Abteilung Einkauf eingearbeitet. Frau Beck, die Abteilungsleiterin, hat ihr den Auftrag gegeben, die eingehenden E-Mails auf Dringlichkeit zu prüfen und sie ihr als Ausdruck vorzulegen.

Betreff:	Personal-Planungsgespräch		
Ort:	Konferenzraum		
Beginnt:	Mo 14.07.20..	07:30	<input type="checkbox"/> Ganztägiges Ereignis
Endet:	Mi 14.07.20..	08:00	

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit lade ich Sie zum Personalgespräch ganz herzlich ein.

Mit freundlichen Grüßen

Jörg Weber
Metallbau Weber
Geschäftsführer
Alfred-Nobel-Str. 8
59494 Soest

An...	lisa.beck@metallbau-weber.de		
CC...			
Senden	Betreff:	Westfälische Drahtwerke	

Sehr geehrte Frau Beck,

mein Name ist Stefan Schwarzenberger und ich stehe Ihnen als Ihr neuer Ansprechpartner der Westfälischen Drahtwerke zur Verfügung.

Ich würde mich freuen, Ihnen am 22. September (früher Nachmittag) unsere neue Produktlinie persönlich vorzustellen.

Mit freundlichen Grüßen

Stefan Schwarzenberger
Westfälische Drahtwerke
Vertriebsaußendienst
Münsteraner Weg 7
33378 Rheda-Wiedenbrück



Frau Beck blickt kurz über die ausgedruckten E-Mails.

Frau Beck: „Alexa, lehnen Sie den Termin für den Vertreter der Westfälischen Drahtwerke KG ab. Erfassen Sie aber die Kontaktkarten von Herrn Schwarzenberger als Visitenkarte. Schlagen Sie ihm per E-Mail einen alternativen Termin für den Vormittag des 23. September vor. Den Termin mit Herrn Weber muss ich wahrnehmen. Bestätigen Sie ihn und tragen Sie ihn in meinen Kalender ein. Die 100 000 Blatt Kopierpapier bestellen wir normalerweise bei der Firma Börde-Papier. Formulieren Sie dorthin eine Anfrage. Suchen Sie aber auch im Internet nach neuen Papierlieferanten.“



(Informationen und Hinweise: 2.3.2)

A2.4.2 Eine per E-Mail erhaltene Auftragsbestätigung als Phishing-Versuch einordnen

Als Alexa nach Hause kommt, wundert sie sich, als sie ihre E-Mails abrufen. Sie hat gar keinen Laptop bestellt und schon gar nicht für mehr als 1 000,00 €.

Sehr geehrte/r ████████!

Vielen Dank für Ihre Bestellung!

Möchten Sie Ihre Bestellung ändern oder stornieren?

Wenn Sie Ihre Bestellung ändern oder stornieren möchten, klicken Sie bitte auf ihre Bestellnummer
#A9132-12948-D91288234-D91

Bestellungsübersicht:

Einzelheiten zum Versand: Bestellung wird in einer Komplettlieferrung verschickt

Bestellnummer:	# A9132-12948-D91288234-D91
Versand:	Premiumversand
Artikel:	EUR 1 101,87
Verpackung & Versand:	EUR 0,00

Gesamtbetrag:	EUR 1 101,87

Lieferung voraussichtlich: 19. Februar 20.. zwischen 10–15 Uhr.

- 1 Apple MacBook Pro MD101D/A 33,8 cm (13,3 Zoll) Notebook (Intel Core 3210M, 2,5 GHz, 4GB RAM, 500GB HDD, Intel HD 4000, Mac OS)**

MacBook; EUR 1 101,87

Auf Lager.

Verkauf durch: [Amazon](#)

Sie benötigen Hilfe beim Prüfen und ändern Ihrer Bestellungen?

Umfassende Informationen darüber, wie Sie Ihre Bestellungen aufrufen, prüfen und verwalten können, finden Sie auf unseren Hilfeseiten unter www.amazon.de/hilfe/.

Alexa erzählt zu Hause ihrem Mann Simon, dass eine Amazonbestellung irrtümlich auf ihren Namen erfolgt ist. Zum Glück hat sie in der Mail diese Bestellung direkt korrigieren können. Simon wirkt ziemlich beunruhigt und lässt sich die E-Mail zeigen.

