



Abschlussprüfung Winter 2005/06

IT-System-Kaufmann IT-System-Kauffrau 6440

1

Ganzheitliche Aufgabe I Fachqualifikationen

6 Handlungsschritte 90 Minuten Prüfungszeit 100 Punkte

Zugelassene Hilfsmittel:

- Netzunabhängiger, geräuscharmer Taschenrechner
- Ein IT-Handbuch/Tabellenbuch/Formelsammlung

Bearbeitungshinweise

 Der vorliegende Aufgabensatz besteht aus insgesamt 6 Handlungsschritten zu je 20 Punkten.

<u>In der Prüfung zu bearbeiten sind 5 Handlungsschritte</u>, 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 6. Handlungsschritt als nicht bearbeitet.

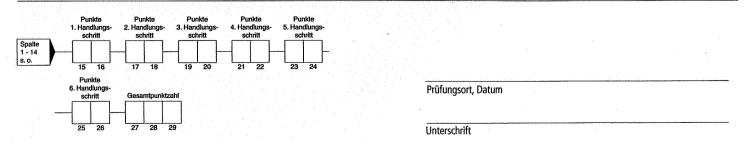
- 2. Füllen Sie zuerst die **Kopfzeile** aus. Tragen Sie Ihren Familiennamen, Ihren Vornamen und Ihre Prüflings-Nr. in die oben stehenden Felder ein.
- Lesen Sie bitte den Text der Aufgaben ganz durch, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
- Halten Sie sich bei der Bearbeitung der Aufgaben genau an 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.
- Tragen Sie die frei zu formulierenden Antworten dieser offenen Aufgabenstellungen in die dafür It. Aufgabenstellung vorgesehenen Bereiche (Lösungszeilen, Formulare, Tabellen u. a.) des Arbeitsbogens ein.
- Sofern nicht ausdrücklich ein Brief oder eine Formulierung in ganzen Sätzen gefordert werden, ist eine stichwortartige Beantwortung zulässig.
- Schreiben Sie deutlich und gut lesbar. Ein nicht eindeutig zuzuordnendes oder unleserliches Ergebnis wird als falsch gewertet.
- 8. Ein netzunabhängiger geräuscharmer Taschenrechner ist als Hilfsmittel zugelassen.
- 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.



Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Dieser Aufgabensatz wurde von einem überregionalen Ausschuss, der entsprechend § 37 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 Köln 2005 – Alle Rechte vorbehalten!

Korrekturrand

Die Handlungsschritte 1 bis 6 beziehen sich auf folgende Ausgangssituation:

Sie sind Mitarbeiter/-in der Firma Schubert GmbH.

Die Schubert GmbH ist ein Systemhaus, das sich auf Kommunikationssysteme spezialisiert hat.

<u>Handlungsfelder</u>

- 1. Markterkundung und ABC-Analyse
- 2. Deckungsbeitragskalkulation
- 3. Angebotskalkulation und Angebotserstellung
- 4. Eigentumsvorbehalt, Sicherungsübereignung und Buchungen
- 5. Netzplan (Topologie)
- 6. Ereignisgesteuerte Prozesskette

1. Handlungsschritt (20 Punkte)

Es wird überlegt, das Geschäftsfeld "Kommunikationssysteme" um die IP-Telefonie zu erweitern.

- a) Im Geschäftskundenbereich sollen die bei analogen TK-Anlagen und Telefonen umsatzstärksten Kunden durch persönliche Beratung für die Anschaffung von IP-Telefonie-Systemen gewonnen werden. Jeder A-Kunde soll 8 Mal im nächsten Jahr besucht werden, dabei wird mit einer Erfolgsquote von 15 % des bisherigen Umsatzes gerechnet.
 - aa) Vervollständigen Sie die folgende Tabelle zur ABC-Analyse der Kunden.

(4 Punkte)

Durchschnittlicher Jahresumsatz/Unternehmen	Gruppe	Unternehmen pro Gruppe	Gruppenums	atz
in €			in €	in %
1.000.000	Α		15.000.000	
600.000	В	30		
300.000	С	50		
	<u> </u>	Summe	:	

ab) Ermitteln Sie, ob die Erzielung des Gruppenumsatzes von 15 Mio. € für die A-Kunden durch Reisende oder Vertreter günstiger ist. Es gelten folgende Daten:

