

## Lernsituation 4: Die (Re)Organisation eines Unternehmens

### LERNSITUATION (Einführung Organisationslehre)

Ihr Unternehmen strebt eine DIN-Zertifizierung an. Wesentlicher Bestandteil dieser Zertifizierung ist die Geschäftsprozessoptimierung. Hier zeigten sich in den letzten Monaten bereits Schwachstellen, da vermehrt Mitarbeiter über Unzulänglichkeiten in den organisatorischen Rahmenbedingungen klagen. Kommunikations- und Weisungswege sind unklar und Arbeitsabläufe häufig improvisiert.

Ihre Aufgabe ist es daher, sich über die aktuelle Aufbauorganisation zu informieren, eine Ist-Aufnahme der organisatorischen Rahmenbedingungen durchzuführen und so mögliche Schwachstellen aufzudecken. Sie berücksichtigen dabei neue Erkenntnisse der Organisationslehre und geben Empfehlungen zur Beseitigung bzw. Minimierung dieser Schwachstellen.

Weiterhin ist es für die Zertifizierung notwendig, die Geschäftsprozesse im Unternehmen zu dokumentieren. Diese Dokumentation soll anhand Ereignisgesteuerter Prozessketten (EPK) erfolgen. Hierzu informieren Sie sich über die Darstellung mittels EPK-Modellierung und wenden diese auf betriebswirtschaftliche Sachverhalte an.

Wodurch kann es, wie in der Lernsituation beschrieben, zu „Schwachstellen in den organisatorischen Rahmenbedingungen“ kommen? Dazu ist es notwendig den Begriff „Organisation“ näher zu betrachten.

### Arbeitsaufträge:

1. Lesen Sie den **Informationstext 1 (Info 1)** und bearbeiten Sie die folgenden Aufgaben.
2. Ordnen Sie nachfolgende Handlungen den Begriffen „Organisation“, „Disposition“ und „Improvisation“ zu.
  - a) Festlegung zu Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit (Kernzeit).
  - b) Die bei einem Einbruch gestohlenen PCs eines Kunden müssen neu konfiguriert werden.
  - c) Der Einkaufssachbearbeiter legen die Bestellmengen an Datenträgern im Rahmen seiner Zuständigkeit fest.
  - d) Herr Muster informiert, dass die Mitarbeiter die Arbeitszeit nicht mehr zusätzlich aufschreiben müssen.
  - e) Herr Kammer hat keine Anweisung erhalten, welche Festplatte er für den Kundenauftrag nehmen soll. Er nimmt eine Standardfestplatte.
  - f) Herr Hein vom Support bearbeitet Reparaturaufträge, soweit kein Termin vermerkt ist, der Reihe des Eingangs nach.
3. Herr Hein vom Support berichtet von einer großen Überlastung seiner Funktion. Das Verhältnis von Organisation zu Disposition und Improvisation beträgt zurzeit 20 zu 30 und 50 Prozent.

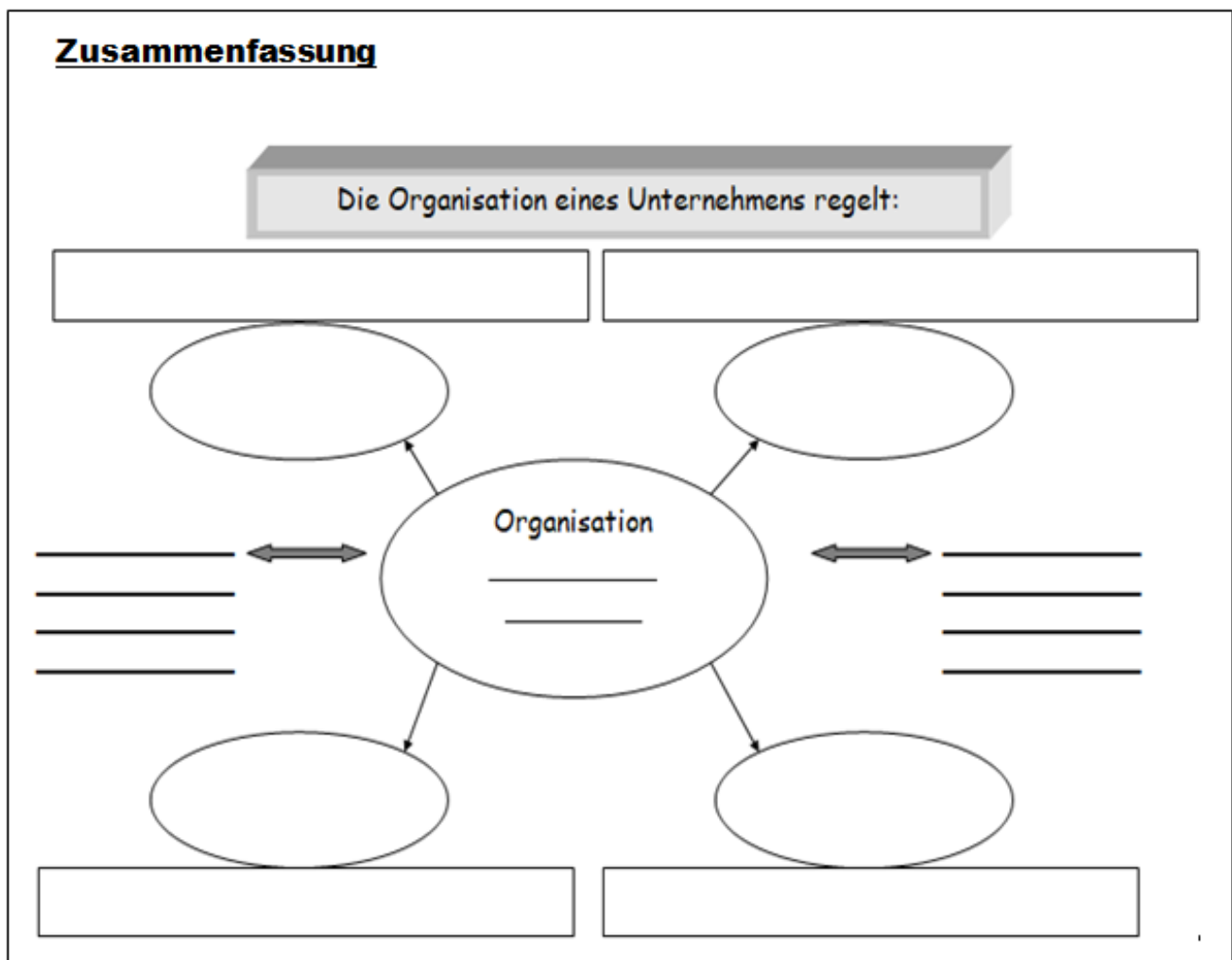
Beurteilen Sie dieses Verhältnis.