„Wo hast Du denn diese Bestellung korrigiert?“, fragt **Simon**. „Na, dort bei der Bestellnummer. Einmal draufklicken, dann musste ich nur noch einige Daten von mir eingeben und alles war erledigt“, entgegnet **Alexa**. **Simon** ist aber gar nicht begeistert: „Du weißt, dass Du denen damit direkt in die Phishing-Falle gelaufen bist?“

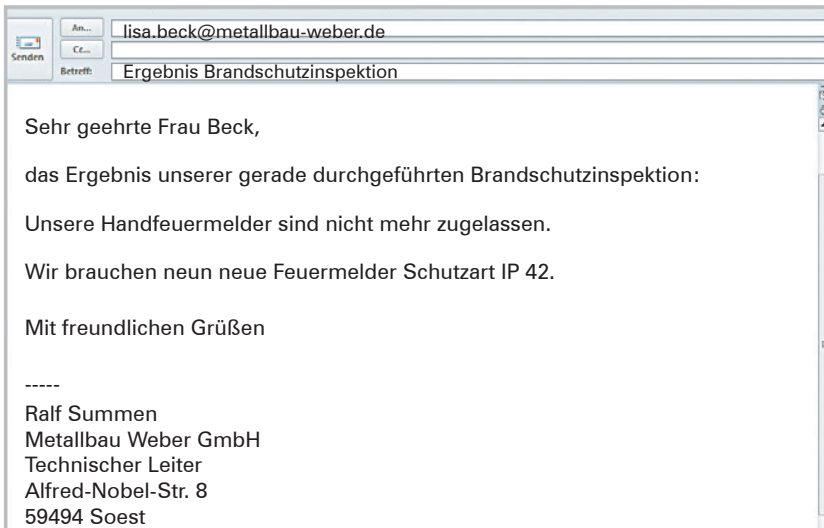
Alexa erzählt Frau Beck in der Frühstückspause von der E-Mail mit dem Phishing-Inhalt.

Frau Beck: „Über Phishing habe ich ja noch nie etwas gehört. Was versteht man denn hierunter? Hat das etwas mit Würmern zu tun? Oder mit Trojanern und Viren? Was sind die Unterschiede? Kann uns das auch in der Firma passieren? Ich bitte Sie, mir das zu erklären.“

(Informationen und Hinweise: 2.5, 2.6.3)



A2.4.3 Aus der Bedarfsplanung die Anfrage ableiten und den Prozess als eEPK darstellen



Frau Beck legt Alexa die E-Mail bezüglich der Handfeuermelder vor.

Frau Beck: „Handfeuermelder! Die haben wir seit Jahren nicht mehr eingekauft. In unserer Lieferantendatenbank werden wir nichts finden. Könnten Sie im Internet nachschauen? Möglicherweise finden wir dort neue Lieferanten.“

Nach einer intensiven Suche im Internet berichtet Alexa von zahlreichen Angeboten im Internet.

Frau Beck: „Nun müssen wir verschiedene Angebote eingehend prüfen. Wir wissen noch gar nicht, ob die Lieferanten uns auch wirklich beliefern.“

Alexa: „Aber es steht hier doch, dass sie liefern...“

Frau Beck: „Stimmt schon! Das heißt aber noch nicht, dass wir die Handfeuermelder auch zu unseren gewünschten Bedingungen bekommen. Wissen Sie was? Entwerfen Sie eine Anfrage nach DIN 5008 an alle infrage kommenden Firmen.“

Alexa: „Sind wir denn dann nicht auch verpflichtet, die Brandmelder zu kaufen, wenn wir schon Anfragen an die Lieferanten schicken?“

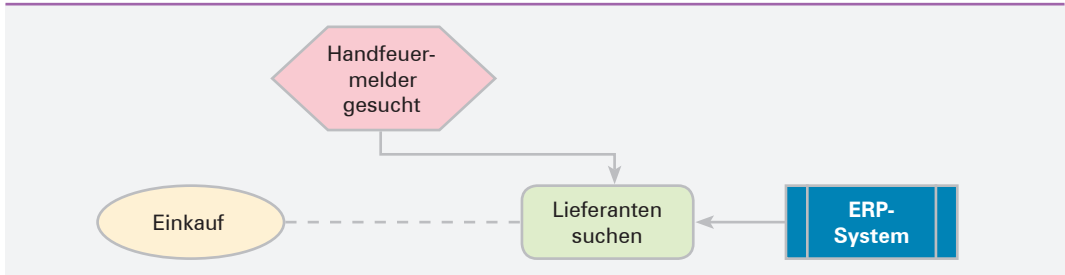
Frau Beck: „Das fehlte noch. Eine Anfrage ist erst einmal völlig unverbindlich. Das heißt, die Lieferanten können frei entscheiden, ob sie unsere Anfrage mit einem Angebot beantworten oder sie im Papierkorb verschwinden lassen. Trotzdem sollten wir in unserer Anfrage sehr konkret darlegen, was wir benötigen. Wir brauchen die Handfeuermelder ganz dringend.“

