

2

Kaufmännische Unterstützungsprozesse

Teil 2 der Abschlussprüfung

Allgemeine Korrekturhinweise

Die Lösungs- und Bewertungshinweise zu den einzelnen Handlungsschritten sind als Korrekturhilfen zu verstehen und erheben nicht in jedem Fall Anspruch auf Vollständigkeit und Ausschließlichkeit. Neben hier beispielhaft angeführten Lösungsmöglichkeiten sind auch andere sach- und fachgerechte Lösungsalternativen bzw. Darstellungsformen mit der vorgesehenen Punktzahl zu bewerten. Der Bewertungsspielraum des Korrektors (z. B. hinsichtlich der Berücksichtigung regionaler oder branchenspezifischer Gegebenheiten) bleibt unberührt.

Zu beachten ist die unterschiedliche Dimension der Aufgabenstellung (nennen – erklären – beschreiben – erläutern usw.).

Für die Bewertung gilt folgender Punkte-Noten-Schlüssel:

Note 1	=	100 – 92 Punkte	Note 2	=	unter	92 – 81 Punkte	
Note 3	=	unter	81 – 67 Punkte	Note 4	=	unter	67 – 50 Punkte
Note 5	=	unter	50 – 30 Punkte	Note 6	=	unter	30 – 0 Punkte

1. Aufgabe (26 Punkte)

aa) 4 Punkte

$$\begin{aligned} & 3 * (35.000,00 \text{ EUR} * 0,75) + 3 * (1.500,00 \text{ EUR} + 290,00 \text{ EUR} + 100,00 \text{ EUR}) \\ & = 3 * 26.250,00 \text{ EUR} + 3 * 1.890,00 \text{ EUR} \\ & = 78.750,00 \text{ EUR} + 5.670,00 \text{ EUR} = 84.420,00 \text{ EUR} \end{aligned}$$

ab) 2 Punkte

$$\begin{aligned} & \text{mit aa) } 84.420,00 \text{ EUR} / 3 = 28.140,00 \text{ EUR je Fahrzeug} \\ & 28.140,00 \text{ EUR} / 6 \text{ Jahre} = 4.690,00 \text{ EUR AfA je Fahrzeug} \\ & \text{mit } 90.000,00 \text{ EUR} / 3 = 30.000,00 \text{ EUR je Fahrzeug} \\ & 30.000,00 \text{ EUR} / 6 \text{ Jahre} = 5.000,00 \text{ EUR AfA je Fahrzeug} \end{aligned}$$

ba) 12 Punkte

$$\text{Stromverbrauch für 3 Fahrzeuge: } 20 \text{ kWh} * 18.000 \text{ km}/100 * 3 = 10.800 \text{ kWh je Jahr (2 Punkte)}$$

Kauf: Stromkosten je Jahr für drei Fahrzeuge: $10.800 \text{ kWh/Jahr} * 0,40 \text{ EUR/kWh} = 4.320,00 \text{ EUR}$ (1 Punkt)

AfA: Wallbox $4.000,00 \text{ EUR} / 6 \text{ Jahre} = 666,67 \text{ EUR/Jahr} * 2 \text{ Stück} = 1.333,34 \text{ EUR/Jahr}$ (1 Punkt)

Summe Kosten Strom und AfA je Jahr für drei Autos: $4.320,00 \text{ EUR} + 1.333,34 \text{ EUR/Jahr} = 5.653,34 \text{ EUR/Jahr}$ (1 Punkt)

Für 6 Jahre: $5.653,34 \text{ EUR/Jahr} * 6 \text{ Jahre} = 33.920,04 \text{ EUR}$ (1 Punkt)

Leasing: $125 \text{ EUR/Monat} * 2 \text{ Stück} * 12 \text{ Monate} = 3.000,00 \text{ EUR/Jahr}$ (1 Punkt)

$250,00 \text{ kWh} * 2 \text{ Stück} * 12 \text{ Monate} = 6.000 \text{ kWh/Jahr}$ bereits inkludiert (1 Punkt)