4. Wie hoch schätzen Sie das Verhältnis von Organisation zu Disposition zu Improvisation bei folgenden Unternehmen und Organisationen (gering, mittel, hoch) ein? Begründen Sie Ihre Überlegungen.

- a) Finanzbehörden
- b) Autowerkstatt
- c) Werbeagentur
- d) Fußballmannschaft

5. Gegen welche Organisationsgrundsätze wird verstoßen? Begründen Sie Ihre Entscheidung.

- a) Frau Funke möchte als Abteilungsleiterin, dass alle kaufmännischen Mitarbeiter zusammen mit den Arbeitern aus dem Lager um 06:00 Uhr morgens mit der Arbeit beginnen.
- b) Herr Köhler von der EDV-Abteilung hält von Regelungen nichts. Er ist eher dafür, dass man sich spontan für den richtigen Weg entscheidet.
- c) Manchmal erhält Herr Hein vom Support keine oder ungenaue Angaben zur Reparatur. Er weiß dann nicht genau, was er machen soll, d.h., er muss nachfragen oder improvisieren.
- d) Frau Funke könnte sich aufregen: Einmal sagt der Chef, wir müssen sparen, dann aber wird wieder für alle ein neuer Drehstuhl angeschafft, obwohl nur zwei Mitarbeiter einen neuen benötigen



## Info 1

Der Begriff „Organisation“ wird in der Wirtschaftslehre in dreifacher Bedeutung verwendet:

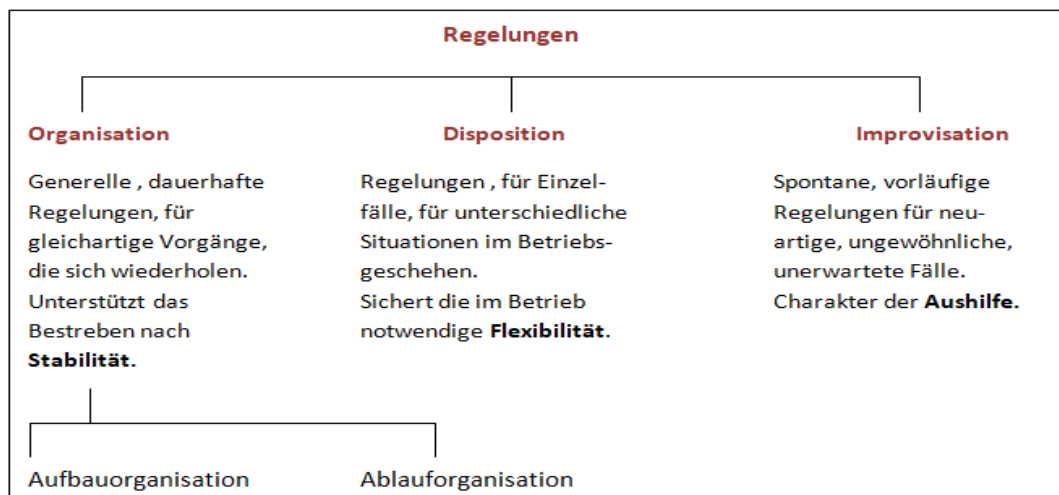
**Organisation als Tätigkeit (Organisieren):** planmäßiges Gestalten von Regelungen, die die Beziehungen der Mitarbeiter untereinander und den Arbeitsprozess festlegen.

**Organisation als Zustand:** eine künstlich geschaffene Ordnung, die für eine gewisse Dauer Bestand hat und auf der sich wirtschaftliches Handeln zielgerichtet vollziehen kann.

**Organisation als System/Institution:** die Unternehmung selbst ist eine Organisation.

An dieser Stelle soll folgende Definition gelten: „Organisation bedeutet die Aufstellung genereller Regelungen für den betrieblichen Arbeitsprozess.“ Damit ist die Organisation „ein System von langfristigen Regelungen“. Im Gegensatz dazu gibt es Regelungen, die fallweise getroffen werden. Man spricht dann entweder von Disposition oder Improvisation (vgl. Abb.1).

Abbildung 1: Arten der betrieblichen Regelungen



Quelle: Gratzke, Wirtschafts- und Geschäftsprozesse, Westermann

## Organisationsgrundsätze

### 1. Die Organisation muss wirtschaftlich sein.

Das ökonomische Prinzip ist auch bei allen organisatorischen Regelungen zu beachten:

### 2. Die Organisation muss zweckmäßig sein.

Eine organisatorische Maßnahme muss dem betrieblichen Zweck dienen und ihm angepasst sein. Andernfalls besteht die Gefahr der Über- oder Unterorganisation.

### 3. Die Organisation muss gleichzeitig flexibel und stabil sein.

Das Verhältnis zwischen Dauerregelungen (Stabilität) und fallweisen Regelungen (Flexibilität) muss ausgewogen sein.

### 4. Die Organisation muss klar sein.

Organisatorische Festlegungen müssen für die Mitarbeiter eindeutig erkennbar und nachvollziehbar sein.

## Fortführung LERNSITUATION (Begriffe der Aufbauorganisation, Organigramm)

Als Sie heute früh zur Arbeit kommen, entdecken Sie eine Nachricht von Frau Scholze, Ihrer Ausbilderin im Betrieb, in Ihrem Fach.

Wir bekommen heute Besuch von Herrn Weber, der für die Zertifizierung eine erste Bestandsaufnahme zu unserer **Aufbauorganisation** durchführt. Da ich vormittags noch in einer Besprechung zu den Prozessen der **Ablauforganisation** bin, bitte ich Sie, Herrn Weber das Unternehmen zu zeigen und die Bereiche und verantwortlichen Personen zu erklären.

Tipp: Es ist einfacher, wenn Sie für ihn eine Übersicht (**Organigramm**) anfertigen. Frau Gürtler gibt Ihnen die notwendigen Auskünfte. Danke, Birgit Scholze

Aufbauorganisation, Ablauforganisation, Organigramm? Sie haben diese Begriffe bereits gehört, doch kennen Sie deren Bedeutung nicht genau. Daher führen Sie eine Internetrecherche durch und finden jeweils eine passende Definition für die Begriffe:

Organigramm: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Aufbauorganisation: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ablauforganisation: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Von Frau Gürtler haben Sie folgende Informationen erhalten:

Die drei Geschäftsführer sind Herr Schmidt, Herr Schneider und Herr Peters. Es gibt zwei Bereiche, welche der Geschäftsführung direkt unterstellt sind. Dies sind die kaufmännische Leitung (Herr Mischke) und die technische Leitung (Herr Schirmer).

