

Schriftliche Abschlussprüfung Winter 2017/18

Ausbildungsberuf:	Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (23/1)
Prüfungsfach/-bereich:	Informationstechnisches Büromanagement
Prüfungszeit:	120 Minuten
Hilfsmittel:	Nicht programmierbarer, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten.
Zu beachten:	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Sämtliche Aufgaben sind am PC zu bearbeiten. ♦ Die Vorlagendateien stehen im Verzeichnis „Vorlagen“ zur Verfügung. Folgende Dateien sind darin enthalten: 1_2_1_E-Mail 1_2_2_Rechnung 2_1_1_Analyse 2_1_2_Gesprächsvorbereitung 2_2_2_E-Mail ♦ Die Anwendungsprogramme sind unter Nutzung ihrer Funktionen sinnvoll einzusetzen (z. B. kopierfähige Formeln bei Tabellenkalkulationen). ♦ Eine klare, sachgerechte und übersichtliche Gestaltung der Ergebnisse sowie die sprachliche Korrektheit werden mitbewertet.
Zu erledigen:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erstellen Sie ein Verzeichnis BM_Winter_2017/18. 2. Erfassen Sie Ihren Vor- und Zunamen sowie die Aufgabe in der Kopfzeile jeder Datei. 3. Alle Daten sind nach folgender Regel zu benennen und im Verzeichnis BM_Winter_2017/18 zu speichern: <i>Nachname_Vorname_Aufgabennummer_Dateiname</i> <i>(Ein sinnvoller Dateiname ist vom Prüfling zu vergeben)</i> 4. Alle Dateien sind im Anschluss an die Prüfungszeit nach Aufforderung auszudrucken, zu unterschreiben und bei der Aufsicht abzugeben.

Aufgabe 1 Büroprozesse gestalten, Arbeitsvorgänge organisieren und Aufträge bearbeiten (45)

Die Textilgroßhandlung Faber & Dietrich KG ist ein mittelständisches Unternehmen, das seinen Kunden hochwertige Textilien anbietet. Sie sind in der Abteilung Verkauf als Sachbearbeiter/-in tätig und unterstützen die Abteilungsleiterin Frau Lisa Kircher (E-Mail: lisa.kircher@faber-dietrich-kg.de).

- | | | |
|-------|---|----|
| 1.1 | Gegen Ende des Arbeitstages befinden sich auf Ihrem Schreibtisch verschiedene Schriftstücke. (Anlage 1) | |
| 1.1.1 | Entscheiden Sie, ob und mit welcher Dauer die Schriftstücke aufbewahrt werden müssen. Begründen Sie Ihre Entscheidung in einer übersichtlichen, normgerechten Tabelle. Speichern Sie die Datei unter der angegebenen Speicherregel. | 10 |
| 1.1.2 | Erläutern Sie am Beispiel des Belegs 3 (Anlage 1), wann die gesetzliche Aufbewahrungsfrist beginnt und endet. Speichern Sie die Datei unter der angegebenen Speicherregel. | 4 |
| 1.1.3 | Ihnen ist aufgefallen, dass generell zu viele Schriftstücke abgelegt werden. Abhilfe soll ein Leitfaden schaffen, nach dem die täglich anfallenden Schriftstücke nach Wertigkeit geprüft werden können. Erstellen Sie den Leitfaden. Speichern Sie die Datei unter der angegebenen Speicherregel. | 10 |
| 1.2 | Von Ihrem zahlungskräftigen Stammkunden, der Textileinzelhandlung Modi-Tex GmbH, Hamburg, geht eine Bestellung ein. (Anlage 2)
Aus dem Unternehmenshandbuch sowie aus dem Lager erhalten Sie die für die Bearbeitung des Auftrags benötigten Daten. (Anlagen 3 und 4) | |
| 1.2.1 | Formulieren Sie heute ein kaufmännisch sinnvolles Antwortschreiben an die Modi-Tex GmbH. (Datei: 1_2_1_E-Mail) | 9 |
| 1.2.2 | Die Modi-Tex GmbH ordert telefonisch am 13. November 2017 die ersten 3 Positionen der Bestellung vom 02.11.2017. (Anlage 2)
Erstellen Sie die Rechnung mit Lieferdatum 15. November 2017. (Datei: 1_2_2_Rechnung) | 9 |
| 1.3 | Sie überlegen dem Unternehmen Modi-Tex GmbH die beiden Lagerpositionen 4 und 5 zu einem stark reduziertem Preis anzubieten. Erläutern Sie Ihre Überlegung. Speichern Sie die Datei unter der angegebenen Speicherregel. | 3 |

