

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Fach

Berufsnummer

IHK-Nummer

Prüflingsnummer

5	5
---	---

6	4	4	0
---	---	---	---

--	--	--

--	--	--	--	--

Termin: Mittwoch, 27. November 2013

Sp. 1-2

Sp. 3-6

Sp. 7-14



# Abschlussprüfung Winter 2013/14

# 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 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 auführen, 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

Gesamtpunktzahl

Prüfungsort, Datum

Prüfungszeit

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!

Die Kunde AG hat bei einem externen Anbieter einen Webserver angemietet und betreibt damit ihre Webpräsenz mit Webshop für ihre Kunden.

- Es soll ein eigener Webserver eingerichtet, betrieben und die Webpräsenz vom externen Anbieter auf den eigenen Server verlegt werden.
- Die Webpräsenz soll überarbeitet und auch für den Zugriff über Tablet-PCs und andere mobile Geräte optimiert werden.
- Die kaufmännischen Außendienstmitarbeiter der Firma sollen mit Tablet-PCs ausgestattet werden und einen Zugriff auf das lokale Firmennetz bekommen. Damit soll das Abrufen aktueller Informationen (z. B. Angebote) und das Speichern von Daten (z. B. Neuverträge) in das lokale Netz ermöglicht werden.
- Die technischen Außendienstmitarbeiter der Firma sollen mit neuen Smartphones ausgestattet werden, die für Servicedokumente im Video- und PDF-Format geeignet sind.

1. Bezugskalkulation durchführen sowie rechtliche und kaufmännische Aspekte berücksichtigen
2. Sicherheitsaspekte bei der Integration des Webserver in die eigene Infrastruktur berücksichtigen und Zugänge zum Firmennetz planen
3. Gantt-Diagramm für ein Projekt erstellen
4. Merkmale von Smartphones beurteilen und Marketingmaßnahmen einordnen
5. Kaufvertragsstörung bearbeiten

Die Kunde AG benötigt für ihre Außendienstmitarbeiter 20 Tablet-PCs. Der IT-Solution GmbH liegt eine Anfrage der Kunde AG vor (**siehe Anlage 1, Seite 5**). Der Zeitbedarf für die Konfiguration durch einen Techniker der IT-Solution GmbH wird auf zwei Arbeitstage geschätzt. Die Konfiguration muss von der Mitarbeiterin Celine Paschke durchgeführt werden, da nur sie die notwendigen Kenntnisse besitzt. Aufgrund der Anfrage hat die IT-Solution GmbH bereits zwei Angebote eingeholt. Die Daten der Angebote haben Sie in folgender Tabelle zusammengefasst:

Kriterium	Anbieter 1	Anbieter 2
Listenpreis/Stück	320,00 EUR/Stück	300,00 EUR/Stück
Rabatt	5 %	0 %
Zahlungsbedingung	14 Tage 2 %, 30 Tage netto	30 Tage netto
Lieferbedingung	frei Haus	50,00 EUR für die gesamte Lieferung
Lieferzeit	10 Tage nach Auftragseingang	innerhalb von 24 Stunden nach Auftragseingang
Gewährleistung	gesetzlich	gesetzlich

- 7 Punkte

This image shows a full page of blank graph paper. The grid consists of small, equal-sized squares formed by thin black lines. There are no margins, text, or other markings on the page.

## Kalender

Oktober 13						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
	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			

November 13						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
				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	

Dezember 13						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						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					

Januar 14						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
		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		

### Einsatzplan: Paschke, Celine

Kennung	Aufgabenname	Anfang	Abschluss	Dauer	24 Nov 2013							1 Dez 2013							8 Dez 2013							15 Dez 2013						
					25	26	27	28	29	30		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	NW-Konfiguration Kd.: 2044	25.11.2013	28.11.2013	4T							28.11.2013																					
2	BS-Update Kd.: 1077	29.11.2013	29.11.2013	1T					29.11.2013			29.11.2013																				
3	NW-Installation Kd.: 2011	02.12.2013	03.12.2013	2T							02.12.2013							03.12.2013														
4	Tablet-Konfiguration Kd.: 0920	06.12.2013	13.12.2013	6T												06.12.2013											13.12.2013					
5	NW-Seminar	16.12.2013	17.12.2013	2T																						16.12.2013				17.12.2013		

Dieses Blatt kann an der Perforation aus dem Aufgabensatz herausgetrennt werden!