Der kaufmännischen Leitung sind folgende Abteilungen unterstellt:

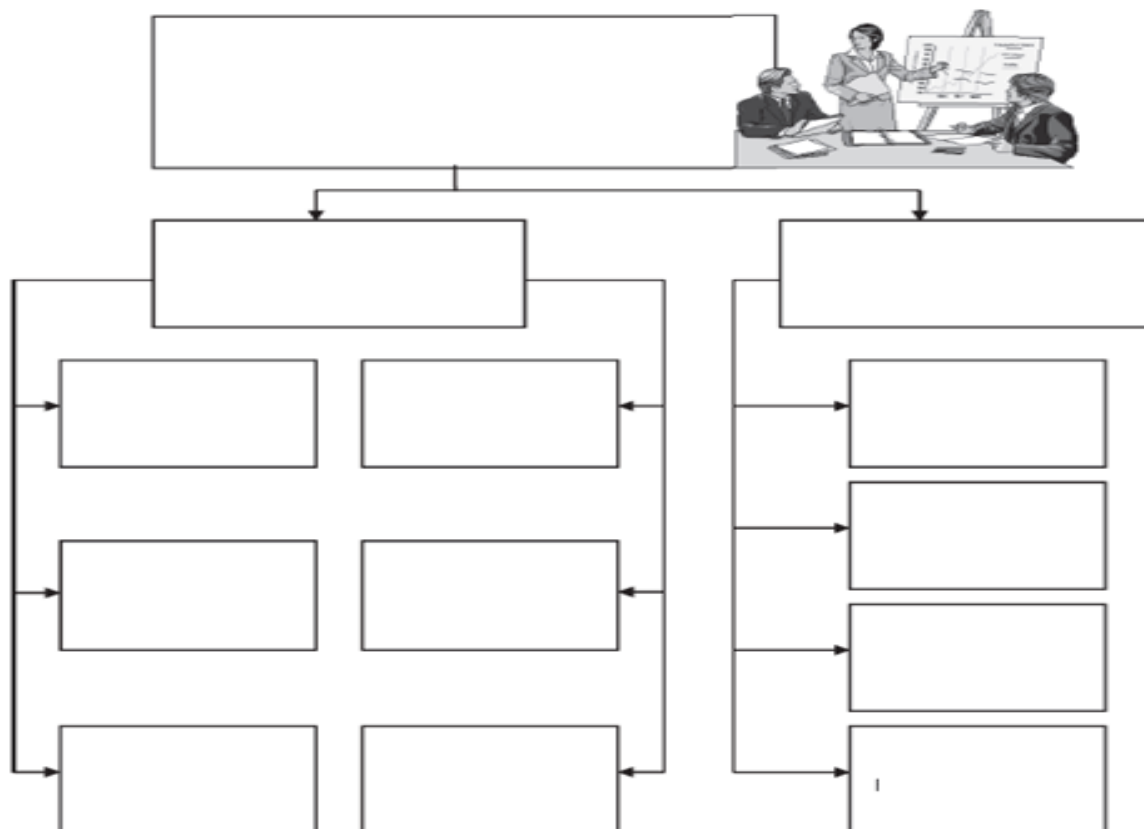
- Einkauf (Herr Weber), Marketing (Herr Bours), Lager (Herr Gerber), Verkauf (Herr Gräff), Rechnungswesen (Frau Basso), Personal (Frau Saalfeld)

Der technischen Leitung sind folgende Abteilungen unterstellt:

- Konstruktion (Herr Baum), Arbeitsvorbereitung (Herr Kleinen), Fertigung (Herr Pudenz), Lager (Herr Brauer)

### Arbeitsaufträge:

6. Erstellen Sie, auf Grundlage der Informationen von Frau Gürtler, das Organigramm des Unternehmens.



Quelle: Gratzke, Wirtschafts- und Geschäftsprozesse, Westermann

**7. Informieren Sie sich im Internet über die folgenden Begriffe:**

Stelle: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Instand: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Stabsstelle: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ausführende Stelle: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**8 a) Stellen Sie den Aufbau des City-Warenhauses Bauer in einem Organigramm dar:**

Der Geschäftsleiter des City-Warenhauses Bauer ist Herr Hubertus König. Das Warenhaus ist in vier Hauptbereiche gegliedert: Einkauf, Lager, Verkauf und Verwaltung.

Die Einkaufsabteilung wird von Frau Meißner geleitet: Innerhalb der Einkaufsabteilung ist Herr Schöne zuständig für Lebensmittel, Frau Herbst für Haushaltswaren und Frau Schreiber für Textilien.

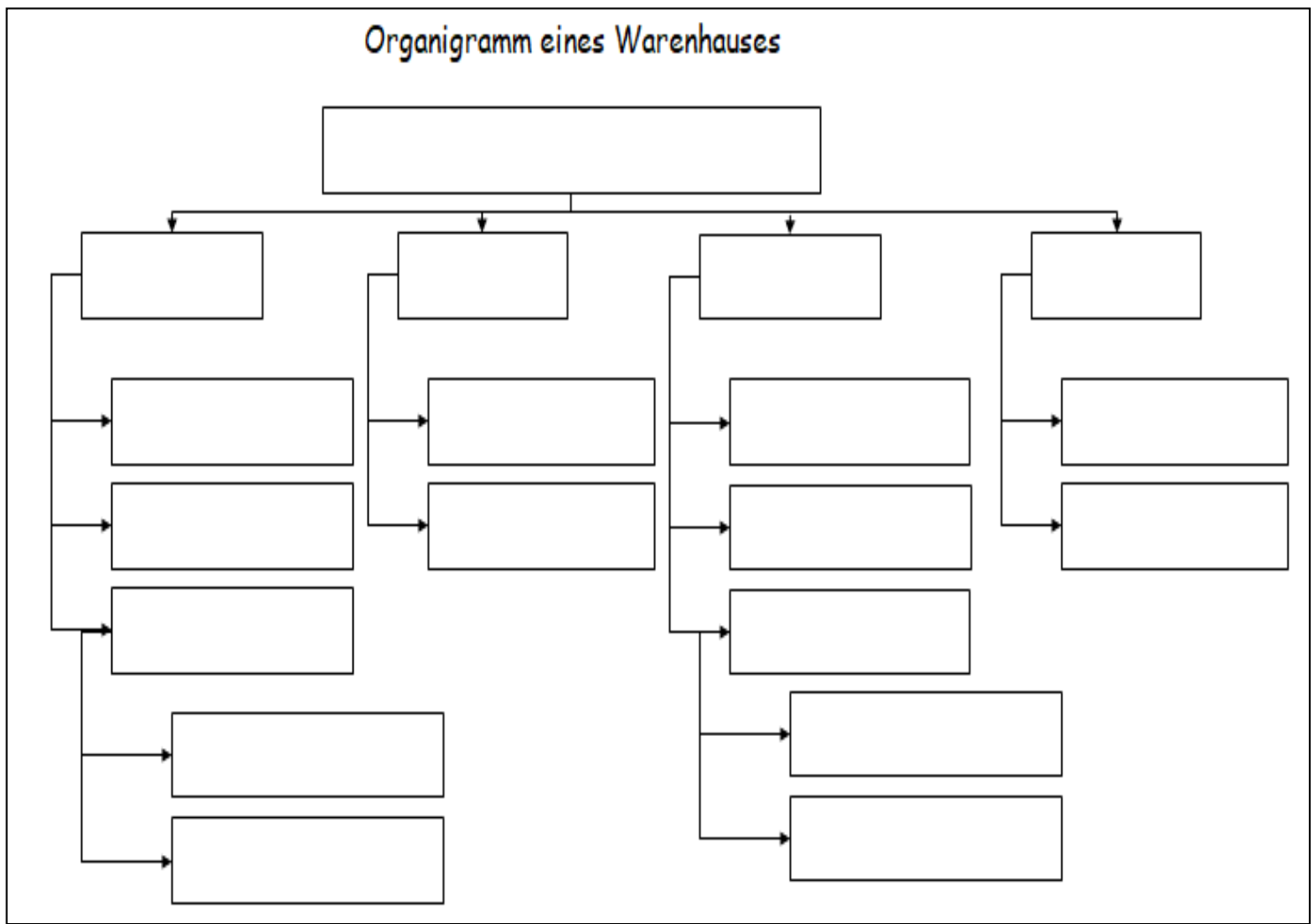
Im Bereich Textilien hat Frau Schreiber noch zwei Mitarbeiter: Frau Müller für die Damenoberbekleidung und Herrn Pechthold für die Herrenkonfektion.