Aufgabe 2 Büroprozesse gestalten, Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen (45)

Die Grünwatt KG, Hauptstraße 160, 70563 Stuttgart, ist als Dienstleistungsunternehmen im Bereich erneuerbare Energien tätig. Sie plant und installiert Photovoltaikanlagen zur Stromerzeugung. Sie sind in der Abteilung Einkauf eingesetzt und unterstützen Herrn Grün bei der Optimierung der Lagerhaltung. Außerdem sind Sie Ansprechpartner/-in für die Beratungsfirma J. Fallon GmbH, die Ihr Unternehmen bei der Verbesserung der innerbetrieblichen Büroprozesse unterstützt.

- 2.1 Der Platz im Lager wird knapp und die Lagerung zunehmend unwirtschaftlich. Herr Grün hat Sie deshalb beauftragt, die Lagersituation zu analysieren.
- 2.1.1 - Führen Sie im Tabellenblatt (Datei 2_1_1_Analyse, Tabellenblatt: 2.1.1 ABC-Analyse) die ABC-Analyse durch. 18
Hinweis: Nehmen Sie selbstständig eine sinnvolle ABC-Einteilung der Lagerartikel vor.
- Beurteilen Sie im Tabellenblatt (Datei 2_1_1_Analyse, Tabellenblatt: 2.1.1 Beurteilung) die aktuelle Lagersituation. Berücksichtigen Sie dabei die durchschnittliche, branchenübliche Umschlagshäufigkeit von 3,8. 4
- Speichern Sie die Datei unter Beachtung der Speicherregel.
- 2.1.2 Formulieren Sie für ein Gespräch mit Herrn Grün eine Maßnahme zur Verbesserung der Lagersituation. (Datei 2_1_2_Gesprächsvorbereitung) 3
- Speichern Sie die Datei unter Beachtung der Speicherregel.
- 2.2 Von Juli bis September war die Beratungsfirma J. Fallon GmbH mit der Prozessoptimierung der Postbearbeitung beschäftigt. Der Abschlussbericht des Beraters lässt vermuten, dass die Einrichtung einer zentralen Poststelle sinnvoll sein könnte. (Anlage 5)
- 2.2.1 Erstellen Sie den Prozess **Posteingang** für die zukünftige zentrale Poststelle. Die Tabelle soll 12
 - die Prozess-Schritte,
 - die jeweiligen Tätigkeiten und
 - die Verbesserungen (insgesamt 4 Nennungen) gegenüber der im Abschlussbericht beschriebenen jetzigen Situation

darstellen. Dieser Büroprozess soll als Arbeitsvorlage in der nächsten Sitzung der Geschäftsleitung vorgelegt werden.

Speichern Sie die Datei unter Beachtung der Speicherregel.
- 2.2.2 Formulieren Sie auf der Basis des Abschlussberichts in einer E-Mail an Herrn Grün, 8
 - w.gruen@gruenwatt.com (Datei 2_2_2_E-Mail)
 - 2 Argumente, die für eine zentrale Poststelle sprechen.
 - 2 Maßnahmen, die für eine erfolgreiche Zentralisierung der Poststelle notwendig sind.

Speichern Sie die Datei unter Beachtung der Speicherregel.

