

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen, ä = ae etc.)

Fach **5 5** Berufsnummer **6 4 4 0** Prüflingsnummer  **Termin: Dienstag**

**Termin: Dienstag, 22. November 2005**

IHK

# Abschlussprüfung Winter 2005/06

# IT-System-Kaufmann

# IT-System-Kauffrau

6440

1

## Ganzheitliche Aufgabe I Fachqualifikationen

6 Handlungsschritte  
90 Minuten Prüfungszeit  
100 Punkte

## Bearbeitungshinweise

1. Der vorliegende Aufgabensatz besteht aus insgesamt 6 Handlungsschritten zu je 20 Punkten.

In der Prüfung zu bearbeiten sind 5 Handlungsschritte, die vom Prüfungsteilnehmer frei gewählt werden können.

Der nicht bearbeitete Handlungsschritt ist durch Streichung des Aufgabentextes im Aufgabensatz und unten mit dem Vermerk „Nicht bearbeiteter Handlungsschritt: Nr. ... „ an Stelle einer Lösungsniederschrift deutlich zu kennzeichnen. Erfolgt eine solche Kennzeichnung nicht oder nicht eindeutig, gilt der 6. Handlungsschritt als nicht bearbeitet.

2. Füllen Sie zuerst die **Kopfzeile** aus. Tragen Sie Ihren Familiennamen, Ihren Vornamen und Ihre Prüflings-Nr. in die oben stehenden Felder ein.
3. Lesen Sie bitte den **Text** der Aufgaben ganz durch, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
4. Halten Sie sich bei der Bearbeitung der Aufgaben genau an die **Vorgaben der Aufgabenstellung** zum Umfang der Lösung. Wenn z. B. vier Angaben gefordert werden und Sie sechs Angaben anführen, werden nur die ersten vier Angaben bewertet.
5. Tragen Sie die frei zu formulierenden **Antworten dieser offenen Aufgabenstellungen** in die dafür lt. Aufgabenstellung vorgesehenen Bereiche (Lösungszeilen, Formulare, Tabellen u. a.) des Arbeitsbogens ein.
6. Sofern nicht ausdrücklich ein Brief oder eine Formulierung in ganzen Sätzen gefordert werden, ist eine **stichwortartige Beantwortung** zulässig.
7. Schreiben Sie deutlich und gut lesbar. Ein nicht eindeutig zuzuordnendes oder **unleserliches Ergebnis** wird als **falsch** gewertet.
8. Ein netzunabhängiger geräuscharmer Taschenrechner ist als Hilfsmittel zugelassen.
9. Wenn Sie ein **gerundetes Ergebnis** eintragen und damit weiterrechnen müssen, rechnen Sie (auch im Taschenrechner) nur mit diesem gerundeten Ergebnis weiter.
10. Für **Nebenrechnungen/Hilfsaufzeichnungen** können Sie das im Aufgabensatz enthaltene Konzeptpapier verwenden. Dieses muss vor Bearbeitung der Aufgaben herausgetrennt werden. Bewertet werden jedoch nur Ihre Eintragungen im Aufgabensatz.

**Zugelassene Hilfsmittel:**

- Netzunabhängiger, geräuscharmer Taschenrechner
- Ein IT-Handbuch/Tabellenbuch/Formelsammlung

Nicht bearbeiteter Handlungsschritt ist Nr.

**Wird vom Korrektor ausgefüllt!**

### Bewertung

Für die Bewertung gilt die Vorgabe der Punkte in den Lösungshinweisen. Für den abgewählten Handlungsschritt ist anstatt der Punktzahl die Buchstabenkombination „AA“ in die Kästchen einzutragen.

Diagram illustrating the layout of the answer sheet for the 'Punkte' (Points) section, showing the sequence of steps and the final total score calculation.

The layout consists of the following components:

- Spalte 1-14 s.o.:** A box on the left, connected to the first step.
- 1. Handlungsschritt:** A box divided into two columns, labeled 15 and 16.
- 2. Handlungsschritt:** A box divided into two columns, labeled 17 and 18.
- 3. Handlungsschritt:** A box divided into two columns, labeled 19 and 20.
- 4. Handlungsschritt:** A box divided into two columns, labeled 21 and 22.
- 5. Handlungsschritt:** A box divided into two columns, labeled 23 and 24.
- 6. Handlungsschritt:** A box divided into two columns, labeled 25 and 26.
- Gesamtpunktzahl:** A box divided into three columns, labeled 27, 28, and 29.