Das Lager untersteht Herrn Siebert. Für die Warenannahme ist Herr Kraus und für die Warenauszeichnung Herr Schenk zuständig.

Die Verkaufsabteilung ist ähnlich der Einkaufsabteilung aufgebaut. Leiter des Verkaufs ist Herr Gruber. Zuständig für den Verkauf der Lebensmittel ist Frau Roberts, für Haushaltswaren Herr Schrein und für Textilien Herr Klein.

Die Abteilung Textilien ist noch einmal aufgegliedert in die Bereiche Damenoberbekleidung (geleitet von Frau Herz) und Herrenkonfektion (geleitet von Frau Paul).

Der Leiter der Verwaltungsabteilung ist Herr Özdemir. Ihm untersteht die Personalabteilung, für die Frau Peters verantwortlich ist, und die Abteilung Rechnungswesen, die von Herrn Zink geleitet wird.



Quelle: eigene Abbildung

- 8 b)** Da es in letzter Zeit vermehrt zu Rechtsstreitigkeiten mit Kunden und Lieferanten gekommen ist, wird Herr Müller als beratender Rechtsanwalt eingestellt. Er ist der Geschäftsleitung direkt zugeordnet, hat jedoch keine Weisungsbefugnisse gegenüber den Abteilung- und Gruppenleitern. Überlegen Sie, wie Sie Herrn Müller im Organigramm „verorten“ könnten?
- 9.** Erstellen Sie ein Organigramm für Ihr Unternehmen.

### Fortführung LERNSITUATION (Techniken Istaufnahme)

Nachdem Sie einen ersten Einblick in den formellen Aufbau des Unternehmens erhalten haben, sollen Sie nun eine Ist-Aufnahme der organisatorischen Rahmenbedingungen durchführen. Dadurch können Schwachstellen aufgedeckt werden.

#### Arbeitsaufträge:

- 10.** Lesen Sie den *Informationstext (Info 2)* zu den Methoden der Ist-Aufnahme.

## Info 2

Probleme und Reibungsverluste in organisatorischen Abläufen lösen in der Regel vor einer Um- oder Neuorganisation eine Ist-Aufnahme des vorhandenen Zustands aus. Diese ist notwendig, um über geeignete Unterlagen für die Analyse des Ist-Zustandes und die darauf folgende Formulierung eines Soll-Konzeptes (Zustand nach Reorganisation).

Methoden der Ist-Aufnahme (Quelle: [www.Klett.de](http://www.Klett.de))

<b>Beobachtung</b>	<b>Dauerbeobachtung</b> Hierbei hält sich der Organisator über einen längeren Zeitraum am Ort des Geschehens auf und notiert seine Eindrücke. Sie eignet sich zur Erfassung der Arbeitsauslastung und bei Störquellen.
	<b>Multi-Moment-Aufnahme</b> Bei dieser Methode wird eine große Zahl von Stichprobenbeobachtungen gemacht. Von der Häufigkeit, mit der bestimmte Merkmale beobachtet wurden, schließt man auf ihren Anteil an der Gesamthäufigkeit. Sie eignet sich zur Ermittlung der Häufigkeit bestimmter Verrichtungen.
<b>Befragung</b>	<b>Interviewmethode</b> Der Organisator befragt die betroffenen Personen und erhält durch genaues Nachfragen detaillierte Aufschlüsse z.B. über einen Sachverhalt, der zuvor bei einer Fragebogenaktion aufgefallen ist. Sie eignet sich für komplexe Vorgänge.
	<b>Fragebogenmethode</b> Fragebögen, die auf die Situation abgestimmt sind, werden an die Mitarbeiter verteilt und später ausgewertet. Sie eignet sich für Routinearbeiten und für eine große Anzahl von befragten Personen.
<b>Selbst-aufschreibung</b>	Die Stelleninhaber schreiben über einen längeren Zeitraum entweder formfrei oder in einem Formular die Anzahl, Häufigkeit, Art und Dauer der Vorgänge und Tätigkeiten auf, für die sie ihre Zeit verwendet haben. Sie eignet sich zur Erfassung von Arten, Zahl und Bearbeitungszeit von Vorgängen.

11. Welche der nachstehenden Methoden würden Sie in folgenden Fällen einsetzen? (max. 2 Nennungen)

Methoden: Interview, Fragebogen, Dauerbeobachtungen, Multimomentaufnahme.

- a) Informationen sollen eingeholt werden, ob die Auszubildenden mit der Ausbildung zufrieden sind.
- b) Es soll geprüft werden, ob die Öffnungszeiten des Ladengeschäfts geändert werden sollen.
- c) Es wird die Frage diskutiert, ob Mitnahmeartikel für den Verkauf im Laden richtig positioniert sind.
- d) Kunden beschwerten sich am Discounter über unfreundliche und wenig hilfsbereite Kassierer.
- e) Ein Unternehmen will eine neue Software für Stadtverwaltungen (Abteilung Kostenrechnung) entwickeln und wissen, welche Merkmale sich die Sachbearbeiter für eine gute Software wünschen.



## Fortführung LERNSITUATION (Liniensysteme)

In Zusammenarbeit mit Ihrer Ausbilderin, Frau Scholze, haben Sie eine Ist-Aufnahme (Interview, Multimomentaufnahme und Selbstaufschreibung) durchgeführt. In der Auswertung der Ergebnisse zeigen sich vor allem die folgenden Probleme:

1. Es herrschen im Unternehmen zu lange Informations- und Weisungswege.
2. Die Instanzen sind häufig überlastet.
3. Mangelnde Flexibilität der Organisation. Fallweise Regelungen lässt das System nicht zu
4. Die Mitarbeiter sind vom Führungsstil vieler Instanzen häufig enttäuscht und wünschen sich mehr Mitentscheidung und Selbstkontrolle.