Anlage 1, Beleg 1

<p>Faber & Dietrich KG Stuttgart</p>	<p>Textilgroßhandlung</p>
<p>Faber & Dietrich KG – Postfach 10 20 30 – 70130 Stuttgart</p> <p>Modehaus Kahlmann & Werner GmbH Frankfurter Straße 18 74072 Heilbronn</p>	<p>Ihr Zeichen: fi-in Ihre Nachricht vom: 2017-11-09 Unser Zeichen: ki- Unsere Nachricht vom: Name: Lisa Kircher Telefon: 0711 123-456 Telefax: 0711 123-457 E-Mail: lisa.kircher@faber-dietrich-kg.de Datum: 2017-11-09</p>
<p>Angebot über Kaschmirpullover</p>	
<p>Sehr geehrte Frau Kahlmann,</p> <p>vielen Dank für das angenehme Gespräch. Wie vereinbart erhalten Sie unser Angebot über die von Ihnen gewünschten 50 Kaschmirpullover, Artikel-Nr.: 193 143 11.</p> <p>Preis: 2.000 € zuzüglich 19 % gesetzliche Mehrwertsteuer</p> <p>Zahlungsziel: 30 Tage nach Lieferung und Rechnungsdatum</p> <p>Liefertermin: 49. Kalenderwoche</p> <p>Dieses Angebot ist gültig bis 15. November 2017. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen.</p> <p>Wünschen Sie weitere Informationen? Rufen Sie mich an, ich berate Sie gern.</p> <p>Freundliche Grüße nach Heilbronn</p> <p>Faber & Dietrich KG Textilgroßhandlung</p> <p>Lisa Kircher</p> <p>Anlage Allgemeine Geschäftsbedingungen</p>	
<p>Faber & Dietrich KG Textilgroßhandlung Weberstraße 28 70124 Stuttgart</p>	<p>Telefon: 0711 123-0 Telefax: 0711 123-457 E-Mail: info@faber-dietrich-kg.de Internet: www.faber-dietrich-kg.de</p>
<p>Geschäftsführer Robert Faber Claudia Dietrich</p>	<p>Sitz Stuttgart USt-IdNr.: DE 355468 Amtsgericht Stuttgart HRB 12209</p>

Anlage 1, Beleg 2

Modehaus Harenberg
Ludwigsburg

Modehaus Harenberg - Postfach 10 20 - 71649 Ludwigsburg

Faber & Dietrich KG
Frau Lisa Kircher
Weberstraße 28
70174 Stuttgart

Ihr Zeichen: ki-ll
Ihre Nachricht vom: 2017-11-04
Unser Zeichen: so-mo
Unsere Nachricht vom: 2017-10-28

Name: Kathrin Müller-Schönthal
Telefon: 07141 494-610
Telefax: 07141 494-600
E-Mail: kathrin.mueller@modehaus-harenberg.de

Datum: 2017-11-08

Bestellung

Sehr geehrte Frau Kircher,

vielen Dank für Ihr Angebot. Entsprechend Ihrer Mustersendung bestellen wir:

25 Wollmantel, Artikel-Nr. 5739, schwarz, Obermaterial: 97 % Wolle, 3 % Polyester, Futter: 100 % Polyester, gerader Schnitt, Reverskragen, Einknopf-Verschluss, Paspeltaschen

Preis: 399,00 € pro Stück

15 gefüllte Trenchcoats, Artikel-Nr. 3949, beige, Obermaterial: 100 % Baumwolle, Futter: 100 % Polyester, taillierter Schnitt, Zweireiher, Taillengürtel, seitliche Eingrifftaschen

Preis: 245,00 € pro Stück

Bitte liefern Sie innerhalb 4 Wochen frei Haus. Bei Bezahlung innerhalb von zwei Wochen nach Wareneingang ziehen wir 2 % Skonto vom Warenwert ab.