Alexa: „Bei so vielen Anbietern müssen wir aber sehr viele Anfragen schreiben.“

Frau Beck: „Alexa, das geht einfacher. Sie wissen doch, dass man Geschäftsbriefe auch als Serienbriefe gestalten kann. Erfassen Sie die Adressen der im Internet recherchierten Lieferanten mit einem Tabellenkalkulationsprogramm und verknüpfen Sie die dort hinterlegten Anschriften der Lieferanten mit Ihrer Anfrage.“



Frau Beck fährt fort: „Wenn Sie die Anfragen verschickt haben, stellen Sie den Prozess „von der Bedarfsmeldung zur Anfrage“ als eEPK dar. Paul hatte schon einmal damit angefangen.“



Alexa: „Das mit den Serienbriefen habe ich verstanden. Aber wozu brauchen wir denn eine solche eEPK?“

Frau Beck: „Das sollten Sie am besten selber herausfinden.“

(Informationen und Hinweise: 1.5.7; 3.2; 3.4)



A2.4.4 Verschiedene Angebote miteinander vergleichen

Drei Tage später sind vier Angebote eingegangen. Frau Beck ruft Alexa zu sich.

Frau Beck: „In den Angeboten steht jeweils der Listeneinkaufspreis. Für den Vergleich der Angebote brauchen wir aber den Bezugspreis. In manchen Fällen werden uns Lieferantenskonto und Mengenrabatt gewährt – dann wird es für uns günstiger. Bezugskosten, beispielsweise für den Transport, machen die Erzeugnisse für uns wiederum teurer. Können Sie die Angebote in Excel vergleichen?“

Bezugskalkulation	
	Listeneinkaufspreis
-	Mengenrabatt
=	Zieleinkaufspreis
-	Liefertantenskonto
=	Bareinkaufspreis
+	Bezugskosten
=	Bezugspreis

Alexa: „Wie muss ich denn vorgehen?“

Frau Beck: „Erstellen Sie mit einem Tabellenkalkulationsprogramm eine Angebotskalkulation, indem Sie den Bezugspreis der einzelnen Angebote ermitteln. Treffen Sie auf Grundlage des Bezugspreises die Entscheidung für ein Angebot.“

Alexa: „Ich sehe, dass uns in einigen Angeboten „frei Haus“ eingeräumt wird. Was bedeutet das?“

Frau Beck: „Formulierungen wie „frei Haus“ und „ab Lager“ beziehen sich auf die Bezugskosten. „Frei Haus“ ist für uns günstig, denn dann übernimmt der Lieferant die Transportkosten.“


Alexa unterhält sich mit Paul.

Alexa: „Frau Beck hat gesagt, selbst wenn wir dafür einen Kredit aufnehmen müssen, ziehen wir Lieferantenskonto. Alles sei günstiger als auf das Ziehen von Skonto zu verzichten. Das hört sich für mich sehr seltsam an. Oder was meinst du?“

(Angebotsschreiben s. Folgeseiten.)

(Informationen und Hinweise: 4.2)





Häuserschutz GmbH

Premium-Sicherheit aus Sachsen

Häuserschutz GmbH, Tauscherweg 12, 04103 Leipzig

Anspruchspartner:
Name: Rommy Wagner
Telefon: +49 (0)341 964563

Firma:
Weber Metallbau GmbH
Alfred-Nobel-Str. 8
59494 Soest

Datum: Leipzig, 15.06.20.

Angebotsnummer 567

Sehr geehrte Frau Beck,

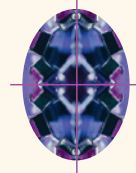
auf Grundlage Ihrer Anfrage bieten wir Ihnen:

Artikelbezeichnung	Menge	Einzelpreis in EUR
Handfeuermelder	9	116,20

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gültigen Umsatzsteuer. Die Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen zu leisten. Bei Zahlungen innerhalb von 10 Tagen gewähren wir 2% Skonto. Wir berechnen 28,00 EUR Lieferkosten. Die Lieferzeit beträgt 10 Tage.

Mit freundlichem Gruß

Häuserschutz GmbH
Romy Wagner
Rommy Wagner



Securitas AG

Gebäudesicherheit aus Ostwestfalen

Securitas AG, Sieglindstr. 12, 33602 Bielefeld

Anspruchspartner:
Name: Jan Schmitzmöller
Telefon: +49 (0)521 4576873

Firma:
Weber Metallbau GmbH
Alfred-Nobel-Str. 8
59494 Soest

Datum: Bielefeld, 15.06.20.

Angebotsnummer 235

Sehr geehrte Frau Beck,

herzlichen Dank für Ihre Anfrage.


Wir bieten Ihnen wie folgt:

Artikelbezeichnung	Menge	Einzelpreis in EUR
Handfeuermelder	9	123,50

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gültigen Umsatzsteuer. Die Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen zu leisten. Bei Zahlungen innerhalb von 10 Tagen gewähren wir 3% Skonto. Für die Lieferung berechnen wir pauschal 25,00 EUR. Die Lieferzeit beträgt momentan 2 Tage.