Arrows indicate the flow from left to right between the steps, and from the 'Spalte 1-14 s.o.' box to the first step, and from the '6. Handlungsschritt' box to the 'Gesamtpunktzahl' box.

Prüfungsort, Datum

Unterschrift

Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Dieser Aufgabensatz wurde von einem überregionalen Ausschuss, der entsprechend § 37 Berufsbildungsgesetz zusammengesetzt ist, beschlossen.

Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden nicht strafrechtlich (§§ 37 ff. 106 ff. HGB) verfolgt. © 2014 KWI – KWI ist ein eingetragenes Warenzeichen.



**Die Handlungsschritte 1 bis 6 beziehen sich auf folgende Ausgangssituation:**

Sie sind Mitarbeiter/-in der Firma Schubert GmbH.

Die Schubert GmbH ist ein Systemhaus, das sich auf Kommunikationssysteme spezialisiert hat.

Handlungsfelder

1. Markterkundung und ABC-Analyse
2. Deckungsbeitragskalkulation
3. Angebotskalkulation und Angebotserstellung
4. Eigentumsvorbehalt, Sicherungsübereignung und Buchungen
5. Netzplan (Topologie)
6. Ereignisgesteuerte Prozesskette

**1. Handlungsschritt (20 Punkte)**

Es wird überlegt, das Geschäftsfeld „Kommunikationssysteme“ um die IP-Telefonie zu erweitern.

- a) Im Geschäftskundenbereich sollen die bei analogen TK-Anlagen und Telefonen umsatzstärksten Kunden durch persönliche Beratung für die Anschaffung von IP-Telefonie-Systemen gewonnen werden. Jeder A-Kunde soll 8 Mal im nächsten Jahr besucht werden, dabei wird mit einer Erfolgsquote von 15 % des bisherigen Umsatzes gerechnet.

aa) Vervollständigen Sie die folgende Tabelle zur ABC-Analyse der Kunden.

(4 Punkte)

Durchschnittlicher Jahresumsatz/Unternehmen	Gruppe	Unternehmen pro Gruppe	Gruppenumsatz	
			in €	in %
1.000.000	A		15.000.000	
600.000	B	30		
300.000	C	50		
Summe				

- ab) Ermitteln Sie, ob die Erzielung des Gruppenumsatzes von 15 Mio. € für die A-Kunden durch Reisende oder Vertreter günstiger ist. Es gelten folgende Daten:

Anzahl Firmenbesuche pro Jahr

- Reisender: 40 Firmenbesuche pro Jahr
- Vertreter: 60 Firmenbesuche pro Jahr

Kosten

- Reisender: Gehaltskosten 5.100,00 €/Monat + 900,00 € Spesen
- Vertreter: 1 % vom Umsatz + 1.000,00 € monatliches Fixum

Hinweis: Ermitteln Sie zunächst die erforderliche Anzahl der Reisenden bzw. der zu beauftragenden Vertreter. (6 Punkte)

Fortsetzung 1. Handlungsschritt →

### Fortsetzung 1. Handlungsschritt

Korrekturrand

- b) Die Schubert GmbH beabsichtigt, das Geschäftsfeld „Privatkunden“ im VoIP-Bereich zu erschließen.  
Die Geschäftsführung will ein Call-Center mit einer Kundenbefragung beauftragen.

Nennen Sie drei Gründe, warum die Geschäftsführung diese Daten nicht selbst erhebt.

(3 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- c) Formulieren Sie für das Call-Center zwei Zielgruppen des Privatkundensektors, die in der Telefonaktion angesprochen werden sollten, und begründen Sie Ihre Auswahl.

(4 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- d) Formulieren Sie drei Fragen, die bei der telefonischen Privatkundenbefragung unbedingt berücksichtigt werden sollten, um ein verwertbares Ergebnis zu erhalten.

(3 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





Korrekturrand

- Ermitteln Sie mit den Werten der obigen Tabelle, wie sich der Vorschlag auf das Gesamtergebnis des Bereichs „Kommunikationssysteme“ auswirkt; beachten Sie dabei, dass sich in diesem Falle der Absatz der TK-Anlagen um 10 % verringern würde.

- Erläutern Sie begründet zwei sinnvolle Marketingmaßnahmen für den Verkauf der sich in der Einführungsphase des Lebenszyklus befindenden IP-Telefonie.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.



### 3. Handlungsschritt (20 Punkte)

Korrekturrand

Um die variablen Kosten für ISDN-TK-Anlagen zu senken, holen Sie zwei neue Angebote für den Einkauf von 500 Stück ein. Ein Hersteller bietet in US-Dollar an, der Zweite – ein OEM aus der EU – bietet in € an.