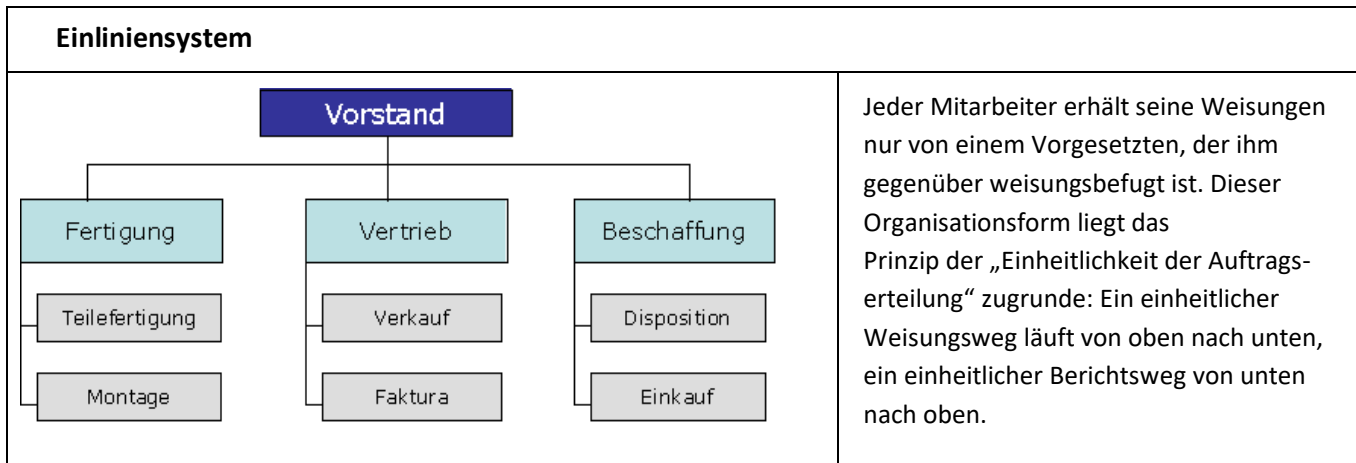
Diese Schwachstellen sollen nun im Rahmen der Geschäftsprozessoptimierung reduziert bzw. beseitigt werden.

### Arbeitsaufträge:

12. Bearbeiten Sie das **Aufgabenmaterial (M1)**. Ordnen Sie dazu die aufgeführten Vor- und Nachteile den Leitungssystemen und die aufgeführten Definitionen den Begriffen zu. Übertrage diese dann in M1.

- fundierte Sachentscheidungen, da „zwei Spezialisten“ zusammenarbeiten, mehrere Blickwinkel, gemeinsame Problemlösungen
- fachliche und mengenmäßige Überlastung der Instanzen, schwerfälliger Dienstweg
- verbesserte Problemlösung durch Einsatz von Spezialisten in bestimmten Sparten, Betonung der Teamarbeit, Entlastung der Unternehmensspitze
- große Sachkenntnis der Vorgesetzten, flexibler Einsatz der Untergebenen, kurze Informationswege
- Überschneidungen von Anweisungen, Koordinierungsprobleme, Kompetenzstreitigkeiten
- Keine Kompetenzprobleme, da Berater ohne Weisungsbefugnisse, Entlastung der Instanzen, Entscheidungssicherheit infolge Beratung
- ist die grafische Darstellung des Aufbaus eines Betriebes
- Abstimmungsschwierigkeiten zwischen Linie/Stab, gute Vorschläge können von Linienmitarbeitern abgeblockt werden, „Macht der Experten“
- klare Abgrenzung der Zuständigkeiten, übersichtlicher Aufbau, keine Kompetenz-Überschneidungen
- Gefahr der Doppelverrichtungen (z. B. in der Entwicklung), Unternehmensleitung verliert u. U. den Überblick über die Sparten
- Kompetenzprobleme zwischen Funktion und Sparte, zeitaufwendig, großer Kommunikationsbedarf
- ist eine Stelle mit Leitungsbefugnis
- hat keine Weisungsbefugnis, sondern beratende Funktion
- ist die kleinste org. Einheit eines Betriebes