## Kunde AG

Schöne Aussicht 22, 01225 Dresden

Kunde AG, Schöne Aussicht 22, 01225 Dresden

IT-Solution GmbH  
System-Allee 1  
01219 Dresden

Ihr Zeichen | Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen | Ansprechpartner  
smt | Thomas Schmidt

E-Mail  
thomas.schmidt@kunde-ag.de

Telefon | Fax  
0987 9876-50 | 0987 9876-90

Datum  
25.11.2013

Anfrage-Nr.: 67w773  
Kunden-Nr.: 4723

Sehr geehrter Herr Müller,

erstellen Sie uns ein Angebot über 20 Tablet-PC Modell XA-11 (9 Zoll Tablet-PC, Android 4.1, 32 GB Speicher, 2 Webcams 5 MP, Bluetooth 2.1, GPS, Wireless LAN integriert) inklusive der Installation der von uns bereitgestellten Anwendungssoftware. Die Software stellen wir bei Auftragsannahme zur Verfügung.

Die Lieferung muss fix am 12.12.2013 erfolgen.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Schmidt

- b) Nennen Sie den Anbieter, für den sich die IT-Solution GmbH entscheiden sollte.  
Begründen Sie Ihre Aussage.

3 Punkte

Korrekturrand

- Berechnen Sie den Gewinn in EUR und in Prozent, den die IT-Solution GmbH erzielt, wenn Sie die Tablet-PCs frei Haus ohne Rabatt und mit Zahlungsbedingung 14 Tage 2 % Skonto, 30 Tage netto anbietet. Der Handlungskostenzuschlag, der auch die Konfigurationsarbeiten abdeckt, beträgt 20 %.

[illegible]This image shows a full page of blank graph paper. The grid consists of small, equal-sized squares formed by thin black lines. There are 20 columns and 15 rows of squares, creating a total of 300 square units. The paper is otherwise completely empty, with no margins, text, or other markings.

- 7 Punkte

Aspekt	Gesetzliche Bestimmung	Individuelle vertriebsfördernde Vereinbarung
Lieferbedingung	ab Erfüllungsort	frei Haus
Verpackungskosten	trägt der Käufer	
Gewährleistung		
Zahlungsbedingung		
Erfüllungsort der Warenlieferung		

## 2. Handlungsschritt (25 Punkte)

Korrekturrand

Die Kunde AG hat bei einem externen Anbieter einen Webserver angemietet und betreibt damit eine Webpräsenz mit Webshop für ihre Kunden. Im Rahmen der Reorganisation sollen nun verschiedene Anforderungen umgesetzt werden:

- Es soll ein eigener Webserver eingerichtet und die Webpräsenz vom externen Anbieter auf den eigenen Server verlegt werden.
- Die Webpräsenz soll zusätzlich für den Zugriff über Tablet-PCs und andere mobile Geräte optimiert werden.
- Die kaufmännischen Außendienstmitarbeiter der Firma sollen über ihre Tablet-PCs einen Datenzugriff auf das lokale Firmennetz bekommen. Damit soll das Abrufen aktueller Informationen (z. B. Angebote) und das Speichern von Daten (z. B. Neuverträge) in das Firmennetz ermöglicht werden.

Sie sollen den Kunden beraten, was dabei hinsichtlich der Datensicherheit und der Anpassung an mobile Endgeräte zu beachten ist. Bearbeiten Sie dazu folgende Punkte:

- a) Geben Sie an, welchen Nutzen eine DMZ (Demilitarisierte Zone) für den Betrieb des eigenen Webserver der Kunde AG hat.

2 Punkte

---

---

---

---

- b) Skizzieren Sie (mit Beschriftungen) den Aufbau einer DMZ für die Kunde AG.

5 Punkte

Fortsetzung 2. Handlungsschritt →



c) Bei einer DMZ können verschiedene Firewall-Typen eingesetzt werden.

Geben Sie jeweils drei Merkmale einer Paketfilter-Firewall und einer Applikationsfilter-Firewall an.

6 Punkte

d) Bisher war die Webpräsenz der Kunde AG ausschließlich für die PC-Nutzung ausgelegt. Die Kunde AG möchte nun die Nutzung der Webseiten für Tablet-PCs und Smartphones verbessern.

Nennen Sie drei Anforderungen bzw. Eigenschaften, welche die Webseiten der Kunde AG im Hinblick auf diese Endgeräte erfüllen sollten.

3 Punkte

e) Geben Sie eine Möglichkeit an, wie die Optimierung der Webseiten für den Zugriff von unterschiedlichen Arten von Endgeräten erreicht werden kann.