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Freundliche Grüße

Modehaus Harenberg

Kathrin Müller-Schönthal

Modehaus Harenberg
Inselstraße 18
71640 Ludwigsburg

Telefon 07141 494-0
Telefax 07141 494-600
E-Mail: info@modehaus-harenberg.de
Internet: www.modehaus-harenberg.de

Geschäftsführer
Kirsten Harenberg
Petra Winter

Sitz Ludwigsburg
USt-IdNr. DE 339488
Amtsgericht Ludwigsburg
HRB 12209

Anlage 1, Beleg 3

business hotels
Baden-Württemberg
Stuttgart

Business hotels Baden-Württemberg - Postfach 10 12 - 70120 Stuttgart

Faber & Dietrich KG
Frau Lisa Kircher
Postfach 10 20 30
70130 Stuttgart

Ihr Zeichen: ki-wb
Ihre Nachricht vom: 2017-07-21
Unser Zeichen: ki-ka
Unsere Nachricht vom: 2017-06-29

Name: Sonja Kaufmann
Telefon: 0711 123-555
Telefax: 0711 123-556
E-Mail: s.kaufmann@business-hotels.de

Datum: 2017-09-21

Rechnung

Sehr geehrte Frau Kircher,

vielen Dank für Ihren Auftrag. Wie vereinbart, berechnen wir Ihnen für die Tagung zum Thema „Erfolgreich verkaufen“ vom 18. und 19. September 2017 in unserem Haus:

Datum	Menge	Artikelbezeichnung	Einzelpreis	Betrag
18./19.09.2017	1	Tagungsraum „Mozart“	1.460,00 €	2.920,00 €
19.09.2017	20	Teilnehmer ohne Übernachtung	49,00 €	980,00 €
18./19.09.2017	35	Teilnehmer mit Übernachtung	178,00 €	6.230,00 €
18./19.09.2017	6	Pinnwände	12,00 €	144,00 €
18./19.09.2017	2	Moderationskoffer	20,00 €	80,00 €
19.09.2017	1	Beamer	130,00 €	130,00 €
19.09.2017	1	gesicherter Internet-Anschluss	98,00 €	98,00 €
18.09.2017	1	Rednerpult	25,00 €	25,00 €
18./19.09.2017	1	Laserpointer	10,00 €	20,00 €
18./19.09.2017	100	Kopien	0,26 €	26,00 €
18./19.09.2017	10	USB-Speicher	1,00 €	10,00 €
			Nettobetrag	10.663,00 €
			19 % MwSt	2.025,97 €
			Bruttobetrag	12.688,97 €

Bitte bezahlen Sie den Rechnungsbetrag ohne Abzug innerhalb von 7 Tagen.

Freundliche Grüße

Business hotels
Baden-Württemberg

i. A. Sonja Kaufmann

Business Hotels Baden-Württemberg Objekt Stuttgart GmbH
Ludwigplatz/Obere Str. 7, 70174 Stuttgart, Telefon 0711 123-555, Telefax 0711 123-556
Business Hotels GmbH, Geschäftsführer: Doreen Weller
HRB 123456 Amtsgericht Stuttgart, USt-IdNr. DE 44 38949, Steuer-Nr. 5469000

Zankverbindung: Kreditkassenzentrum Karlsruhe, 12 345 18471 0202 0202 0202 0202 4568 99

Anlage 1, Beleg 4

Faber & Dietrich KG
Stuttgart

Textilgroßhandlung


Wir haben einen geeigneten Lieferanten gefunden.
Viele Grüße
Lisa Kircher
09.11.2017

Notiz

Kommunikationsangaben	
Name/Abteilung:	Sonja Wagner, Verkauf
Datum	2017-10-20
Betreff	
Neue Lieferanten für Sportbekleidung	
Entscheidungen	
Der Herbst/Winter-Katalog soll mit einem neuen Bereich für Sportbekleidung ergänzt werden. Frau Wiedmann, Abteilung Einkauf, sucht so schnell wie möglich nach geeigneten Lieferanten.	
Weitere Schritte	
Angebote werden von der Abteilung Einkauf geprüft und an die Abteilung Verkauf zur Prüfung weitergeleitet.	