## Aufgabenmaterial M1 (Leitungssysteme – Übersicht)



- **Vorteile**

-

-

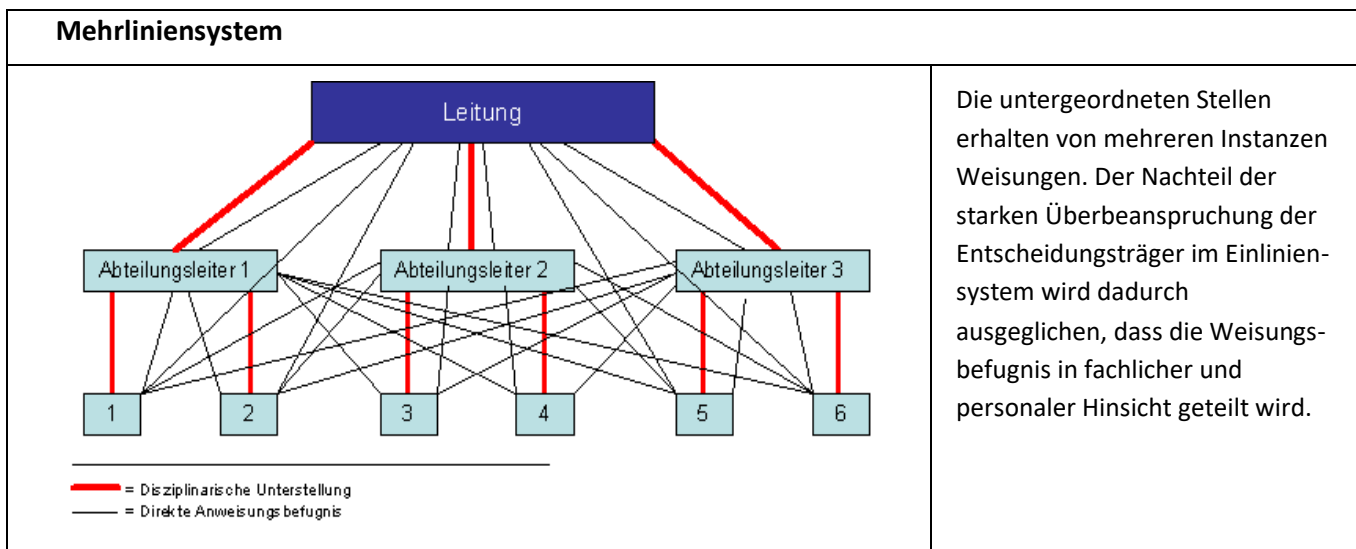
-

- **Nachteile**

-

-

-



- **Vorteile**

-

-

-

- **Nachteile**

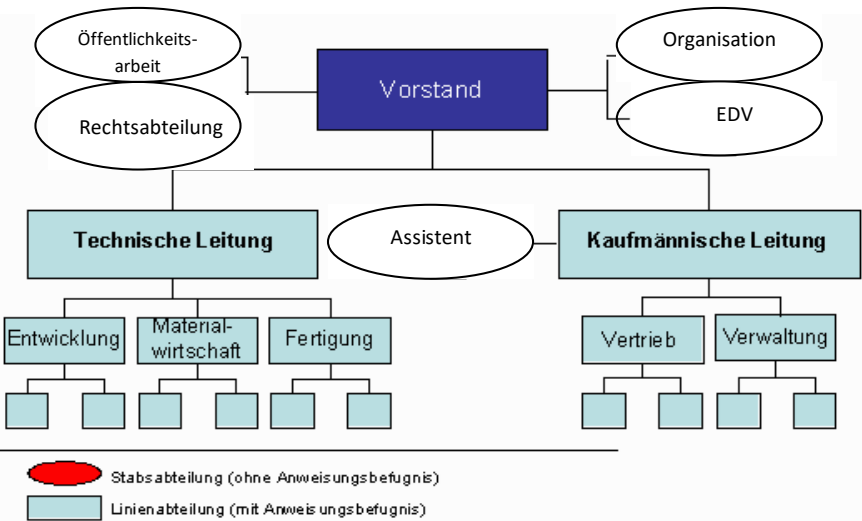
-

-

-

-

**Stab-Linien-System**



Der straffe Befehlsweg von oben nach unten wird beibehalten. Den Instanzen sind Stabsstellen zugewiesen, die ihnen wichtige Informationen liefern und sie bei Entscheidungen beraten. Die Stabsstellen haben selbst keine Weisungsbefugnis und arbeiten nur für die zugewiesene Instanz.

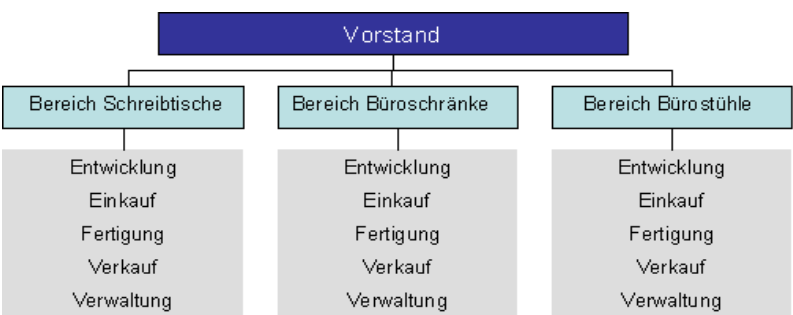
• **Vorteile**

- 
- 
- 

• **Nachteile**

- 
- 
- 

**Sparten/Warengruppenorganisation (Divisionalsystem)**



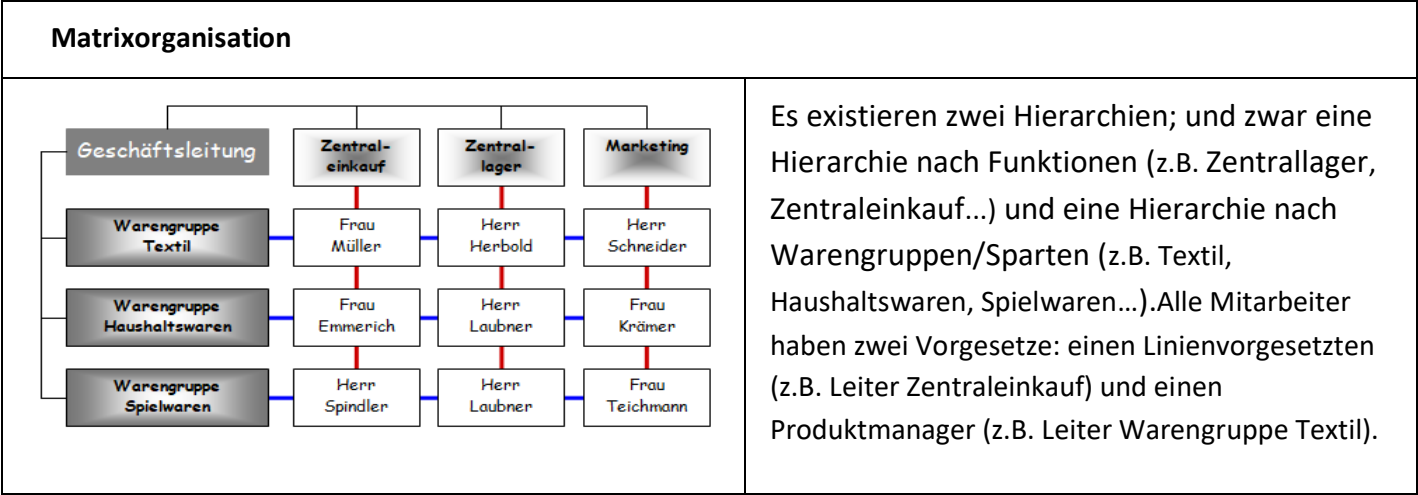
Das Unternehmen wird nach dem Objektprinzip in Sparten/Warengruppen (Divisionen) aufgeteilt (Schreibtische, Büroschränke, Bürostühle). Für alle Sparten sind Zentralabteilungen zuständig, die nach dem Verrichtungsprinzip gebildet werden, (Entwicklung, Einkauf, Fertigung, Verkauf).

• **Vorteile**

- 
- 
- 

• **Nachteile**

- 
- 
-



- Vorteile

-
- Nachteile

-

Wiederholung ( Grundbegriffe zur Aufbauorganisation)

- Stelle
- Instanz
- Stabstelle
- Organigramm

13. Geben Sie nun eine begründete Empfehlung, ob Sie, in Hinblick auf die aktuellen Probleme, Frau Scholze zustimmen und ein anderes Leitungssystem empfehlen würden.

### Fortführung LERNSITUATION (Führungsstile, Managementtechniken)

Die Unternehmensleitung hat sich entschlossen, das Unternehmen neu zu organisieren und als Leitungssystem das „Mehrliniensystem“ einzuführen.

Damit konnten bereits viele Probleme gelöst werden. Jedoch hat die Analyse außerdem die mangelnde Motivation der Mitarbeiter als Schwachstelle analysiert. Diese sind mit dem Führungsstil vieler Instanzen nicht einverstanden und wünschen sich mehr Mitspracherecht und Selbstkontrolle.

**Arbeitsaufträge:** Führen Sie eine Internetrecherche durch und beantworten Sie die folgenden Fragen:

**13.** Erläutern Sie kurz, was unter dem Begriff „Führungsstil“ zu verstehen ist.

---

---

**14.** Es existieren in der Praxis im Wesentlichen zwei Formen der Führungsstile.

Wodurch unterscheiden sich die beiden Führungsstile (kurze Definition)? Finden Sie je drei Vor- und Nachteile für die Führungsstile.