Mit freundlichem Gruß

Securitas AG
Jan Schmitzmöller
Jens Schmitzmöller



Mercorsur KG, Bismarckstr. 2, 10115 Berlin

Angebotpartner:
Telefon: Ulrike Bismarck
+49 (0)30 4567341

Firma:
Weber Metallbau GmbH
Alfred-Nobel-Str. 8
59494 Soest

Datum: Berlin, 15. 06.20..

Angebotsnummer 33

Sehr geehrte Frau Beck,


wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und bieten Ihnen wie folgt an:

Artikelbezeichnung	Menge	Einzelpreis in EUR
Handfeuermelder	9	117,20

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gültigen Umsatzsteuer. Die Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen zu leisten. Bei Zahlungen innerhalb von 10 Tagen, gewähren wir 2 % Skonto. Die Lieferung erfolgt frei Haus. Die Lieferzeit beträgt momentan 2 Wochen.

Mit freundlichem Gruß

Mercorsur KG
Ulrike Bismarck
Ulrike Bismarck



Fire Cool KG, Feindrichstr.22, 70713 Stuttgart

Angebotpartner:
Telefon: Ralf Strasser
+49 (0)711 565763

Firma:
Weber Metallbau GmbH
Alfred-Nobel-Str. 8
59494 Soest

Datum: Stuttgart, 15. 06.20..

Angebotsnummer 567

Sehr geehrte Frau Beck,

auf Grundlage Ihrer Anfrage bieten wir Ihnen:

Artikelbezeichnung	Menge	Einzelpreis in EUR
Handfeuermelder	9	127,00

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gültigen Umsatzsteuer. Die Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen zu leisten. Bei Zahlungen innerhalb von 10 Tagen gewähren wir 3 % Skonto. Die Lieferung erfolgt frei Haus. Gegen einen Aufpreis von 5,00 EUR versenden wir die Ware über Nacht. Der Standardversand beträgt 1–3 Werktage.

Mit freundlichem Gruß

Fire Cool KG
Ralf Strasser
Ralf Strasser

A2.4.5 Eine Bestellung formulieren und einen Kaufvertrag abschließen

Alexa hat die Angebote ausgewertet und legt Frau Beck das Ergebnis vor.

Alexa: „Wir sollten das Angebot hier nehmen...“

Frau Beck: „Bereiten Sie die Bestellung vor? Schreiben Sie bitte die Bestellung nach folgendem Muster.“

Bestellung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bestellen aufgrund Ihres uns vorliegenden Angebots folgende Waren:

Angebotsnummer	Artikelbezeichnung	Menge

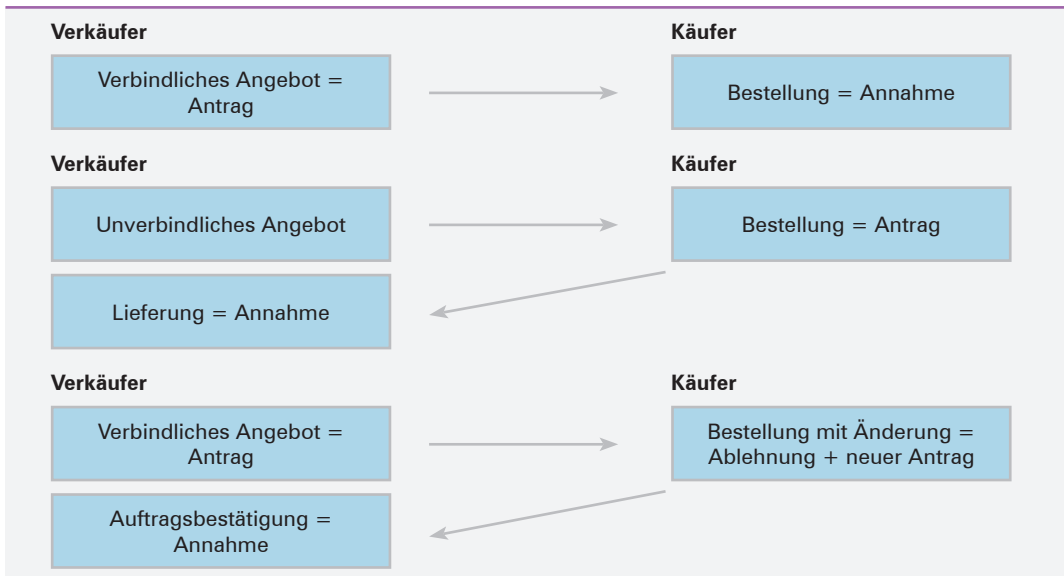
Wir erwarten eine korrekte Ausführung des Auftrags zu den vereinbarten Konditionen.