Anlage 1, Beleg 5

Bürobedarf Groß
Stuttgart



Bürobedarf Groß - Postfach 20 49 49 - 70167 Stuttgart

Faber & Dietrich KG
Frau Lisa Kircher
Weberstraße 28
70174 Stuttgart

Ihr Zeichen: ki-li
Ihre Nachricht vom: 2017-10-29
Unser Zeichen: so-kr
Unsere Nachricht vom: 2017-10-15

Name: Samuel Kramer
Telefon: 0711 4567-10
Telefax: 0711 4567-11
E-Mail: samuel.kramer@buerobedarf-gross.de

Datum: 2017-11-08

Rechnung

Sehr geehrte Frau Kircher,

Sie erhielten am 5. November 2017 die am 29. Oktober 2017 bestellten Büroschränke. Wir berechnen Ihnen wie vereinbart:

Menge	Einheit	Beschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	Stück	Büroschrank Art.-Nr. 294 499	3.500,00 €	3.500,00 €
			Nettobetrag	3.500,00 €
			+ 19 % MwSt.	665,00 €
			Gesamtbetrag	4.165,00 €

Vielen Dank für Ihren Einkauf.

Ausdruck einer Rechnung,
die als Anhang mit einer
E-Mail eingegangen ist.

Frei
Büro
Samuel

Bürobedarf Groß
Höhe Straße 249
70174 Stuttgart

Telefon 0711 4567-0
Telefax 0711 4567-11
E-Mail: info@buerobedarf-gross.de
Internet: www.buerobedarf-gross.de

Geschäftsführer
Werner Groß
Max Freitag

Stz: Stuttgart
US-018 DE 359455
Ambergstr. Stuttgart
HRB 12029

Anlage 1, Beleg 6

Kaufvertrag

zwischen

Textilgroßhandlung
Faber & Dietrich KG
Weberstraße 28
70174 Stuttgart

und

Messebau Design GmbH
Hauptstraße 199
70172 Stuttgart

Anlage 1, Beleg 7

Privatbank Stuttgart		Kontoauszug 36	
Privatbank Stuttgart		Blatt 5	
Datum	Erläuterungen		Betrag (Euro)
22.10.2017	Überweisungsgutschrift Heber GmbH ReNr. 176 vom 15.10.2017 abzgl. Gutschrift und Skonto	Wert: 22.10. 2017	27.841,72 +

Ihre IBAN:
DE28 3682 6043 0022 6400 09
SWIFT-BIC: PBOOFGVOKVF
www.privatbank-stuttgart.de

Anlage 1, Beleg 8

Tankstelle Schneider GmbH
Schnelle Straße 1
70174 Stuttgart
Tel.: 0711 1234-0
USt.-IdNr. DE 263544865

* 15,16 LITER	SÄULENUMMER 8
* SUPER E10	20,00 EUR *
1,319 EUR/LITER	
TOTAL	20,00 EUR
MwSt. 19 %	3,19 EUR
NETTO 16,81 EUR	BRUTTO 20,00 EUR

30.10.2017, 16:20 UHR, BEDIENER 9

VIELEN DANK UND GUTE FAHRT!

Eingereicht von
einem Außen-
dienstmitarbeiter,
der einen Firmen-
wagen nutzt.

