

[illegible]

Fach		Berufsnummer				IHK-Nummer			Prüflingsnummer			
5	5	6	4	4	0							
Sp. 1-2		Sp. 3-6				Sp. 7-14						

Termin: Dienstag, 7. Mai 2013

Abschlussprüfung Sommer 2013

IT-System-Kaufmann

IT-System-Kauffrau

6440

1

Ganzheitliche Aufgabe I Fachqualifikationen

5 Handlungsschritte

90 Minuten Prüfungszeit

100 Punkte

Bearbeitungshinweise

1. Der vorliegende Aufgabensatz besteht aus insgesamt 5 Handlungsschritten zu je 25 Punkten.

In der Prüfung zu bearbeiten sind 4 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 5. Handlungsschritt als nicht bearbeitet.

2. Füllen Sie zuerst die **Kopfzeile** aus. Tragen Sie Ihren Familiennamen, Ihren Vornamen und Ihre Prüfungs-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. Zur Lösung der Rechenaufgaben darf ein nicht programmierter, netzunabhängiger **Taschenrechner** ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten verwendet werden.
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.

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.

Spalte 1 - 14
s. o.

Punkte 1. Handlungsschritt

Punkte 2. Handlungsschritt

Punkte 3. Handlungsschritt

Punkte 4. Handlungsschritt

Punkte 5. Handlungsschritt

15 16 17 18 19 20 21 22 23 24

Gesamtpunktzahl

26	27	28

Prüfungsort, Datum

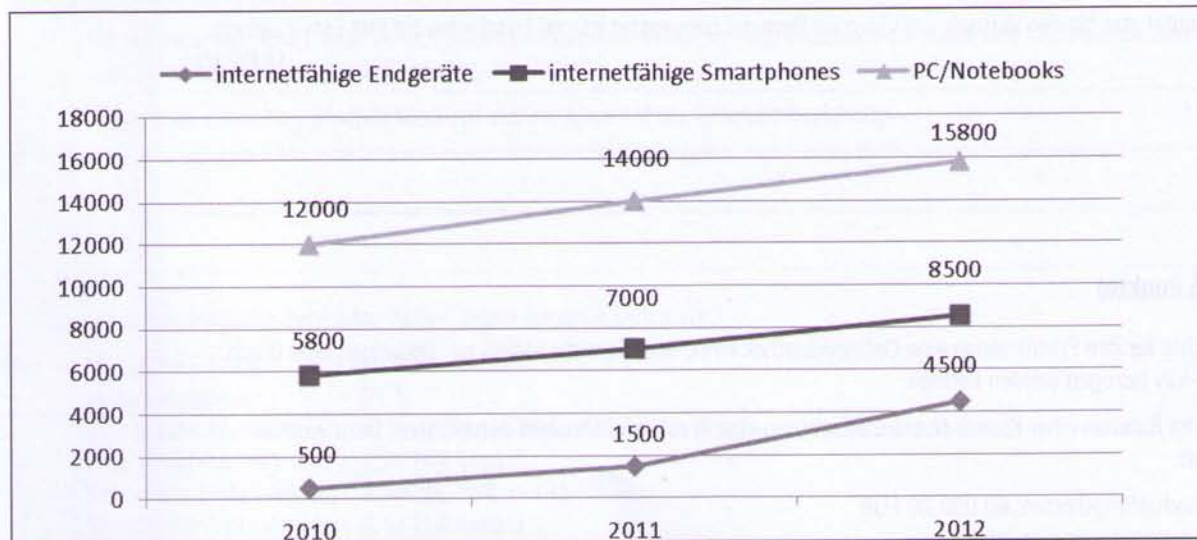
Prüfungszeit 25

Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3) finden Sie in der Abfrage nach der Prüfungszeit im Anschluss an die letzte Aufgabe

Unterschrift

Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Dieser Aufgabensatz wurde von einem überregionalen Ausschuss, der entsprechend § 40 Berufsbildungsgesetz zusammengesetzt ist, beschlossen.

Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff., 106 ff. UrhG) verfolgt. – © ZPA Nord-West 2013 – Alle Rechte vorbehalten!



bb) Ermitteln Sie die zwei am besten geeigneten Zielgruppen für dieses Produkt und begründen Sie Ihre Entscheidung. (4 Punkte)

Kundengruppen	PC oder Notebook internetfähig	Smartphone internetfähig	übrige Endgeräte ¹ internetfähig	Nutzer von Video on Demand im Abo
bis 14 Jahre	60 %	10 %	0 %	0 %
15 bis 24 Jahre	90 %	95 %	5 %	2 %
25 bis 59 Jahre	75 %	70 %	40 %	10 %
ab 60 Jahre	10 %	15 %	20 %	4 %

¹TV, SAT-Receiver, DVD-Player u. a.

c) Für die aufgeführten Produkte gibt es viele Anbieter und viele Nachfrager.

Nennen Sie die Bezeichnung dieser Marktform.

(2 Punkte)

d) Nennen Sie vier Werbemittel, die für Video on Demand geeignet sind.

(4 Punkte)

e) Wählen Sie für eines der Werbemittel die entsprechende Zielgruppe aus.

Begründen Sie Ihre Entscheidung.

(4 Punkte)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Die IT-Solution GmbH möchte für ihre Privatkunden eine Onlinevideothek einrichten, über die Videos per Download oder durch Versand von DVD und Blu-Ray bezogen werden können.

Für das Jahr 2014 erwartet die IT-Solution GmbH einen Umsatz von 800 Videos on Demand (VoD) pro Monat. Der durchschnittliche Verkaufspreis beträgt 2,37 EUR (brutto).

[illegible][illegible]

Die IT-Solution GmbH will mit personalisierten E-Mails ihr Video-on-Demand-Angebot gezielt bewerben. Dazu hat sie sich bereits von der Mart AG, einem Dienstleister für digitale Marketingkommunikation, einige Adressen beschafft.

- bb) Für die personalisierte E-Mail-Aktion sollen die Adressaten nach demografischen Merkmalen und nach Merkmalen der Geschäftsbeziehung ausgewählt werden.

Nennen Sie ein demografisches Merkmal und ein Merkmal der Geschäftsbeziehung.

(2 Punkte)

- bc) Zur Erfolgskontrolle der E-Mail-Aktion liegen folgende Daten vor.

Versandte E-Mails:	80.000
Zustellungsquote:	90 %
Vertragsabschlussquote:	6 % der zugestellten E-Mails
Erlös je VoD-Vertrag:	2,50 EUR (netto)
Kosten der E-Mail-Aktion:	2.500,00 EUR (netto)
Videokosten/VoD-Vertrag:	0,12 EUR (netto)

Ermitteln Sie den Erfolg der E-Mail-Aktion in EUR.

(5 Punkte)

[illegible]

- c) Die IT-Solution GmbH will den Marketing-Mix für ein Produkt festlegen. Für ein Arbeitstreffen sollen Sie unten stehende Grafik vervollständigen.

Tragen Sie in folgende Grafik die Bezeichnungen der vier klassischen Instrumente eines Marketing-Mix und jeweils eine entsprechende Maßnahme ein. (6 Punkte)

(6 Punkte)

Instrument: _____	Instrument: _____
Maßnahme: _____	Maßnahme: _____
Marketing-Mix	
Instrument: _____	Instrument: _____
Maßnahme: _____	Maßnahme: _____

3. Handlungsschritt (25 Punkte)

Korrekturrand

Die IT-Solution GmbH bietet ihren Video-on-Demand-Kunden ein WLAN- und ein Power-LAN-Paket an. Sie bereiten sich auf die Beratung von Kunden vor.

a) Beschreiben Sie in Stichworten die Konzepte von

aa) Power-LAN.

(2 Punkte)

ab) WLAN.

(2 Punkte)

b) Nennen die Hardwarekomponenten für

ba) Power-LAN.

(2 Punkte)

bb) WLAN.

(2 Punkte)

c) Nennen Sie jeweils zwei technische Vorteile von

ca) Power-LAN gegenüber WLAN.

(2 Punkte)

cb) WLAN gegenüber Power-LAN.