Stromkosten: $10.800 \text{ kWh} - 6.000 \text{ kWh} = 4.800 \text{ kWh}$

$4.800 \text{ kWh} * 0,40 \text{ EUR/kWh} = 1.920,00 \text{ EUR}$ (1 Punkt)

Kosten je Jahr: $3.000,00 \text{ EUR} + 1.920,00 \text{ EUR} = 4.920,00 \text{ EUR}$ (1 Punkt)

Für 6 Jahre: $4.920,00 \text{ EUR} * 6 \text{ Jahre} = 29.520,00 \text{ EUR}$ (1 Punkt)

Antwort: Leasing ist kostengünstiger. (1 Punkt)

bb) 4 Punkte

Leasing:

Monatlich gleichbleibende Mietbeträge, Schonung der Liquidität, Rücknahmeverpflichtung des Leasinggebers u. a. (2 Punkte)

Kauf:

Eigentum an der Sache, Bilanzierung der Anschaffung, keine monatliche Liquiditätsbelastung u. a. (2 Punkte)

bc) 4 Punkte

Erwartet werden zwei sinnvolle Vorschläge, z. B.:

Weitervermietung an:

- Mitarbeiter – Bindung an das Unternehmen, geldwerter Vorteil (2 Punkte)
- Fremde Nutzer – Generierung von zusätzlichen Einnahmen (2 Punkte)

2. Aufgabe (22 Punkte)

a) 4 Punkte

- Zertifizierung der Anbieter
- Referenzen der Anbieter
- Supportleistungen
- Anbieter in der EU
- u. a.

ba) 6 Punkte

i. V. in Vollmacht

Damit haben Sie die Handlungsvollmacht im Namen der Firma. Alle Vorgänge, die mit i. V. unterschrieben sind, kommen rechtsverbindlichen Geschäften gleich.

i. A. im Auftrag

Wenn Sie Überbringer der Botschaft sind und keinerlei persönliche Verantwortung oder Konsequenzen damit verbunden sind, wird mit i. A. unterschrieben.

ppa per procura bzw. „Prokura“

Die Prokura wird im Handelsregister eingetragen und gibt dem Prokuristen die Vollmacht über rechtsverbindliche Geschäfte und Vorgänge der Firma.

bb) 1 Punkt

Der Vertrag ist mit i. A. nicht rechtswirksam.

ca) 2 Punkte

Erwartet werden zwei Vorteile, z. B.:

- Papierlos
- Lückenlos nachvollziehbar
- Voll elektronisch verarbeitbar
- Unterzeichner muss nicht vor Ort sein
- u. a.

cb) 4 Punkte

Erforderlich ist eine „Qualifizierte elektronische Signatur“ (QES) (1 Punkt)

Erwartet wird eine argumentierte Auswahl dieses Unterschriftstyps (3 Punkte), z. B.:

- Die QES eignet sich für Dokumente mit gesetzlicher Schriftformerfordernis oder hohem Haftungsrisiko.
- Sie ist der handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt.
- Sie wird für Dienstleistungsverträge in der IT- Beschaffung genutzt, z. B. für Kreditverträge.

da) 3 Punkte

- Funktionskontrolle
- Abnahmeprotokoll
- Erfolgte Einweisung
- Übergabe der Dokumentation
- Unterschrift unter Abnahmeprotokoll
- Aushändigung und Unterzeichnung der Leistungsbestätigung
- u. a.

db) 2 Punkte

Die Vertragsparteien kommen über die ordnungsgemäße Herstellung des Werkes überein. Mit der Abnahme beginnt z. B. die Gewährleistung.