Mit freundlichem Gruß

Lisa Beck

Metallbau Weber GmbH

Alexa unterhält sich nach der Arbeit mit Paul. **Alexa** behauptet: „Mit einer Bestellung kommt immer ein Kaufvertrag zustande.“ **Paul:** „Hm, müssen die nicht erst noch eine Auftragsbestätigung schicken? In der Berufsschule hatte der Lehrer uns ein Infoblatt gegeben.“



(Informationen und Hinweise: 3.1; 3.2.1)

A2.4.6 Einen Lieferschein auf Fehler überprüfen

Lieferschein

Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge
216	Prozessanalogmelder	9

Per Lkw frei Haus: Alfred-Nobel-Str. 8, 59494 Soest

Ware erhalten: _____
Datum, Stempel, Unterschrift

Herr Olbing bestätigt, dass neun Geräte geliefert wurden. Er schickt Lieferschein und Rechnung an die Einkaufsabteilung.

Frau Beck: „Alexa, prüfen Sie, ob unsere Bestellung korrekt ausgeführt wurde. Sollte die Lieferung nicht korrekt sein, formulieren Sie bitte eine entsprechende Reklamation. Ist alles in Ordnung, informieren Sie Herrn Summen.“

(Informationen und Hinweise: 3.1; 3.2.1)



A2.4.7 Eine Rechnung im Einkauf verbuchen

Nach erfolgreicher Reklamation wurden die Prozessanalogmelder durch die Handfeuermelder ausgetauscht. Eine Rechnung liegt vor.

Firma
Weber Metallbau
Alfred-Nobel-Str. 8
59494 Soest

Rechnungs-Nr.: R20XX-0008
Datum: 07.07.20..
Seite: 1
Kunden-Nr.: 10003

Rechnung

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir danken Ihnen für Ihren Auftrag und gestatten uns, nachfolgend zu berechnen.

Pos.	Bezeichnung	Menge	Einzelpreis	Gesamt	USt.
1	Handfeuermelder	9	117,20 €	1.054,00 €	19 %

Gesamtsumme, netto	1.054,80 €
+ 19%USt.	200,41 €
Gesamtsumme, brutto	1.255,21 €

Bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen 2% Skonto.

Bitte geben Sie bei Ihrer Zahlung Rechnungs-Nr. und Kunden-Nr. an.

Frau Beck führt Alexa in die Erfassung der Rechnungen im Rechnungswesen ein.

Frau Beck: „Alexa, Sie können die Verbuchung der Rechnungen schon einmal vorbereiten. Eingegangene Rechnungen werden von uns nämlich zunächst umfassend geprüft. Im Anschluss versehen Sie bitte die Rechnungen mit einem Kontierungsstempel und tragen ein, auf welchen Konten die Rechnung verbucht wird.“



Bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen 2% Skonto, Skontobetrag 25,10 €.

Konto Soll			Konto Haben		
6060	Wareneingang	1.054,80 €	4400	Verbindlichkeiten aus LuL	1.255,21
6061	Bezugskosten	0,00 €			
2600	Vorsteuer	200,41 €			
		1.255,21 €			1.255,21 €

Konto Soll			Konto Haben		
4400	Verbindlichkeiten aus LuL	1.255,21 €	2800	Bank	1.230,11 €
			6063	Lieferantenskonti	21,09 €
			2600	Vorsteuer	4,01 €
		1.255,21 €			1.255,21 €



(Informationen und Hinweise: Zusatzmaterial Excel Buchführungsmodell)

A2.4.8 Zwischen Eigenlagerung und Fremdbezug entscheiden

Die Weber GmbH produziert unter anderem Feuerstiegen. Aufgrund verschiedener neuer Programmlinien müssen unterschiedliche Fertigteile und Rohstoffe eingelagert werden. Die bisherige Lagerfläche reichte hierfür zuletzt kaum aus. Eine Erweiterung der Kapazitäten ist in Planung. Geschäftsführer Hans-Jörg Weber lässt sich vom technischen Leiter Ralf Summen über die aktuelle Kostenstruktur informieren.