2 Punkte

f) Die Außendienstmitarbeiter der Kunde AG sollen mit ihren Tablet-PCs auf Daten des lokalen Firmennetzes zugreifen können. Erläutern Sie eine Möglichkeit, um den gewünschten Datenzugriff zu realisieren.

4 Punkte

g) Nennen Sie drei Anforderungen, die beim Zugriff auf das Firmennetz der Kunde AG über das Internet aus Sicht der Datensicherheit erfüllt sein müssen.

3 Punkte



### 3. Handlungsschritt (25 Punkte)

Für die Außendienstmitarbeiter der Kunde AG sollen Tablet-PCs beschafft und ein VPN eingerichtet werden. Folgende Projektschritte sind geplant:

a) Ergänzen Sie anhand der Vorgangsliste das Gantt-Diagramm.

9 Punkte

Fortsetzung 3. Handlungsschritt →

Nr.	Aufgabenname	Dauer in Tagen	Vorgänger
1	Beschaffung der Tablet-PCs	5	–
2	Einrichtung der Tablet-PCs	2	1
3	Erstellung der Dokumentation	4	2
4	Lieferung der Tablet-PCs	1	3
5	Schulung der Außendienstmitarbeiter	1	4
6	Beschaffung eines VPN-Gateways	5	–
7	Einrichtung des VPN-Gateways	1	6
8	Schulung der Administratoren	2	7
9	Einrichtung der IT-Infrastruktur im LAN	3	8
10	Abnahme/Übergabe des Projektes	1	5, 9

			Nov. 2013				Dez. 2013																			
Nr.	Aufgabe	Dauer in Tagen	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Beschaffung der Tablet-PCs	5	X	X	X			X	X																	
2	Einrichtung der Tablet-PCs	2																								
3	Erstellung der Dokumentation	4																								
4	Lieferung der Tablet-PCs	1																								
5	Schulung der Außendienstmitarbeiter	1																								
6	Beschaffung eines VPN-Gateways	5																								
7	Einrichtung des VPN-Gateways	1																								
8	Schulung der Administratoren	2																								
9	Einrichtung der IT-Infrastruktur im LAN	3																								
10	Abnahme/Übergabe des Projektes	1																								

### Fortsetzung 3. Handlungsschritt

Korrekturrand

- b) Ermitteln Sie den kritischen Pfad und beschreiben Sie die Auswirkung einer Verzögerung eines Vorgangs, der auf dem kritischen Pfad liegt. 4 Punkte

---

---

---

---

---

- c) Der Vorgang Nummer 6 „Beschaffung des VPN-Gateways“ verzögert sich um zwei Tage.  
Beschreiben Sie die Auswirkungen dieser Verzögerung. 4 Punkte

---

---

---

---

---

- d) Anstelle eines Gantt-Diagramms können Sie den Projektablauf auch in einem Netzplan darstellen.  
Beschreiben Sie zwei Unterschiede dieser beiden Darstellungsformen. 4 Punkte

---

---

---

---

---

- e) Beschreiben Sie die Bedeutungen der Vorwärts- und der Rückwärtsrechnung in einer Projektablaufplanung. 4 Punkte

---

---

---

---

---

Dieses **Konzeptpapier** ist zur Eintragung von Nebenrechnungen und sonstigen Hilfsaufzeichnungen gedacht. Es muss vor Bearbeitung der Aufgaben dem Aufgabensatz entnommen werden. Bitte beachten Sie, dass Ihre Eintragungen **auf diesem Konzeptpapier** grundsätzlich nicht bewertet werden.



A series of horizontal lines for writing, spanning the width of the page below the header.

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal lines.



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal lines.

#### 4. Handlungsschritt (25 Punkte)

Die Kunde AG möchte die Smartphones ihrer Servicetechniker ersetzen. Die technischen Außendienstleister benötigen neue Geräte, die sich für das Speichern und Öffnen von Servicevideos (Wartungs- und Reparaturanleitungen für die Produkte der Kunde AG) und Servicedokumenten im PDF-Format eignen. Der IT-Solution GmbH liegt eine Anfrage der Kunde AG vor.

- a) Das von der IT-Solution GmbH vertriebene Smartphone SM 123 ist in die Sättigungsphase seines Produktlebenszyklus gelangt.