3. Aufgabe (27 Punkte)

a) 3 Punkte, je 1 Punkt für Anlagevermögen, Umlaufvermögen, Fremdkapital

Aktiva	Berichtsjahr	Vorjahr	Passiva	Berichtsjahr	Vorjahr
Anlagevermögen					
Grundstücke und Bauten	1.700	1.750	Eigenkapital	4.085	3.890
BGA	2.500	2.670	Fremdkapital		
Fuhrpark	305	420	Verbindlichkeiten geg. Kreditinstituten (>1 Jahr)	3.100	3.630
Umlaufvermögen			Verbindlichkeiten geg. Kreditinstituten (<1 Jahr)	400	500
Fertige Erzeugnisse und Waren	2.000	2.800	Verbindlichkeiten a. LuL	1.800	2.500
Forderungen a. LuL	2.600	2.400	sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	25	10
Kasse	5	10			
Bank	300	480			
	9.410	10.530		9.410	10.530

Alle Angaben in Tausend EUR

b) 4 Punkte

Berichtsjahr:

$$9.410 - (3.100 + 400 + 1.800 + 25) = 4.085 \text{ TEUR}$$

Vorjahr:

$$10.530 - (3.620 + 500 + 2.500 + 10) = 3.890 \text{ TEUR}$$

c) 2 Punkte

Der Gewinn beträgt: $4.085 - 3.890 = 195 \text{ TEUR}$

d) 8 Punkte, je berechnetem Wert 1 Punkt, begründete Einschätzung 2 Punkte

Verschuldungsgrad

Vorjahr

$$(3.620 + 500 + 2.500 + 10) \cdot 100 / 3.890 = 171 \%$$

$$\text{Alternativ: } (3.620 + 500 + 2.500 + 10) \cdot 100 / 3.900 = 170 \%$$

Berichtsjahr

$$(3.100 + 400 + 1.800 + 25) \cdot 100 / 4.085 = 130 \%$$

$$\text{Alternativ: } (3.100 + 400 + 1.800 + 25) \cdot 100 / 4.100 = 130 \%$$

Liquiditätsgrad 1

Vorjahr:

$$(10 + 480) \cdot 100 / (500 + 2.500 + 10) = 16 \%$$

Berichtsjahr

$$(5 + 300) \cdot 100 / (400 + 1.800 + 25) = 14 \%$$

Liquiditätsgrad 2

Vorjahr

$$(10 + 480 + 2.400) \cdot 100 / (500 + 2.500 + 10) = 96 \%$$

Berichtsjahr

$$(5 + 300 + 2.600) \cdot 100 / (400 + 1.800 + 25) = 131 \%$$

Einschätzung:

Die finanzielle Situation hat sich verbessert, da der Verschuldungsgrad den Richtwert einhält und weiter gesunken ist und der Richtwert für die Liquidität 2. Grades sich jetzt im Normbereich befindet.

ea) 2 Punkte

$$\text{durchschnittliches Eigenkapital} = \frac{(4.085 + 3.890)}{2} = 3.987,5 \text{ TEUR}$$

$$\text{Eigenkapitalrentabilität in \%} = \frac{190 * 100}{3.987,5} = 4,76 \%$$

Alternativ:

$$\text{durchschnittliches Eigenkapital} = \frac{(4.100 + 3.900)}{2} = 4.000 \text{ TEUR}$$

$$\text{Eigenkapitalrentabilität in \%} = \frac{190 * 100}{4.000} = 4,75 \%$$

eb) 2 Punkte

Es lohnt sich, den Gewinn im Unternehmen zu belassen, da hier eine höhere Verzinsung erreicht werden kann, da die Eigenkapitalrentabilität größer ist als der Zinssatz der Bank.

Auch andere Lösungen sind möglich.

f) 6 Punkte, je Zeile: Nennen der Bilanzpositionen 1 Punkt, Fachbegriff 1 Punkt

Vorgang	Bilanzpositionen	Fachbegriff
Erhöhung der Einlage durch Überweisung auf das Bankkonto	Bank, Eigenkapital	Aktiv-Passiv-Mehrung
Barverkauf von alten Fahrzeugen zum Restbuchwert	Kasse, Fuhrpark	Aktivtausch
Kauf von Fahrzeugen auf Ziel	Fuhrpark, Verbindlichkeiten a. LuL	Aktiv-Passiv-Mehrung/Bilanzverlängerung
Überweisung einer Eingangsrechnung	Bank, Verbindlichkeiten a. LuL	Aktiv-Passiv-Minderung/Bilanzverkürzung

4. Aufgabe (25 Punkte)

aa) 3 Punkte

Das CRM ist ein System für das Kundenbeziehungsmanagement.