Der Umrechnungskurs am Tag der Fälligkeit beträgt

1 : 1,31 (1 € = 1,31 USD)

Datentabelle		
Daten/Funktion	Anbieter	
	Communicant AG	TelCom Inc.
interner $s_0$ -Port	ja	ja
Türöffnungsrelais	ja	ja
Anzahl der möglichen ab-Anschlüsse	4	4
Anzahl der möglichen $s_0$ -Eingänge	2	2
serieller Anschluss	ja	ja
CE-Kennzeichnung	ja	ja
Lieferbedingungen/Incoterms	frei Werk	DDP
Frachtabschläge bei Lieferung ab Werk	4.600,00 €	
Preis netto pro Stück	184,00 €	230,00 USD
Rabatt ab 80.000 € Listeneinkaufspreis (netto)	2 %	0 %
Rabatt ab 100.000 € Listeneinkaufspreis (netto)	3 %	4 %
Zahlungsbedingungen	2 % Skonto 10 Tage, 30 Tage netto Kasse	30 Tage netto Kasse

Skonto wird von uns immer dann in Anspruch genommen, wenn es günstiger ist als eine Kreditaufnahme.

- a) Überprüfen Sie überschlagsmäßig, ob sich bei der Communicant AG die Ausnutzung von Skonto bei einer erforderlichen Kreditaufnahme zu 6 % p. a. lohnt. (2 Punkte)

- b) Ermitteln Sie die Bezugspreise für den Gesamtauftrag (netto, in €) für beide Anbieter bei einer Lieferung frei Werk. (10 Punkte)

Fortsetzung 3. Handlungsschritt →

### Fortsetzung 3. Handlungsschritt

Korrekturrand

- c) Erläutern Sie einen Unterschied zwischen der Incoterms-Bedingung „DDP“ und der Klausel „frei Werk“. (2 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

- d) Erläutern Sie, welchen Vorteil für umrüstwillige Kunden das Vorhandensein von a/b-Anschlüssen bei ISDN-TK-Anlagen hat. (2 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

- e) Erläutern Sie die Bedeutung des Begriffes OEM. (2 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

- f) Wozu dient der serielle Anschluss? (2 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---



**4. Handlungsschritt (20 Punkte)**

Die Geschäftsführung der Schubert GmbH entscheidet sich, die TK-Anlagen beim Anbieter „Communicant AG“ zu bestellen.

- a) Die „Communicant AG“ möchte vertraglich „Vorkasse“ vereinbaren.

Erläutern Sie zwei Gründe, warum die Geschäftsführung der Schubert GmbH keine Vorkasse leisten will.

(4 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- b) Bewerten Sie den neuen Vorschlag des Lieferers, zwecks Absicherung seiner Forderung eine Sicherungsübereignung zu vereinbaren.

(5 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Fortsetzung 4. Handlungsschritt →



## Korrekturrand

- (5 Punkte)

[illegible]

- (3 Punkte)

- (3 Punkte)

Soll	Vorsteuer	Haben	Soll	Umsatzsteuer	Haben
	73.000,00				154.000,00

- Buchung zur Ermittlung der Zahllast und
- Buchung zur Überweisung der Zahllast per Bank.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