Herr Summen: „Herr Weber, für die Eigenlagerung müssten wir monatlich mit Fixkosten in Höhe von 5000,00 € ohne Personalkosten sowie Verbrauchskosten von 2,00 € pro m² kalkulieren.“

Herr Weber: „Welche Möglichkeiten bestehen noch? Ist eine Fremdlagerung möglich?“

Herr Summen: „Ein Lagerhalter aus Lippstadt verlangt für Lagerung und Verwaltung monatlich 7,00 € pro m². Allerdings benötigen wir mindestens 2000 m² Lagerfläche.“

Herr Weber: „Ich möchte sehr genau wissen, ob bei einer Erweiterung der Kapazität Eigenlagerung oder Fremdlagerung für uns günstiger ist. Wir brauchen bei Eigenlagerung doch auch sicher neue Mitarbeiter – was würde uns das kosten?“

Herr Summen: „Wir brauchen bei Erhöhung der Lagerfläche mindestens zwei neue Mitarbeiter im Lager. Die Personalkosten dürften je Mitarbeiter bei 1900,00 € pro Monat liegen.“



Herr Summen übergibt die Entscheidungsvorlage an Herrn Olbing, der für das Lager verantwortlich ist. Alexa hospitiert für einige Wochen im Lager.

Herr Olbing: „Alexa, können Sie prüfen, was günstiger ist? Eigenlagerung oder Fremdbezug? Das lässt sich sicher mithilfe eines Tabellenkalkulationsprogramms herausfinden.“

(Informationen und Hinweise: 4.2; 4.7)



A2.4.9 Lagerkennziffern berechnen

Herr Weber, Geschäftsführer, lässt sich von Herrn Summen über die aktuelle Kostenstruktur informieren. Der Geschäftsführer mahnt an, alle Einsparmöglichkeiten im Lager zu nutzen und zu prüfen, ob die Kosten im Vergleich zum vergangenen Jahr gestiegen sind.

Nach der Besprechung erklärt **Herr Summen** Alexa den Auftrag: „Wir müssen alle Beschaffungsartikel auf ihre Kosten hin durchleuchten. Ich möchte Sie bitten, den Lagerbestand des Artikels mit der Nummer 395 zu überprüfen. Das sind Bodendichtungen pro laufenden Meter. Ich habe mir die Daten aus unserer ERP-Software herausgezogen und auch Frau Hank hat uns Daten zur Verfügung gestellt. Herr Weber möchte, dass wir mithilfe der Kennziffern prüfen, wo und wie wir Kosten sparen können.“

	Anfangsbestand 01.01.	84
31.	Januar	71
28.	Februar	83
31.	März	76
30.	April	77
31.	Mai	75
30.	Juni	69
31.	Juli	84
31.	August	67
30.	September	83
31.	Oktober	94
30.	November	59
31.	Dezember	79

Betreff: Anfrage: Lagerkennzahlen Artikel Bodendichtung

Lieber Kollege Summen,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Gemäß meinen Aufzeichnungen lag der Verbrauch an Bodendichtungen im vergangenen Jahr bei 844 Metern, in diesem Jahr bei 912 Metern.

Der durchschnittliche Lagerbestand lag im vergangenen Jahr bei 75 laufenden Metern. Der diesjährige durchschnittliche Lagerbestand ist mir noch nicht bekannt.

Ich hoffe, Ihnen weitergeholfen zu haben.

Mit freundlichen Grüßen

Ilse Hank
Leitung Rechnungswesen
Alfred-Nobel-Str. 8
59494 Soest

Alexa unterhält sich mit Paul.

Alexa: „Herr Summen möchte, dass ich Lagerkennziffern zum durchschnittlichen Lagerbestand, zur Umschlagshäufigkeit sowie zur Lagerdauer ermittle. Kennst du dich damit aus?“

Paul: „In der Berufsschule haben wir eine Formelsammlung mit den wichtigsten Lagerkennziffern erhalten. Ich habe noch behalten, dass bei sinkender Umschlagshäufigkeit oder steigender Lagerdauer auch die Kosten steigen. Stimmt das? Das möchte ich mal prüfen.“

Lagerkennziffern	
Durchschnittlicher Lagerbestand =	$\frac{\text{Jahresanfangsbestand} + \text{Jahresendbestand}}{2}$ oder
Durchschnittlicher Lagerbestand =	$\frac{\text{Jahresanfangsbestand} + \text{Quartalsendbestände}}{5}$ oder
Durchschnittlicher Lagerbestand =	$\frac{\text{Jahresanfangsbestand} + \text{Monatsendbestände}}{13}$
Umschlagshäufigkeit =	$\frac{\text{Verbrauch}}{\text{durchschnittlicher Lagerbestand}}$
Lagerdauer =	$\frac{360}{\text{Umschlagshäufigkeit}}$



(Informationen und Hinweise: 4.2)

A2.4.10 Eine ABC-Analyse durchführen

Frau Beck runzelt die Stirn. Die E-Mail ist gar nicht gut. Bislang hat die Metallbau Weber GmbH das Brandschutzglas von der Go Glass AG bezogen. Sie ruft Alexa zu sich.