Es bezeichnet eine Strategie zur systematischen Gestaltung der Beziehungen und Interaktionen eines Unternehmens mit bestehenden und/oder potenziellen Kunden.

ab) 4 Punkte

Erwartet wird die Beschreibung von zwei Zielen, z. B.:

Neukundengewinnung

Hier sollen potenzielle Interessenten angesprochen werden, damit diese die Leistung oder den Service des Unternehmens kaufen. Bei der Neukundengewinnung werden neue Kunden akquiriert.

Kundenbindung

In der Kundenbindung soll die Stärkung der Kundenbindung gefördert werden und dadurch die Kunden dauerhaft an das Unternehmen gebunden werden. Hier wird versucht, den Customer Lifetime Value (CLV) zu erhöhen.

Kundenreaktivierung

In der Kundenreaktivierung sollen inaktiv gewordene Kunden identifiziert und durch bestimmte Maßnahmen im Vertrieb und in der Marketingabteilung zurückgeholt werden.

ac) 2 Punkte

Erwartet werden zwei der folgenden Funktionen, z. B.:

- Sammeln von Daten und/oder Informationen
- Strukturierte Ablage von Daten und/oder Informationen
- Organisieren von Daten und/oder Informationen
- Daten und/oder Informationen in Echtzeit aktualisieren

ba) 2 Punkte

Die Kundensegmentierung teilt Kunden in bestimmte Gruppen ein. Das Ziel ist es, ein auf den Kunden zugeschnittenes Angebot zu unterbreiten.

bb) 4 Punkte

Hier werden vier Merkmale zur Kundensegmentierung erwartet, z. B.:

- Kaufwahrscheinlichkeit
- Geschlecht, Alter, Beruf, Einkommen, Bildung, Familienstand (demografische Daten)
- Wohnort, Art der Unterkunft, Kultur (geografische Daten)
- Einstellungen, Werte, Motivation, Ängste, Präferenzen, Ziele (psychografische Daten)

ca) 3 Punkte

Erwartet wird eine Erklärung des Begriffs (2 Punkte)

Aufgrund einer Kundenrentabilitätsanalyse kann das Unternehmen entscheiden, ob der Zeit-, Arbeits- und Ressourcenaufwand für ein Projekt, einen Kunden oder ein Produkt nutzbringend ist oder nicht.

Das heißt: Das Unternehmen erhält ein klares Kriterium, um einerseits die umsatzschwachen Kunden zu identifizieren und ggfs. auszusortieren und andererseits die rentablen Kunden oder Projekte priorisiert voranzutreiben.

Mögliche Beispiele zur Rentabilitätsanalyse sind u. a. (1 Punkt):

- Welche Kunden haben das größte Potenzial?
- Welche Kombination Produkt zu Kunde steigert den Gewinn/Umsatz?

cb) 4 Punkte

1. Ermittle den Umsatz jedes Kunden
2. Ermittle Gesamtumsatz
3. Ermittle Prozentanteil am Gesamtumsatz
4. Ordne Kunden nach Prozentanteil am Gesamtumsatz absteigend
5. Berechne den kumulierten Anteil am Umsatz
6. Kategorisiere gemäß gegebener Zuordnungsvorschrift nach A, B oder C-Kunde

cc) 3 Punkte

A-Kunden müssen bevorzugt behandelt werden, da sie für das Unternehmen sehr wichtig sind. Bevorzugte Behandlung bedeutet beispielsweise persönliche Ansprache, angepasste preispolitische Maßnahmen und andere Antworten.