Anzahl Firmenbesuche pro Jahr

Kosten

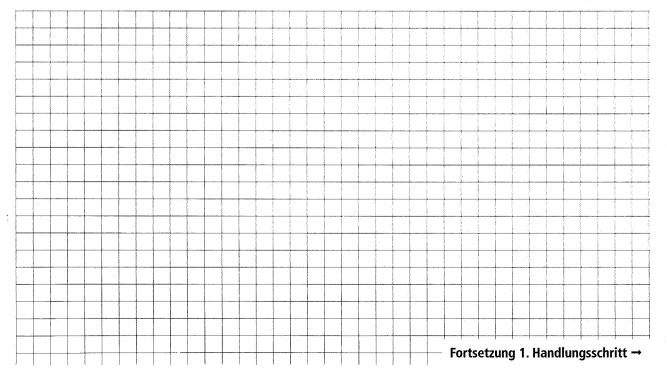
Reisender: 40 Firmenbesuche pro Jahr

- Reisender: Gehaltskosten 5.100,00 €/Monat + 900,00 € Spesen

Vertreter: 60 Firmenbesuche pro Jahr

Vertreter: 1 % vom Umsatz + 1.000,00 € monatliches Fixum

Hinweis: Ermitteln Sie zunächst die erforderliche Anzahl der Reisenden bzw. der zu beauftragenden Vertreter. (6 Punkte)



rtsetzung 1. Handlungsschritt	
Die Schubert GmbH beabsichtigt, das Geschäftsfeld "Privatkunden" im VoIP-Bereich zu erschließen.	
Die Geschäftsführung will ein Call-Center mit einer Kundenbefragung beauftragen.	
Nennen Sie drei Gründe, warum die Geschäftsführung diese Daten nicht selbst erhebt. (3	3 Punkte)
	i pirriiga
	····
	<u> </u>
	international contractions and the second
Formulieren Sie für das Call-Center zwei Zielgruppen des Privatkundensektors, die in der Telefonaktion angesprochen werden sollten, und begründen Sie Ihre Auswahl.	1 Punkte)
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	with the second
	<u>ii</u>
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Formulieren Sie drei Fragen, die bei der telefonischen Privatkundenbefragung unbedingt berücksichtigt werden sollten,	
um ein verwertbares Ergebnis zu erhalten.	3 Punkte)
	 -
	-herina harin

Im Bereich "Kommunikationstechnik" der Schubert GmbH erfolgt vor Aufnahme neuer IP-Telefonie-Geräte in das Absatzprogramm eine Überprüfung des Sortiments mit folgendem Ergebnis:

	analoge TK-Anlagen	Analogtelefone	Faxgeräte	ISDN-Telefone
Absatz in Stück	100	400	100	100
Umsatz/Monat in €	50 000	40 000	19 000	30 000
variable Kosten in % des Umsatzes	80	110	90	75
variable Kosten je Pro- duktgruppe in €	40 000		17 100	
Deckungsbeitrag je Pro- duktgruppe in €	10 000		1 900	
Fixe Kosten je Produkt- gruppe in €	2 000		2:000	
Ergebnis je Produktgrup- pe in €	8 000		-100	

Die monatlichen fixen Kosten von 14.000,00 € werden entsprechend der Absatzzahlen proportional auf die Produktgruppen verteilt.

a) Ermitteln Sie in der obigen Tabelle

die Deckungsbeiträge und das Ergebnis für die Produktgruppen "Analogtelefone" und "ISDN-Telefone". (8 Punkte) (4 Punkte) b) Nehmen Sie zu der Überlegung Stellung, die Faxgeräte aus dem Sortiment zu streichen.

Korrekturrand

Um die variablen Kosten für ISDN-TK-Anlagen zu senken, holen Sie zwei neue Angebote für den Einkauf von 500 Stück ein. Ein Hersteller bietet in US-Dollar an, der Zweite − ein OEM aus der EU − bietet in € an.

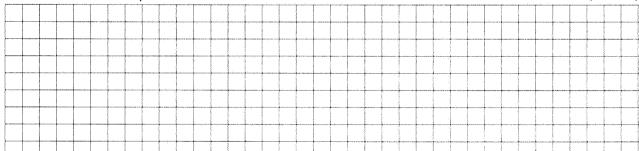
Der Umrechnungskurs am Tag der Fälligkeit beträgt

1:1,31 (1 € = 1,31 USD)