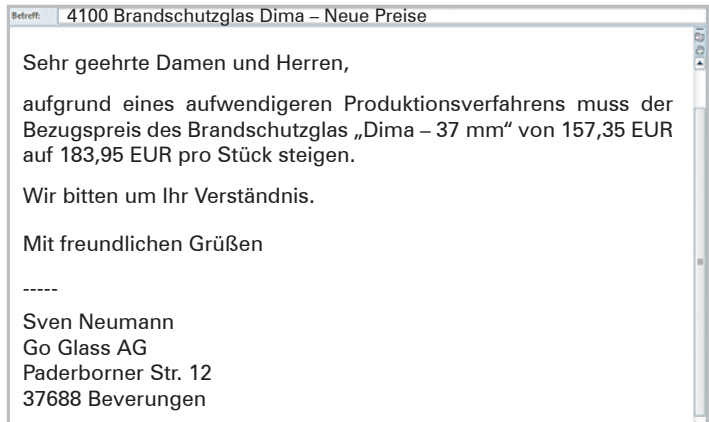
Frau Beck: „Wir müssen unsere Beschaffungssituation überdenken und die Güter nach den Kategorien A, B und C unterscheiden. Wir müssen uns vor allen Dingen um die A-Güter kümmern.“

Alexa: „Was sind A-Güter?“

Frau Beck: „A-Güter sind solche, deren Stückzahl gering, aber ihr Wert hoch ist. Ihr aufaddierter Verbrauchswert liegt bei 80 Prozent vom gesamten Beschaffungswert aller Güter, die wir einkaufen. Auf diese Güter müssen wir unser Augenmerk richten. Die Stückzahl der C-Güter ist zwar hoch, dafür ist ihr Wert gering. Der Wert liegt bei höchstens fünf Prozent vom Gesamtbeschaffungswert. Die B-Güter liegen dazwischen. Wir müssen nun entscheiden, zu welcher Güterart die zu beschaffenden Artikel gehören.“

Alexa: „Wie meinen Sie das?“

Frau Beck: „Alexa, ganz einfach: Jede Güterkategorie ist unterschiedlich zu behandeln. Hierdurch können wir zukünftig steigende Kosten abfedern. C-Güter können wir vernachlässigen. Steigen aber die Preise der A-Güter, erhöht das unsere Kosten massiv. Dann müssen wir Preise nachverhandeln oder nach neuen Lieferanten Ausschau halten. Nehmen Sie anhand der Tabelle die Klassifizierung vor.“



Artikel-Nr.	Bezeichnung	Bezugspreis in €	verbrauchte Menge	Verbrauchswerte	Prozentwerte	Verbrauchswert kumuliert	Prozentwerte kumuliert	Güterart
341	Obertürschließer DIN EN 1154	178,60	52,00					
344	Brandschutzglas „Dimaglas 60“, 32 mm, 1qm	140,81	45,83					
347	Brandschutzglas „Dimaglas 90“, 37 mm, 1qm	157,35	39,55					
350	U-Profil rostfreier Stahl, 12/10 mm, 2,5 m Länge	25,87	170,00					
353	Aluminium-Blech, Dicke 1,0 mm, 2,0 * 1,2 m	37,43	85,10					
356	U-Profil rostfreier Stahl, 24/16 mm, 2,5 m Länge	37,18	84,00					
359	Konstruktionsbänder mit Kugellager	17,63	164,00					
362	U-Profil rostfreier Stahl, 24/24 mm, 3,0 m Länge	44,87	55,00					
365	Öffnungsmelder (Reedkontakt) mit Verkabelung	150,89	13,00					
368	Aluminium-Blech, Dicke 1,5 mm, 2,0 * 1,2 m	48,91	34,90					
371	Absenkbare Bodendichtung	122,01	13,00					
374	U-Profil rostfreier Stahl, 36/24 mm, 3,0 m Länge	51,47	29,00					
377	Einsteckschloss mit Wechsel nach DIN 18250, pz-gelocht	42,13	32,00					
380	FS-Rundgriff-Drückergarnitur, Metall	32,14	30,00					
383	Schließfolgereglер	79,28	10,00					
386	FS-Rundgriff-Drückergarnitur, Kunststoff	28,14	28,00					
389	Befestigungslaschen und Futterstücke, 1 Set	25,14	29,00					
392	Falztreibregel mit standardmäßiger Verriegelung nach ob	35,44	14,00					
395	Bodendichtung, lfd. m	5,21	77,00					
398	Drücker festdrehbar gelagert mit Buntbart-Einsatz und 18	48,37	7,00					
401	Verschlusskontrolle (Riegelkontakt)	25,87	13,00					
404	Panikschloss (bei Sonderverriegelung nur über Gangflügel)	81,31	4,00					
407	Feststellschiene	10,88	21,00					
410	Sechskantmutter, ähnlich DIN 6926, 100 Stck.	46,84	3,88					
413	Befestigungslaschen und Futterstücke für Sichtbeton, 1 Stck.	22,67	7,00					
416	Granulat Brandschutzmasse, 1 Sack	17,87	8,00					
419	Winkel VZA 30 * 30	2,89	46,00					
422	Panik-Stangengriff	28,37	4,00					
425	Profilylinder, 40,5 mm	20,17	5,00					
428	Sechskantschrauben, DIN 933, Stahl 5.6, 100 Stck.	35,97	2,08					
431	Sechskantschrauben, DIN 692, Stahl 8.8, 100 Stck.	27,88	2,53					
434	Mineralfaser, Trennwand-Platte 40 mm, 12 Stck.	17,12	3,00					
437	Dichtungsringe, Durchmesser 30 mm, 1 Packung	1,27	12,00					
440	Runddrahtsprengring Form A für Wellen, DIN 7993, 100 Stck.	3,62	0,77					
443	Federlinge, DIN 127 B, 100 Stck.	0,45	1,25					

