

EPK erstellen

Erstellen Sie zu der Beschreibung einer betrieblichen Situation (Geschäftsprozess **Kundenauftrag**) die Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK).

Die Vertriebsleiterin Frau Horn stellt ihre Abteilung vor:

„Betrachten wir die Arbeit in der **Vertriebsabteilung**. In dieser Abteilung, wie im ganzen Unternehmen, ist das prozessorientierte Denken von entscheidender Bedeutung. Für uns bedeutet das, jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter muss den gesamten Vertriebsprozess mit Hilfe unseres Softwaresystems abwickeln können. Prozessorientiertes Arbeiten setzt eine besondere Qualifikation des Personals voraus. Zuerst möchten wir uns mit einem **Kundenauftrag** beschäftigen, genau gesagt, mit dem Geschäftsprozess, in den der Kundenauftrag eingebunden ist.

Nachdem der Kundenauftrag über die Poststelle des Unternehmens eingegangen ist, wird er im Softwaresystem erfasst. Der Erfassung geht die **Prüfung** des Kundenauftrages voraus. Hier werden die Bonität des Kunden, die technische Machbarkeit des Auftrages und die kaufmännische Rentabilität überprüft. Nach der Freigabe des Auftrages kann jede Sachbearbeiterin und jeder Sachbearbeiter unserer Abteilung diesen erfassten Kundenauftrag weiter bearbeiten. Sollte dem Kundenauftrag eine Anfrage oder ein Angebot vorausgegangen sein, müssen diese Aktivitäten zuerst im Softwaresystem gesucht werden. Darüber informiere ich Sie aber erst später.

Sie müssen an dieser Stelle wissen, dass die Begriffe, die im Softwaresystem verwendet werden, nicht immer mit den Begriffen aus den Schulbüchern übereinstimmen. So wird der Kundenauftrag, zumindest was wir darunter verstehen, in unserem Softwaresystem als **Terminauftrag** bezeichnet.

Bei der Erfassung eines Terminauftrags müssen folgende Daten eingegeben werden:

- Kundennummer
- Lieferanschrift, falls sie von der Kundenanschrift abweicht
- Wunschlieferttermin des Kunden (Deshalb nennen wir diesen Auftrag auch Terminauftrag.)
- aktuelle Konditionen, also die ausgehandelten Preise, Rabatte, Zahlungs- und Lieferbedingungen

Von großer Bedeutung für die Auftragsbearbeitung ist neben den **Konditionen** das **Wunschlieferdatum** des Kunden. Das Softwaresystem prüft automatisch, ob dieses Lieferdatum einzuhalten ist. Wenn die Ware nicht beschafft werden kann und auch keine Lagerbestände vorhanden sind, schreiben wir dem Kunden, dass der Auftrag nicht beliefert werden kann. Wir nehmen dann den Auftrag aus dem Softwaresystem, damit er keine weitere Berücksichtigung findet.

Wenn eine Lieferung möglich ist, legen wir im Softwaresystem im nächsten Schritt nach der Auftragserfassung einen **Auslieferungsbeleg** an. Er entspricht dem Lieferschein für die Warenauslieferung. Auf der Grundlage des Auslieferungsbeleges erstellen wir dann einen **Transportauftrag**. Das ist der Beleg für das Lager. Er dient dazu, die Lieferung durch Entnahme der Ware aus dem Lager bereitzustellen. Dieser Vorgang wird in der Fachsprache auch **Kommissionierung** genannt.

Ein besonderes Problem stellen immer die **Konditionen** dar. Damit meinen wir zum Beispiel **Preise** und **Rabatte**. Wenn wir nach schweren und anstrengenden Verhandlungen mit unseren Kunden die Konditionen festgelegt haben, erfassen wir sie in den Vertriebsstammdaten im Softwaresystem. Es handelt sich deshalb um Stammdaten, weil wir in der Regel diese Vereinbarungen über einen längeren Zeitraum festlegen. Die Konditionen legen wir vor dem Bearbeiten von Kundenaufträgen fest, sonst würden ja zum Beispiel die Rabatte beim Erfassen des Terminauftrages nicht berücksichtigt werden können. Wenn die Konditionen im Softwaresystem festgelegt sind, müssen Sie für das Material keinen Preis mehr im System per Hand eintragen. Der Preis wird automatisch vom Softwaresystem ermittelt. Wie sich der Preis zusammensetzt, können Sie dann in den Konditionen des Terminauftrages nachsehen.

Wenn nun alles zum Terminauftrag geklärt ist, d. h. der Kundenauftrag akzeptiert wird, die Waren zum Wunschlieferttermin vollständig bereitstehen und die Konditionen geklärt und erfasst sind, dann können abschließend die Auslieferungsbelege (Warenentnahme und Lieferschein) erstellt werden, wobei deren Daten nach erfolgter Auslieferung an die Buchhaltung zur späteren Erstellung der Rechnung übergeben werden.“