Beschreiben Sie die Marktsituation eines erfolgreichen Produkts in der Sättigungsphase, indem Sie die folgende Tabelle vervollständigen. 3 Punkte

3 Punkte

Merkmale	Sättigungsphase
Absatzvolumen	Absatzvolumen im Maximum
Vertriebskosten je Kunde	
Kundenzahl	
Konkurrenten	

- b) Die von der Kunde AG benötigten Smartphones sollen mit 4,8 Zoll Display und 32 GB Speicher (16 GB intern, 16 GB extern über microSD) ausgestattet sein. Die Servicedokumente und Videos sollen ausschließlich auf dem externen Speicher abgelegt werden, um den Austausch von Geräten zu vereinfachen. Dabei soll der externe Speicher zu gleichen Teilen zwischen PDF-Dokumenten und Videodateien aufgeteilt werden.

Im Folgenden sehen Sie typische Kennwerte der mp4-Servicevideodateien. Bis auf die Länge sind die sonstigen Audio- und Videodaten bei allen Dateien gleich.

Video		Audio	
Länge	00:08:17	Bitrate	197 kBit/s
Bildbreite	854	Kanäle	2 [Stereo]
Bildhöhe	480	Abtastrate	48 kHz
Datenrate	1280 kBit/s		
Gesamtbitrate	1477 kBit/s		
Einzelbildrate	29 Einzelbilder/Sekunde		

Die Servicevideos haben eine durchschnittliche Laufzeit von acht Minuten.

Ermitteln Sie die Anzahl Videodateien, die bei den gegebenen Kennwerten (weitere Einflussgrößen können vernachlässigt werden) auf dem externen Speicher der Smartphones gespeichert werden können. 6 P

6 Punkte

[illegible]



- Nennen Sie jeweils einen Grund, der für und gegen eine solche Onlinevariante spricht.

- da) Berechnen Sie, wie lange es dauert, wenn von den Außendienstmitarbeitern ein Servicevideo von 100 MB auf das Smartphone übertragen wird. 3 Punkte

[illegible]

- Geben Sie die Langschreibweise für LTE an und nennen Sie jeweils einen Vor- und Nachteil dieser Technik im Vergleich zu HSPA. 3 Punkte

e

- e) Das Smartphone SM 456 entspricht den Anforderungen der Kunde AG. Deshalb beschließt die IT-Solution GmbH, dieses Smartphone in das eigene Sortiment aufzunehmen. Das Smartphone SM 456 befindet sich in der Wachstumsphase. Da dieses Gerät auch anderen Kunden angeboten werden soll, beschließt die IT-Solution GmbH, den Marketingmix neu auszurichten.

Korrekturrand

Schlagen Sie in der folgenden Tabelle jeweils eine Strategie vor.

6 Punkte

Elemente des Marketingmix	Strategien in der Wachstumsphase
Produktpolitik (Sortiment)	Zusatznutzen (Add ons) anbieten z. B. Garantieverlängerung, Service
Preispolitik	
Distributionspolitik	
Kommunikationspolitik	

## 5. Handlungsschritt (25 Punkte)

Korrekturrand

Aufgrund einer Lieferung von Smartphones SM 123 vom 07.10.2013 erhält die IT-Solution GmbH knapp eine Woche nach Auslieferung von der Kunde AG drei defekte Smartphones zurück. In dem Begleitschreiben der Rücksendung formuliert die Kunde AG ihre Vorstellungen der Reklamationsbearbeitung (siehe Anlage 1 zum 5. Handlungsschritt).

a) Ihnen wird die Bearbeitung der Reklamation übertragen. Den Auftragsunterlagen entnehmen Sie die Übereinstimmung mit den rückgelieferten Geräten. Die beschriebenen, von der Kunde AG als ‚versteckt‘ bezeichneten Mängel, können Sie ebenfalls feststellen.

aa) Stellen Sie fest, welche Arten von Mängeln hier vorliegen und halten Sie Ihr Ergebnis in Stichworten in der nachstehenden Tabelle fest. 3 Punkte

Seriennummer	Mangelart
SMXA11-13-0098	
SMXA11-13-0145	
SMXA11-13-0203	

ab) Die Kunde AG spricht bei ihrer Beanstandung ausnahmslos von sogenannten versteckten Mängeln.

Erläutern Sie den Begriff ‚versteckter Mangel‘ und dessen rechtliche Bedeutung bei Kaufvertragsstörungen zwischen Kaufleuten. 2 Punkte

ac) Mit dem Hinweis auf den gesetzlichen Gewährleistungsanspruch verlangt die Kunde AG den Austausch der bemängelten und rückgelieferten Smartphones.