(Informationen und Hinweise: 4.2 Downlo)



A2.4.11 Die optimale Bestellmenge ermitteln

Die Weber Metallbau GmbH benötigt für die Produktion von Feuerschutztüren T-90 unter anderem Obertürschließer DIN EN 1154 und Winkel V2A. Beide Artikel werden nur bei einem einzigen Großhändler angeboten.

Herr Summen: „Alexa, wir haben unterschiedliche Bestellmöglichkeiten. Je seltener wir bestellen, desto höher sind unsere Lagerkosten, andererseits sinken unsere Bestellkosten. Könnten Sie mit einem Tabellenkalkulationsprogramm prüfen, bei wie vielen Bestellungen die optimale Bestellmenge der beiden Artikel liegt? Könnten Sie auch Lagerkosten, Bestellkosten und Gesamtkosten grafisch darstellen? Dann kann ich meine Empfehlung zur optimalen Bestellmenge unserem Einkauf bei meiner Präsentation in der nächsten Abteilungsleiterbesprechung grafisch schmackhaft machen.“

Alexa: „Mache ich gerne. Soll ich denn für jeden Artikel eine optimale Bestellmenge errechnen?“

Herr Summen: „Ja. Sie werden bei Ihrer Kalkulation herausfinden, weshalb das sinnvoll ist.“

Alexa schaut sich die Kalkulationsvorlage an.

Alexa: „Herr Summen, was bedeutet Lagerhaltungskostensatz?“

Herr Summen: „Der Lagerhaltungskostensatz stellt die Beziehung zwischen den Kosten der Lagerung und dem Wert der gelagerten Güter her. Bilden wir ein Beispiel. Der Wert des durchschnittlichen Lagerbestandes eines Artikels beträgt 100 000,00 €. Bei einem Lagerhaltungssatz von 5 % betragen die Lagerhaltungskosten pro Jahr 5 000,00 €.

Produkt	Winkel V2A					
Kosten für eine Bestellung	35,00 €					
Einstandspreis je Stück	2,89 €					
Jahresbedarf	552 Stück					
Lagerhaltungskosten	5,00%					
Anzahl der Bestellungen	Bestellmenge	Durchschnittlicher Lagerbestand	Bestellkosten	Durchschnittliche Lagerkosten	Gesamtkosten	Optimale Bestellmenge
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

Produkt	Obertürschließer DIN EN 1155					
Kosten für eine Bestellung	35,00 €					
Einstandspreis je Stück	178,60 €					
Jahresbedarf	624 Stück					
Lagerhaltungskosten	5,00%					
Anzahl der Bestellungen	Bestellmenge	Durchschnittlicher Lagerbestand	Bestellkosten	Durchschnittliche Lagerkosten	Gesamtkosten	Optimale Bestellmenge
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

Alexa wendet sich telefonisch an Paul.

Alexa: „Ich soll die optimale Bestellmenge ausrechnen. Mir fehlen aber Formeln.“

Paul: „Das habe ich letzte Woche in der Berufsschule durchgenommen. Ich schicke dir die Formeln per E-Mail.“

Wichtige Formeln
Durchschnittlicher Lagerbestand = $\frac{\text{Bestellmenge}}{2}$
Lagerhaltungskosten = $\frac{\text{durchschnittlicher Lagerbestand} \cdot \text{Einstandspreis} \cdot \text{Lagerhaltungssatz}}{100}$
Bestellkosten = Anzahl der Bestellungen · Bestellkosten
Bestellmenge = $\frac{\text{Jahresbedarf}}{\text{Bestellhäufigkeit}}$
Gesamtkosten = Bestellkosten + Lagerhaltungskosten



(Informationen und Hinweise: 4.2)