(2 Punkte)

d) Die IT-Solution GmbH bezieht das Power-LAN-Paket zum Einstandspreis von 93,00 EUR und kalkuliert den Bruttoverkaufspreis mit folgenden Zuschlagsätzen:

Handlungsgemeinkosten:	33 %	Gewinn:	6 %
Rabatt:	15 %	Kundenskonto:	2 %
Umsatzsteuer:	19 %		

Ermitteln Sie in folgender Tabelle (siehe Folgeseite) durch Handelskalkulation den Bruttoverkaufspreis des Power-LAN-Pakets.

(10 Punkte)

Fortsetzung 3. Handlungsschritt →

Korrekturrand

Korrekturrand

Korrekturrand

Korrekturrand

Korrekturrand

Korrekturrand

Korrekturrand

4. Handlungsschritt (25 Punkte)

Korrekturrand

Die IT-Solution GmbH hat Power-LAN-Adapter an einen Privatkunden verkauft.

a) Im Kaufvertrag wurde eine Garantieverlängerung auf drei Jahre vereinbart.

aa) Erläutern Sie die Unterschiede zwischen Garantie und Gewährleistung.

(3 Punkte)

ab) Begründen Sie, weshalb die IT-Solution GmbH eine kostenlose Garantieverlängerung gewährt.

(2 Punkte)

b) Die Zahlung für die folgende Ausgangsrechnung ist auf dem Bankkonto der IT-Solution GmbH eingegangen. Auf dem Bankauszug steht folgende Zeile:

Datum	Erläuterung	Betrag
03.04.2013	12-675, R12345, A11675	166,28 +

Buchen Sie den Zahlungseingang anhand des Kontenplans (Nettobuchung).

(6 Punkte)

Rechnung (Auszug)

Kunden Nr.: 12-675
Rechnung Nr.: R12345
Auftrag Nr.: A11675

Ihre Bestellung vom 05.03.2013
Unsere Lieferung vom 08.03.2013

Pos	Menge	Bezeichnung	Einzelpreis EUR	Gesamtpreis EUR
1	1	dLAN AV Starter Kit PowerLAN, weiß	146,99	146,99
2	1	Garantieverlängerung auf 3 Jahre	0,00	0,00
Summe				146,99
Rabatt				4,41
Zwischensumme				142,58
+ 19 % Mehrwertsteuer				27,09
Rechnungsbetrag				169,67

Bei Zahlung bis 04.04.2013 unter Abzug von 2 % Skonto oder bis 18.04.2013 ohne Abzug

Kontenplan (Auszug)

Forderungen aus LuL
Verbindlichkeiten aus LuL
Bezugskosten
Rabatt
Bank
Vorsteuer
Umsatzsteuer
Umsatzerlöse für Handelswaren
Erlösberichtigungen für Handelswaren

c) Die Kreditorenbuchhaltung der IT-Solution GmbH hat festgestellt, dass die meisten Eingangsrechnungen aufgrund mangelnder Zahlungsfähigkeit erst verspätet, ohne Abzug von Skonto, gezahlt werden konnten. Zur Analyse dieser Problematik liegt Ihnen folgende vereinfachte Quartalsbilanz der IT-Solution GmbH vor:

Aktiva		Bilanz zum 31.03.2013		Passiva	
Anlagevermögen		Eigenkapital		80.000,00	
Sachanlagen	370.000,00				
Umlaufvermögen		Verbindlichkeiten			
Vorräte	120.000,00	langfristige Verbindlichkeiten	160.000,00		
Forderungen	240.000,00	kurzfristige Verbindlichkeiten	530.000,00		
Flüssige Mittel	40.000,00				
		770.000,00		770.000,00	

- ca) Berechnen und interpretieren Sie die Bilanzkennziffer, mit der Sie belegen können, dass die IT-Solution GmbH Zahlungsschwierigkeiten hat. Die folgende Anlage enthält die wichtigsten Formeln zur Berechnung von Bilanzkennziffern. (4 Punkte)

Bilanzkennziffern (Formeln)

Kennziffer	Formel
Eigenkapitalquote	$\frac{\text{Eigenkapital}}{\text{Gesamtkapital}} \cdot 100$
Liquidität 1. Grades	$\frac{\text{Zahlungsmittel}}{\text{Kurzfristige Verbindlichkeiten}} \cdot 100$
Anlagendeckungsgrad I	$\frac{\text{Eigenkapital}}{\text{Anlagevermögen}} \cdot 100$
Anlagendeckungsgrad II	$\frac{\text{Eigenkapital} + \text{langfristiges Fremdkapital}}{\text{Anlagevermögen}} \cdot 100$
Eigenkapitalrentabilität	$\frac{\text{Gewinn}}{\text{Eigenkapital}} \cdot 100$
Fremdkapitalrentabilität	$\frac{\text{Zinsen}}{\text{Fremdkapital}} \cdot 100$

[illegible]

- cb) Der Forderungsbestand der IT-Solution GmbH ist relativ hoch.