Nehmen Sie dazu Stellung, inwieweit die IT-Solution GmbH dieser Aufforderung nachgehen muss. 5 Punkte

Anlage 1 zum 5. Handlungsschritt: Reklamation der Kunde AG (Auszug)

## Kunde AG

Schöne Aussicht 22, 01225 Dresden

Kunde AG, Schöne Aussicht 22, 01225 Dresden

IT-Solution GmbH  
System-Allee 1  
01219 Dresden

Ihr Zeichen | Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen | Ansprechpartner  
smt | Thomas Schmidt

E-Mail  
thomas.schmidt@kunde-ag.de

Telefon | Fax  
0987 9876-50 | 0987 9876-90

Datum  
15.10.2013

### Reklamation

Auftrag-Nr.: 13th589

Kunden-Nr.: 4723

Sehr geehrter Herr Müller,

drei der am 7. Oktober 2013 angelieferten Smartphones **SM 123** weisen die nachstehend näher beschriebenen versteckten Mängel auf:

Seriennummer	Mangel
SMXA11-13-0098	Haarriss im Gehäuse
SMXA11-13-0145	USB-Schnittstelle ohne Funktion (keine Verbindung)
SMXA11-13-0203	Display-Einstellung (Helligkeit) funktioniert/reagiert nicht

Zu unserer Entlastung erhalten Sie mit dieser Sendung die o. g. Geräte inkl. des jeweils vollständigen Lieferumfanges originalverpackt zurück.

Im Rahmen des gesetzlichen Gewährleistungsanspruches erwarten wir die Lieferung der Ersatzgeräte bis zum 18.11.2013.

Ihre Rechnung Nr. 130187 vom 08.10.2013 begleichen wir fristgerecht unter Abzug der Summe für die beanstandeten Smartphones. Über den Differenzbetrag erbitten wir von Ihnen eine entsprechende Gutschrift.

.....

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Schmidt

# IT-Solution GmbH

IT-Solution GmbH, System-Allee 1, 01219 Dresden

Kunde AG  
Schöne Aussicht 22  
01225 Dresden

Ihr Zeichen  
smt Thomas Schmidt

Unser Zeichen | Ansprechpartner  
1234-1 | Rolf Müller

E-Mail  
rolf.müller@it-solution.de

Telefon | Fax  
09999/123456

Datum  
21.10.2013

Kundennummer: 4723  
Gutschrift: 4723-1  
Rechnungs-Nr.: 130187  
Rechnungs-Datum 08.10.2013

Ihre Reklamation vom 15.10.2013

## Gutschrift für Rücksendung

Sehr geehrter Herr Schmidt,  
folgende zurückgenommenen Artikel werden gutgeschrieben:

Position	Artikel-Nr.	Bezeichnung	Menge	Einzelpreis (EUR)	Gesamtpreis (EUR)
1	810715	Smartphone SM 123	3	495,00	1.485,00
				Summe netto	1.485,00
				MwSt. 19 %	282,15
				Gutschriftsbetrag	1.767,15

Mit freundlichen Grüßen

IT-Solution GmbH  
Müller

<b>Sitz der Gesellschaft</b> System-Allee 1 01219 Dresden	<b>Bankverbindung</b> SPK Dresden BLZ 370 123 456 Kto. Nr. 12345	<b>Geschäftsführer</b> Herbert Eisenstein Dr. Marianne Byte	<b>Amtsgericht</b> Dresden HRB 987654	<b>UST-IdNr.</b> DE12345678
---	---	---	---	--------------------------------

ad) Für die zurückgesandten Smartphones erwartet die Kunde AG eine entsprechende Gutschrift.

Korrekturrand

Erläutern Sie in kurzen Worten die rechtliche Situation.

4 Punkte

b) Aufgrund der Mängelrüge hat die IT-Solution GmbH beschlossen, der Kunde AG eine Gutschrift für die drei zurückgesandten Smartphones zu erteilen.

ba) Buchen Sie die Gutschrift (siehe Anlage 2 zum 5. Handlungsschritt).

4 Punkte

Auszug aus dem Kontenplan der IT-Solution GmbH:

Betriebs- und Geschäftsausstattung (BGA)

Geringwertige Wirtschaftsgüter (GWG)

Fertige Erzeugnisse

Handelswaren

Umsatzerlöse aus Handelswaren

Erlösberichtigungen Handelswaren

Forderungen aus L. u. L.

Bank

Verbindlichkeiten aus L. u. L.

Umsatzsteuer

Vorsteuer

bb) Beschreiben Sie, wie sich die Buchung der Gutschrift auf die Zahllast der IT-Solution GmbH gegenüber dem Finanzamt auswirkt.

2 Punkte

## 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.