**Führungsstil 1:** \_\_\_\_\_

---

---

Vorteile:

---

---

Nachteile:

---

---

**Führungsstil 2** \_\_\_\_\_

---

---

Vorteile:

---

---

Nachteile:

---

---

15. Ein hoch qualifizierter und zeitlich sehr stark beanspruchter Gruppenleiter erwartet von einem unterstellten Sachbearbeiter, dass dieser ihn auch mit einfachen Arbeiten (Kopieren von CDs, Kaffee servieren, Erstellen von einfachen PowerPoint-Vorlagen für einen Vortrag des Gruppenleiters) entlastet. Beide geraten darüber in Streit.

Diskutieren Sie in Partnerarbeit über den Führungsstil und die Argumente der beiden Mitarbeiter. Hat einer der Kontrahenten Recht? Halten Sie Ihre Argumente in der folgenden Tabelle fest.

Pro (Gruppenleiter)	Kontra (Sachbearbeiter)

16. Beurteilen Sie den Führungsstil in Ihrem Ausbildungsbetrieb.

Merkmale	von autoritär ...	Ausprägung							... bis kooperativ
		1	2	3	4	5	6	7	
1. Festlegung der Ziele	durch Anweisung								durch Mitarbeiter
2. Akzeptanz der Ziele durch die Mitarbeiter	gar nicht								sehr hoch
3. Entscheidungsfindung	meist oben								auf fast allen Ebenen
4. Richtung der Infos	oben nach unter								nach allen Seiten
5. Art der Kontrolle	Fremdkontrolle								Selbstkontrolle
6. Anregungen von Mitarbeitern	nicht erwünscht								sehr erwünscht
7. Handlungsmotive der Mitarbeiter	Druck, Zwang								Einsicht
8. Kontakt zwischen Vorgesetztem und Mitarbeiter	distanziert								offenherzig
9. Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen	schwach								stark
10. Betriebsklima	angespannt								verträglich

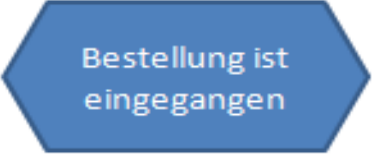
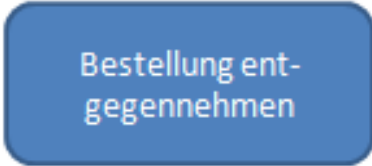
17. Erarbeiten Sie nun (auch auf Grundlage Ihrer Erkenntnisse aus Aufgabe 16) Empfehlungen für die Vorgesetzten des Unternehmens, wie Sie die Motivation Ihrer Mitarbeiter erhöhen können und ihrem Wunsch nach mehr Mitspracherecht und Selbstkontrolle Rechnung tragen können. Die Bearbeitung ist in Partnerarbeit empfehlenswert.



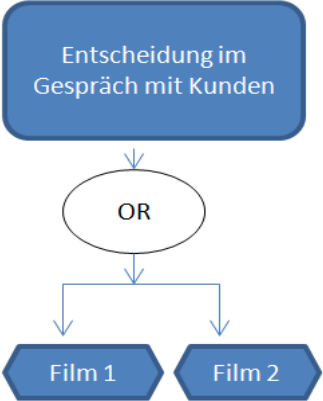
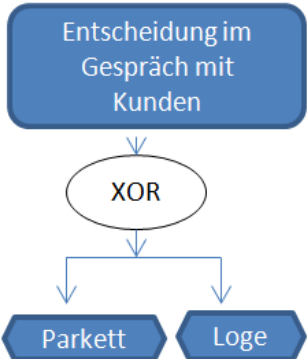
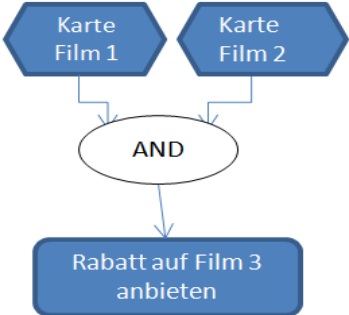
- 
- 
- 
- 
- 
- 

**Fortführung LERNSITUATION – Ablauforganisation (Darstellung EPK)**

Herr Grabowski leitet das Team, welches sich mit der Dokumentation der Geschäftsprozesse in Form von EPKs beschäftigt. Er möchte Sie gern in seinem Team haben. Da Sie bisher die Symbole und deren Anwendung noch nicht gelernt haben, erhalten Sie von Frau Riedel/Herrn Lohrke eine kurze Einweisung in die Thematik. Zu Beginn der Einweisung erhalten Sie folgende Lernunterlagen.

**Info 3: Grafische Elemente der EPK**

Elemente	Erklärungen	Beispiele
		
		

		
		
		 <pre>graph TD; A[Entscheidung im Gespräch mit Kunden] --&gt; B((OR)); B --&gt; C{{Film 1}}; B --&gt; D{{Film 2}}</pre>
		 <pre>graph TD; A[Entscheidung im Gespräch mit Kunden] --&gt; B((XOR)); B --&gt; C{{Parkett}}; B --&gt; D{{Loge}}</pre>
		 <pre>graph TD; A{{Karte Film 1}} --&gt; B((AND)); C{{Karte Film 2}} --&gt; B; B --&gt; D[Rabatt auf Film 3 anbieten]</pre>



### **Merke:**

- Eine EPK muss immer mit einem \_\_\_\_\_ beginnen und enden.
- Ereignisse dürfen \_\_\_\_\_ direkt mit einem Ereignis verbunden werden.  
Regel: \_\_\_\_\_
- Organisationseinheiten und Informationsobjekte werden immer mit einer \_\_\_\_\_ verknüpft, wobei Organisationseinheiten mit der Funktion \_\_\_\_\_ Pfeilspitze verbunden sind.
- Ereignisse und Funktionen dürfen nur einen Eingang oder Ausgang (eine Kontrollflusslinie) haben, Verzweigungen erfolgen nur über \_\_\_\_\_.

### **Beispiel: Bearbeitung einer Eingangsrechnung mit Verknüpfungsoperator<sup>1</sup>**

#### **Ablauf des Geschäftsprozesses:**

Nachdem die Eingangsrechnung abgestempelt und weitergeleitet wurde, wird diese geprüft. Sollte die Eingangsrechnung fehlerhaft sein, wird der Lieferant mittels Reklamation angeschrieben. Korrekte Eingangsrechnungen werden gebucht.