Stellen Sie zwei geeignete Maßnahmen des Forderungsmanagements dar, die die Zahlungsfähigkeit der IT-Solution GmbH verbessern. (2 Punkte)

- d) Zur Verbesserung der Zahlungsfähigkeit möchte sich die IT-Solution GmbH zusätzliches Kapital beschaffen.

Welche Kennziffer gibt Aufschluss, ob die IT-Solution GmbH sich zusätzliches Eigen- bzw. Fremdkapital beschaffen soll? Berechnen und interpretieren Sie diese Kennziffer. (4 Punkte)

[illegible]

e) Nennen Sie zwei Maßnahmen, mit denen die IT-Solution GmbH Eigenkapital beschaffen kann. (4 Punkte)

- e) Nennen Sie zwei Maßnahmen, mit denen die IT-Solution GmbH Eigenkapital beschaffen kann.

5. Handlungsschritt (25 Punkte)

Korrekturrand

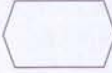




Die IT-Solution GmbH möchte für ihre Mitarbeiter im Telefon-Support einen Leitfaden für die Vorgehensweise bei Kundenanfragen erstellen. Es wird der Fall betrachtet, dass beim Kunden die versendete Hardware (Power-LAN- oder WLAN-Paket) nicht funktioniert. Die Vorgehensweise soll mithilfe einer Ereignisgesteuerten Prozesskette (EPK) dargestellt werden.

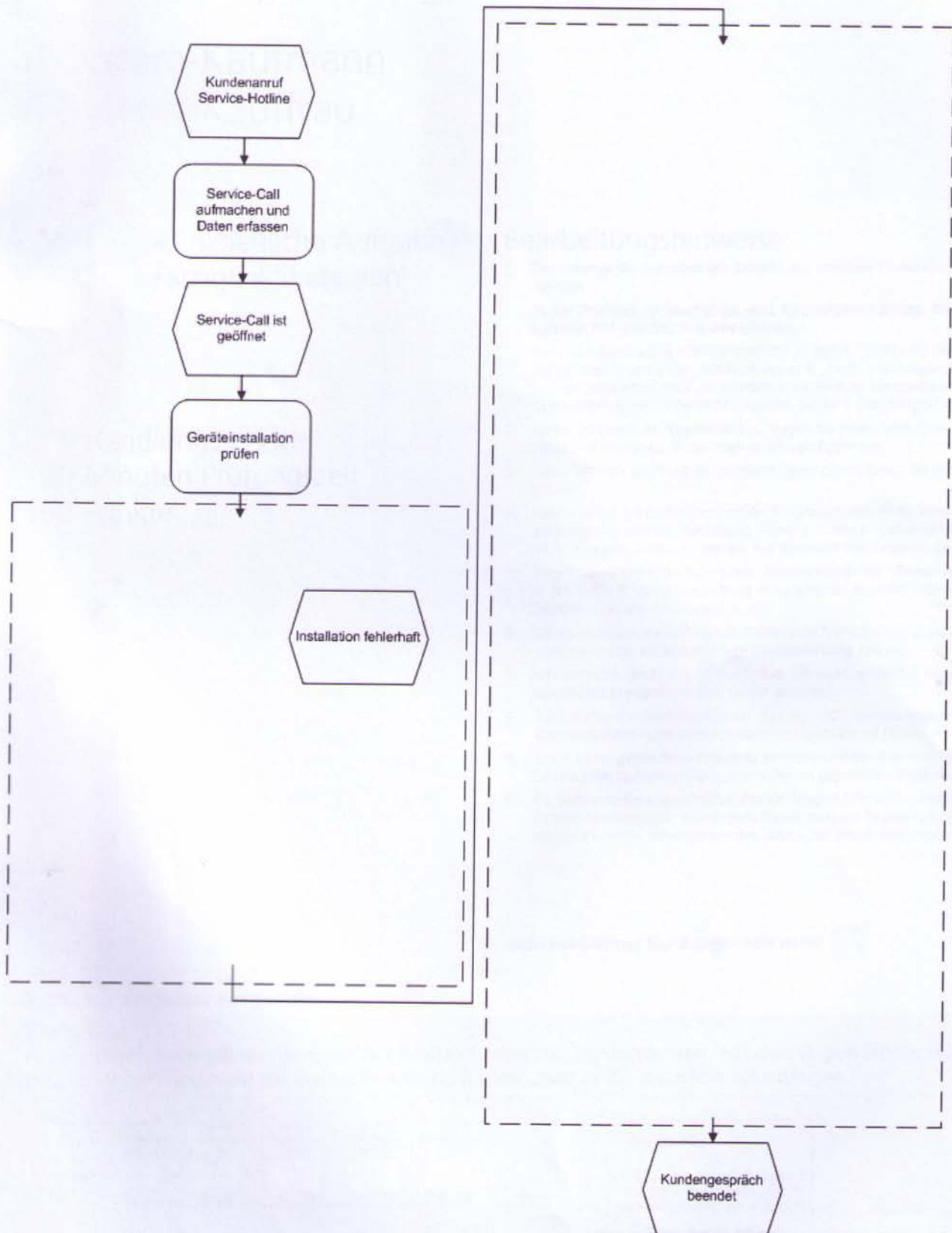
Ergänzen Sie die nebenstehende EPK in den gestrichelten Bereichen.