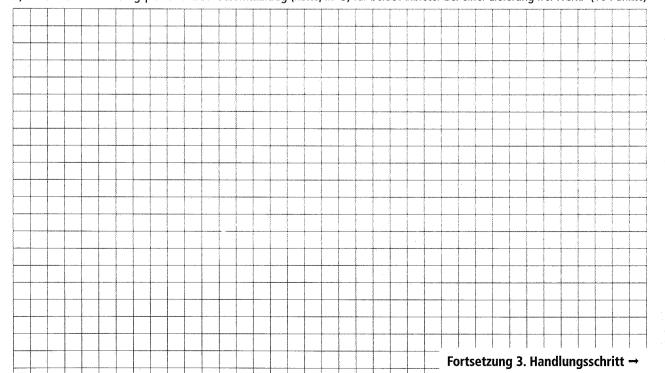
Datentabelle			
Daten/Funktion	Anbieter		
Daten/runktion	Communicant AG	TelCom Inc.	
interner s _o -Port	ja	ja	
Türöffnungsrelais	ja	ja	
Anzahl der möglichen ab-Anschlüsse	4	4	
Anzahl der möglichen s _o -Eingänge	2	2	
serieller Anschluss	ja	ja	
CE-Kennzeichnung	ja	ja	
Lieferbedingungen/Incoterms	frei Werk	DDP	
Frachtabschläge bei Lieferung ab Werk	4.600,00 €		
Preis netto pro Stück	184,00 €	230,00 USD	
Rabatt ab 80.000 € Listeneinkaufspreis (netto)	2 %	0 %	
Rabatt ab 100.000 € Listeneinkaufspreis (netto)	3 %	4 %	
Zahlungsbedingungen	2 % Skonto 10 Tage, 30 Tage netto Kasse	30 Tage netto Kasse	

Skonto wird von uns immer dann in Anspruch genommen, wenn es günstiger ist als eine Kreditaufnahme.

a) Überprüfen Sie überschlagsmäßig, ob sich bei der Communicant AG die Ausnutzung von Skonto bei einer erforderlichen Kreditaufnahme zu 6 % p. a. lohnt. (2 Punkte)



b) Ermitteln Sie die Bezugspreise für den Gesamtauftrag (netto, in €) für beide Anbieter bei einer Lieferung frei Werk. (10 Punkte)



Fortsetzung 4. Handlungsschritt →

en Sie den Eingang der Lieferer-Rechnung über 40.800,00 € netto (Buchungssatz). eis: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen. (3 Punkte) sowohlde des Monats ergeben sich auf den Konten "Umsatzsteuer" und "Vorsteuer" folgende Salden (in €): (3 Punkte) Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 an Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: uuchung zur Überweisung der Zahllast und uuchung zur Überweisung der Zahllast per Bank.	n Sie den Eingang der Lieferer-Rechnung über 40.800,00 € netto (Buchungssatz). Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen.	(3 Punkte)
reis: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen. (3 Punkte)	n Sie den Eingang der Lieferer-Rechnung über 40.800,00 € netto (Buchungssatz). is: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen.	(3 Punkte)
ais: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen. (3 Punkte) Junkte Junkte	n Sie den Eingang der Lieferer-Rechnung über 40.800,00 € netto (Buchungssatz). is: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen.	(3 Punkte)
is: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen. (3 Punkte) de des Monats ergeben sich auf den Konten "Umsatzsteuer" und "Vorsteuer" folgende Salden (in €): (3 Punkte) Vorsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: chung zur Ermittlung der Zahllast und	n Sie den Eingang der Lieferer-Rechnung über 40.800,00 € netto (Buchungssatz). is: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen.	(3 Punkte)
de des Monats ergeben sich auf den Konten "Umsatzsteuer" und "Vorsteuer" folgende Salden (in €): Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 154.000,000	n Sie den Eingang der Lieferer-Rechnung über 40.800,00 € netto (Buchungssatz). is: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen.	(3 Punkte)
reis: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen. (3 Punkte)	n Sie den Eingang der Lieferer-Rechnung über 40.800,00 € netto (Buchungssatz). is: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen.	(3 Punkte)
reis: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen. (3 Punkte)	is: Sie können sowohl bestandsorientiert als auch verbrauchsorientiert buchen. □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	(3 Punkte)
nde des Monats ergeben sich auf den Konten "Umsatzsteuer" und "Vorsteuer" folgende Salden (in €): (3 Punkte) Vorsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 154.000,00 154.000,00		•
Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 In Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: Buchung zur Ermittlung der Zahllast und		
Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 In Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: Buchung zur Ermittlung der Zahllast und		
Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 In Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: Buchung zur Ermittlung der Zahllast und		
Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 In Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: Buchung zur Ermittlung der Zahllast und		
Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 In Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: Buchung zur Ermittlung der Zahllast und		
Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 In Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: Buchung zur Ermittlung der Zahllast und		
Vorsteuer Haben Soll Umsatzsteuer Haben 73.000,00 154.000,00 In Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: Buchung zur Ermittlung der Zahllast und		
73.000,00 154.000,00 To Sie unter Nennung des Gegenkontos in die obigen Konten ein: Buchung zur Ermittlung der Zahllast und	Want to the second seco	
n Sie <u>unter Nennung des Gegenkontos</u> in die obigen Konten ein:	- Children Compared to the Com	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
luchung zur Ermittlung der Zahllast und	75.000,00	154.000,00
luchung zur Ermittlung der Zahllast und		yearing prints and a supplied to
ichung zur Ermittlung der Zahllast und	Sin water Name of the Control of the	
chung zur Überweisung der Zahllast per Bank.	chung zur Ermittlung der Zahllast und	
	thung zur Überweisung der Zahllast per Bank.	
		