Anlage 2

Modi-TEX GmbH Hamburg

Modi-TEX GmbH – Postfach 11 22 34 – 20144 Hamburg

Faber & Dietrich KG
Frau Lisa Kircher
Weberstraße 28
70174 Stuttgart

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

Name: Leon Sandmann
Telefon: 040 432-122
Telefax: 040 432-123
E-Mail: leon.sandmann@modi-tex.de

Datum: 2017-11-02

Bestellung

Sehr geehrte Frau Kircher,

wir nehmen Bezug auf unser Telefonat vom 28. Oktober 2017 und bedanken uns für Ihre umfassende Beratung. Ihr ausführlicher Katalog, die exquisite Qualität Ihrer Ware auf der internationalen Textilmesse und die Nachhaltigkeit der Produkte haben uns so überzeugt, dass wir Ihnen heute wieder eine Großbestellung für unsere acht Filialen für die Wintersaison zukommen lassen. Als Stammkunde legen wir wie immer Wert auf eine pünktliche und einwandfreie Lieferung der Artikel. Schon im Vorfeld möchten wir uns bei Ihnen dafür bedanken.

Wir bestellen wie folgt:

180 Kaschmirschals, Artikel-Nr. 137-573, Katalog Seite 122
zum Festpreis in Höhe von 149 € netto/Stück

110 Kaschmirponchos, Artikel-Nr. 134-273, Katalog Seite 119
zum Festpreis in Höhe von 220 € netto/Stück

90 Paar Lederhandschuhe Damen, Artikel-Nr. 333-949, Katalog Seite 89
zum Festpreis in Höhe von 60 € netto/Pair

70 Winterhüte aus feiner Lammwolle Damen, Artikel-Nr. 232-289, Katalog Seite 90
zum Festpreis in Höhe von 88 € netto/Stück

90 Winterhüte aus Schurwolle Herren, Artikel-Nr. 232-337, Katalog Seite 91
zum Festpreis in Höhe von 70 € netto/Stück

Wie telefonisch besprochen erwarten wir Ihre Lieferung frei Haus bis zum 15. November 2017 in unserer Hauptfiliale in Hamburg Rotherbaum

Bitte senden Sie uns eine Auftragsbestätigung

Mit freundlichen Grüßen

Modi-TEX GmbH

Leon Sandmann

Modi-TEX GmbH
Altonaer Straße 8
20144 Hamburg

Telefon 040 432-0
Telefax 040 432-120
E-Mail info@modi-tex.de
Internet www.modi-tex.de

Geschäftsführer
Carsten Sandmann
Carola Hansen

Sitz Hamburg
USt-IdNr. DE 437235
Amtsgericht Hamburg
HRB 122232

Anlage 3

Auftragsabwicklung Stammkunden in Deutschland

1.	Überprüfung der Stammkundenbestellung	Liefertermine und Preise prüfen sowie Prüfung der bestellten Artikel auf Lieferfähigkeit und Verfügbarkeit.
2.	Erfassung der Bestellung und Bonitätsprüfung des Kunden	Erfassung der Daten der Bestellung im System. Prüfung der Zahlungsfähigkeit des Stammkunden bei Aufträgen ab einem Warennettowert in Höhe von 150.000 €.
3.	Erstellen der Auftragsbestätigung	<p>Auftragsbestätigung in schriftlicher Form: Liefertermine, Zahlungsbedingungen und Inhalt der Bestellung bestätigen, bei Aufträgen über 50.000 € Warennettowert Unterschrift der Abteilungsleitung, ansonsten Unterschrift des zuständigen Sachbearbeiters.</p> <p>Lieferungen an Stammkunden erfolgen „frachtfrei“, ab einem Warennettowert in Höhe von 50.000 € „frei Haus“.</p> <p>Bei Aufträgen über 65.000 € Warennettowert gilt die Zahlungsbedingung „50 % des Warennettowerts zahlbar innerhalb von 7 Tagen ab Datum der Auftragsbestätigung, 50 % zahlbar innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum“.</p> <p>Bei Aufträgen unter 65.000 € Warennettowert gilt die Zahlungsbedingung „zahlbar innerhalb von 30 Tagen netto ab Rechnungsdatum“.</p>
4.	Auslösen der Bestellung	Auftrag an das Lager zur Kommissionierung weitergeben bzw. Lieferzeitpunkt klären, falls der Artikel kein Lagerartikel ist.
5.	Auftragssteuerung	Verfolgen der Fertigstellung des Auftrags: Terminverfolgung, evtl. Zahlungseingang verfolgen.
6.	Veranlassen der Lieferung	Lieferfreigabe erteilen und Versandpapiere erstellen.
7.	Rechnungsstellung/ Zahlungseingang verfolgen	Erstellen der Rechnung laut Umsatzsteuergesetz; bei Aufträgen über 50.000 € Warennettowert Unterschrift der Abteilungsleitung, ansonsten Unterschrift des zuständigen Sachbearbeiters.
8.	Kundenservice und Kundenbetreuung	Zufriedenheit des Stammkunden erfragen, Servicebedarf erfragen und gegebenenfalls Kundenbesuch vereinbaren.