Bedingungen:

- Wenn ein Kunde bei der Service-Hotline anruft, wird zunächst ein neuer Service-Call eröffnet und die Daten des Kunden und der gekauften Hardware aufgenommen.
- Der Mitarbeiter prüft zunächst, ob die Hardware (Verkabelung) richtig installiert wurde und anschließend, ob die Geräte richtig konfiguriert wurden. Eine fehlerhafte Verkabelung oder Konfiguration wird nach Anweisungen des Service-Mitarbeiters vom Kunden behoben.
- Es folgt ein Funktionstest. Wenn die Geräte immer noch nicht funktionieren, wird ein Kundentechniker vor Ort beauftragt, das Problem zu lösen.
- Der Service-Call wird nach einem erfolgreichen Funktionstest geschlossen.
- Das Service-Gespräch endet nach dem Schließen des Service-Calls oder der Beauftragung eines Kundentechnikers.

Sinnbilder EPK-Technik (Auswahl)

	Ereignis: Eingetretener Zustand, der den weiteren Ablauf festlegt
	Funktion: Betrieblicher Vorgang, der einen Eingangszustand in einen Zielzustand umwandelt
	Konnektor „Und“: Eine Funktion wird ausgeführt, wenn mehrere Ereignisse eingetreten sind. oder Nach einer Funktion treten mehrere Ereignisse ein. oder Ein Ereignis tritt ein, nachdem alle direkt vorangestellten Funktionen ausgeführt wurden.
	Konnektor „Exklusives Oder“: Eine Funktion wird ausgeführt, wenn genau ein Ereignis von mehreren eingetreten ist. oder Nach einer Funktion tritt genau eins von mehreren Ereignissen ein. oder Ein Ereignis tritt ein, nachdem eine von mehreren direkt vorangestellten Funktionen ausgeführt wurde.
	Konnektor „Offenes Oder“: Eine Funktion wird ausgeführt, wenn mindestens ein Ereignis von mehreren eingetreten ist. oder Nach einer Funktion tritt mindestens eins von mehreren Ereignissen ein. oder Ein Ereignis tritt ein, nachdem mindestens eine von mehreren direkt vorangestellten Funktionen ausgeführt wurden.



PRÜFUNGSZEIT – NICHT BESTANDTEIL DER PRÜFUNG!

Wie beurteilen Sie nach der Bearbeitung der Aufgaben die zur Verfügung stehende Prüfungszeit?

- 1 Sie hätte kürzer sein können.
- 2 Sie war angemessen.
- 3 Sie hätte länger sein müssen.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----