## 5. Handlungsschritt (20 Punkte)

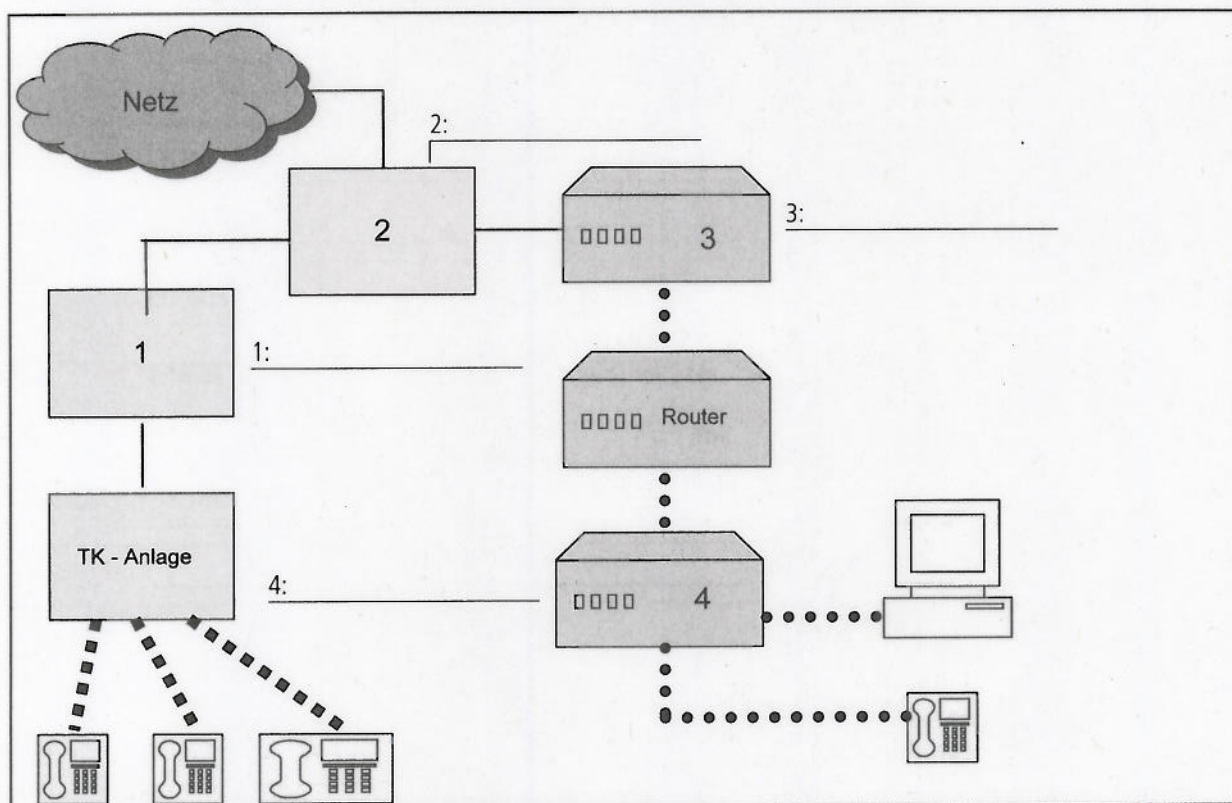
Korrekturrand

Ihr Kunde, Herbert Klein, plant für seine kleine Firma die Einführung der IP-Telefonie. Bisher verfügt Herr Klein über zwei analoge Telefonanschlüsse. An einem Anschluss betreibt er ein a/b Telefon, und an dem anderen Anschluss sind ein Faxgerät und ein Modem angeschlossen.

Ziel ist es, den Internetzugang über einen DSL-Anschluss zu realisieren. Außerdem soll ein ISDN-Anschluss für eine TK-Anlage beantragt werden. An dieser TK-Anlage sollen 2 a/b Telefone und ein Fax der Gruppe 3 angeschlossen werden, die mit je einer separaten Nummer erreichbar sind.

a) Empfehlen Sie dem Kunden eine ISDN-Anschlussart und begründen Sie Ihre Entscheidung. (3 Punkte)

b) Beschriften Sie die Geräte 1 bis 4 in der Skizze. Beschreiben Sie die technischen Anforderungen an die Kabel, die in der Skizze gestrichelt (■ ■ ■ ■ ■) bzw. gepunktet (● ● ● ● ●) gezeichnet sind. (12 Punkte)



Fortsetzung 5. Handlungsschritt →



Korrekturrand

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

## 6. Handlungsschritt (20 Punkte)

Korrekturrand

Die Geschäftsführung bittet Sie, den Prozess der Reklamationsbearbeitung in Ihrem Unternehmen zu überarbeiten.

- a) Sortieren Sie dafür die gegebenen Bausteine richtig in die nebenstehende Prozesskette ein. Es genügt das Eintragen der Ziffern. (15 Punkte)

Kunde ruft Support an und reklamiert TK-Anlage 1	Rücksendung zum Kunden 2	Fehleranalyse 3	Anlage ok 4
Kunde schickt Gerät ein 5	Anlage nicht ok 6	Kunde erhält Gerät zurück 7	Reparatur 8
Funktionsprüfung 9	Anlage nicht reparierbar 10	Beschaffung Ersatzgerät 11	Ankunft Ersatzgerät 12
Anlage ok 13	Gerät ist eingetroffen 14	Vergabe einer Abwicklungsnr. und online-check 15	

- b) Erläutern Sie, welchem Zweck die Vergabe einer Abwicklungsnummer dient. (3 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

- c) Die Schubert GmbH will für TK-Anlagen einen FAQ-Bereich einrichten. Erläutern Sie, was darunter zu verstehen ist. (2 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---



Prozesskette Handlungsschritt 6a)