Anlage 4

Lagerinformation zum Auftrag der Modi-Tex GmbH

Kunden-Nr. 3478

Pos.	Art.-Nr.	Menge	Bezeichnung	Hinweis
1	137-573	180	Kaschmirschal	
2	134-273	110	Kaschmirponcho	
3	333-949	90	Lederhandschuhe	
4	232-289	30	Winterhut Damen	Nachlieferung laut Hersteller nicht mehr möglich
5	232-337	60	Winterhut Herren	Nachlieferung laut Hersteller nicht mehr möglich

Anlage 5

BERATUNGSFIRMA
 J. Fallon GmbH
 Spezialist für Post- und
 Dokumentenbearbeitungsstrategien
 Gelsenkirchen

Abschlussbericht	
Thema:	Analyse der Posteingangsbearbeitung
Firma:	Grünwatt KG, Hauptstraße 160, 70563 Stuttgart
Berichtszeitraum:	Juli - September 2017
Berater:	Marcel Wohlfelder
<p>Bei der Analyse der Postbearbeitung wurde Folgendes festgestellt:</p> <p>Die gesamte Tagespost (ca. 100 Sendungen) wird auf einem großen Tisch verstreut. Jede Abteilung (Buchhaltung, Einkauf, Geschäftsleitung, Marketing, Personal, Versand und Vertrieb) holt im Laufe des Tages ihre Post ab. Dies ist mit langen Suchzeiten verbunden. Häufig bleiben Briefe liegen und werden erst am nächsten Tag abgeholt. Fälschlicherweise mitgenommene Post wird am nächsten Tag – zum Teil geöffnet – zurückgebracht.</p> <p>Eine verlässliche Anlieferungszeit der Post gibt es nicht. Die Deutsche Post AG liefert täglich zu unterschiedlichen Zeiten zwischen 08:30 Uhr und 11:00 Uhr die Briefsendungen an.</p> <p>Die jeweiligen Abteilungssekretärinnen erledigen die Bearbeitung der Post sehr unterschiedlich und unter hohem Zeitaufwand. Im Durchschnitt benötigen sie hierfür täglich ca. 2 Stunden.</p> <p>Die Mitarbeiter/-innen klagen über teilweise beschädigte und unvollständige Dokumente.</p> <p>Der Eingangsstempel wird von den Abteilungssekretärinnen, von den Sachbearbeitern selbst oder überhaupt nicht angebracht.</p> <p>Auffällig ist außerdem, dass sachlich gleichartige Ausgangspost häufig unterschiedlich frankiert wird, was zu unnötig hohen Portokosten führt.</p> <p>Die Analyse der Postbearbeitung zeigt, dass eine Poststelle die Schwachstellen im Posteingangsprozess, aber auch im Postausgangsprozess minimieren und ein effizientes und kostensparendes Arbeiten ermöglichen. Unklar ist jedoch, wer diese Aufgabe übernehmen kann, da es zurzeit keine Fachkräfte in diesem Bereich gibt.</p>	
Ort, Datum:	Unterschrift:
<i>Gelsenkirchen, 06.11.2017</i>	<i>M. Wohlfelder</i>