#### **Aufgabe 18:**

Sie sollen eine EPK „Lagerarbeiten und Verkauf von IT Komponenten im Ladengeschäft und im Internet Shop“ erstellen. Folgende Istaufnahme liegt Ihnen vor: nachdem die bestellte Ware eingetroffen ist, wird eine Wareneingangsprüfung durchgeführt. Werden Mängel festgestellt, so wird ein neuer Teilprozess „Mängelrüge bearbeiten“ ausgeführt. Wenn die Waren in Ordnung sind, erfolgt zunächst eine Auftragszuordnung, wobei die Waren entweder der Internetbestellung, einem Kundenauftrag im Geschäft oder dem Lager zugeordnet werden.

Bei einer Internetbestellung wird der Teilprozess „Internetversand“ bearbeitet. Für den Kundenauftrag im Geschäft muss die Ware zunächst kommissioniert werden. Dazu gehört, dass nicht nur Ware mit dem Lieferschein bereitgestellt wird, sondern auch die Information des Kunden. Ist beides erfolgt, kann der Teilprozess „Warenauslieferung“ bearbeitet werden. Im Falle der Aufnahme in das Lager wird die Ware eingelagert. Dazu gehört, dass der Wareneingang erfasst und die Ware zum Lagerort gebracht wird.

Nutzen Sie für Ihre Ausarbeitungen die Arbeitsvorlage A1.<sup>2</sup>

#### **Aufgabe 19:**

Sie sollen eine EPK „Beratung eines Kunden bezüglich Aufrüstung oder Neukauf eines IT-Systems“ erstellen. Dazu sind folgende Ereignisse und Funktionen beschrieben worden: wenn ein Kunde einen leistungsstarken PC wünscht, wird zunächst geprüft, ob bereits ein PC vorhanden ist. Ist keiner vorhanden, wird der Neukauf eines PC gewünscht. Dazu erfolgt dann eine Angebotserstellung. Wird das Angebot vom Kunden akzeptiert, erfolgt die Herstellung (eigener Unterprozess). Wird das Angebot nicht akzeptiert, hat

---

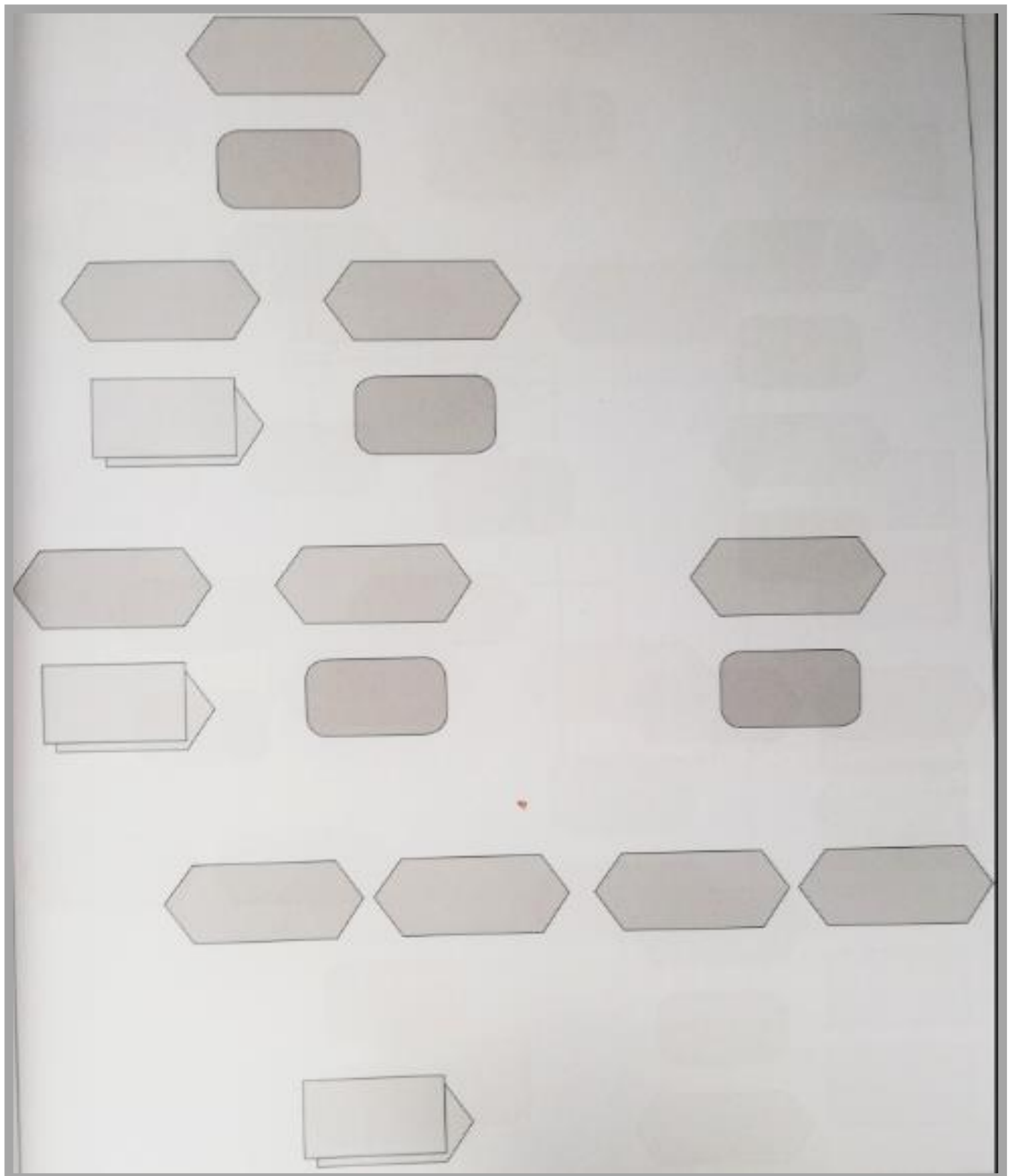
<sup>1</sup> Quelle der Aufgaben Gratzke, IT-Berufe, Wirtschafts- und Geschäftsprozesse, Westermann

<sup>2</sup> Quelle der Arbeitsvorlagen: Gratzke, Arbeitsheft Wirtschafts- und Geschäftsprozesse, Westermann

ein Gespräch mit dem Abteilungsleiter zu erfolgen. Ist ein eigener PC vorhanden, so ist der PC zunächst zu überprüfen, um den Aufrüstungsbedarf festzustellen. Danach muss die Entscheidung getroffen werden, ob es sinnvoller ist, einen neuen PC zu kaufen oder aufzurüsten. Bei einem Neukauf erfolgt die Angebotserstellung. Liegt dagegen der Auftrag über die Aufrüstung vor, wird der Teilprozess „PC-Aufrüstung“ bearbeitet. Nach den Teilprozessen „PC-Aufrüstung“ oder „PC-Herstellung“ wird der PC mit der Rechnung bereitgestellt, um die PC-Auslieferung durchzuführen.

Nutzen Sie für Ihre Ausarbeitungen die Arbeitsvorlage A2.

### Arbeitsvorlage 1 (Aufgabe 18)



Arbeitsvorlage 2 (Aufgabe 19)