		
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

5. Handlungsschritt (20 Punkte)

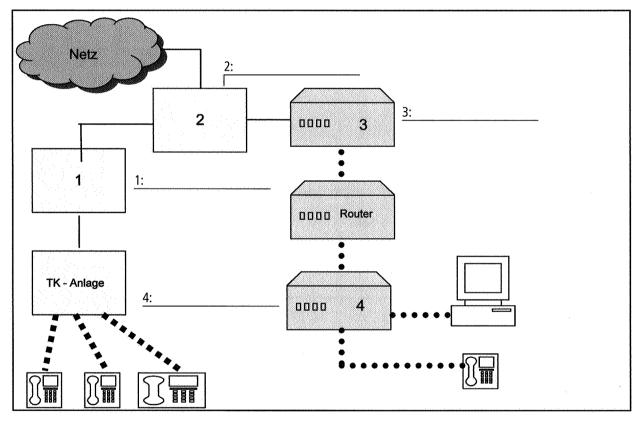
Korrekturrand

Ihr Kunde, Herbert Klein, plant für seine kleine Firma die Einführung der IP-Telefonie. Bisher verfügt Herr Klein über zwei analoge Telefonanschlüsse. An einem Anschluss betreibt er ein a/b Telefon, und an dem anderen Anschluss sind ein Faxgerät und ein Modem angeschlossen.

Ziel ist es, den Internetzugang über einen DSL-Anschluss zu realisieren. Außerdem soll ein ISDN-Anschluss für eine TK-Anlage beantragt werden. An dieser TK-Anlage sollen 2 a/b Telefone und ein Fax der Gruppe 3 angeschlossen werden, die mit je einer separaten Nummer erreichbar sind.

<u></u>

b) Beschriften Sie die Geräte 1 bis 4 in der Skizze. Beschreiben Sie die technischen Anforderungen an die Kabel, die in der Skizze gestrichelt (* * * * * *) bzw. gepunktet (* * * * * *) gezeichnet sind. (12 Punkte)



Fortsetzung 5. Handlungsschritt →

Welche Bedingung muss die TK-Anlage erfüllen, wenn Herr Klein an diese Anlage ein Fax der Klasse 4 anschließ möchte?	Ben (5 Punkte)	Korrektur
		
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	Att.	
	······································	

6. Handlungsschritt (20 Punkte)

Korrekturrand

Die Geschäftsführung bittet Sie, den Prozess der Reklamationsbearbeitung in Ihrem Unternehmen zu überarbeiten.

a) Sortieren Sie dafür die gegebenen Bausteine richtig in die nebenstehende Prozesskette ein. Es genügt das Eintragen der Ziffern. (15 Punkte)

Kunde ruft Support an und reklamiert TK-Anlage	Rücksendung zum Kunden	Fehleranalyse	Anlage ok
1	2	3	4
Kunde schickt Gerät ein	Anlage nicht ok	Kunde erhält Gerät zurück	Reparatur
5	6	7	8
Funktionsprüfung	Anlage nicht reparierbar	Beschaffung Ersatzgerät	Ankunft Ersatzgerät
9	10	11	12
Anlage ok	Gerät ist eingetroffen	Vergabe einer Abwicklungsnr. und online-check	
13	14	15	

b) Erläutern Sie, welchem Zweck die Vergabe einer Abwicklungsnummer dient.	(3 Punkte
	ng ng gang na ang gang gang gang gang gang gang gang gang gang
c) Die Schubert GmbH will für TK-Anlagen einen FAQ-Bereich einrichten.	
Erläutern Sie, was darunter zu verstehen ist.	· .
	(2 Punkte
Enautem Sie, was daluntei zu verstehen ist.	(2 Punkte
Litautem Sie, was uarunter zu verstenen ist.	(2 Punkte
Litauteni sie, was uatuntei zu verstenen ist.	(2 Punkte
Litautem 3ie, was uaruntei zu verstehen ist.	(2 Punkte
Enautem Sie, was uarunter zu verstehen ist.	(2 Punkte
Litautem Sie, was uarunter zu verstehen ist.	(2 Punkte
Ellauteni Sie, was ualuntei zu verstehen ist.	(2 Punkte

Prozesskette Handlungsschritt 6a)

