

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen, ä = ae etc.)

[illegible]

Each

Berufsnummer

Prüflingsnummer

5	5
---	---

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

--	--	--

Sp. 1-2

Sn. 3-6

Sp. 7-14

Termin: Dienstag, 22. November 2005

IHK

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!

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

Handlungsfelder

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

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	Gruppenumsatz	
in €			in €	in %
1.000.000	A		15.000.000	
600.000	B	30		
300.000	C	50		
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:

Kosten

- Reisender: 40 Firmenbesuche pro Jahr
- Vertreter: 60 Firmenbesuche pro Jahr

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

Fortsetzung 1. Handlungsschritt →

Fortsetzung 1. Handlungsschritt

Korrekturrand

- b) 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 Punkte)

- c) Formulieren Sie für das Call-Center zwei Zielgruppen des Privatkundensektors, die in der Telefonaktion angesprochen werden sollten, und begründen Sie Ihre Auswahl.

(4 Punkte)

- d) Formulieren Sie drei Fragen, die bei der telefonischen Privatkundenbefragung unbedingt berücksichtigt werden sollten, um ein verwertbares Ergebnis zu erhalten.

(3 Punkte)

Korrekturrand

Konkretisierung

Konkretisierung

Konkretisierung

Konkretisierung

- ## Konkretisierung

Konkretisierung

Konkretisierung

Konkretisierung

Konkretisierung

Konkretisierung

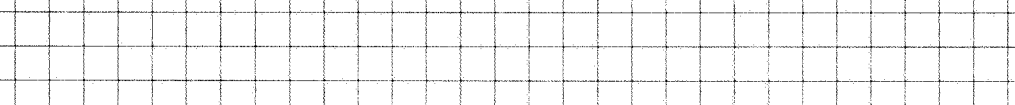
Konkretisierung

Konkretisierung

Korrekturrand

1 : 1,31 (1 € = 1,31 USD)

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)



This image shows a full page of blank graph paper. The grid consists of small squares formed by thin black lines. There are approximately 20 columns and 25 rows of squares. A single horizontal line runs across the middle of the page, dividing it into two equal halves. The background is white, and the grid covers almost the entire area.

ZPA SysK Ganz | 6

Fortsetzung 3. Handlungsschritt

Korrekturrand

c) Erläutern Sie einen Unterschied zwischen der Incoterms-Bedingung „DDP“ und der Klausel „frei Werk“.

(2 Punkte)

d) Erläutern Sie, welchen Vorteil für umrüstwillige Kunden das Vorhandensein von a/b-Anschlüssen bei ISDN-TK-Anlagen hat.

(2 Punkte)

e) Erläutern Sie die Bedeutung des Begriffes OEM.

(2 Punkte)

f) Wozu dient der serielle Anschluss?

(2 Punkte)

4. Handlungsschritt (20 Punkte)

Die Geschäftsführung der Schubert GmbH entscheidet sich, die TK-Anlagen beim Anbieter „Communicant AG“ zu bestellen.

- a) Die „Communicant AG“ möchte vertraglich „Vorkasse“ vereinbaren.

Erläutern Sie zwei Gründe, warum die Geschäftsführung der Schubert GmbH keine Vorkasse leisten will.

(4 Punkte)

- b) Bewerten Sie den neuen Vorschlag des Lieferanten, zwecks Absicherung seiner Forderung eine Sicherungsübereignung zu vereinbaren. (5 Punkte)

(5 Punkte)

Fortsetzung 4. Handlungsschritt →

Korrekturrand

- (5 Punkte)

- (3 Punkte)

[illegible]

- (3 Punkte)

Soll	Vorsteuer	Haben	Soll	Umsatzsteuer	Haben
	73.000,00				154.000,00

- Buchung zur Ermittlung der Zahllast und
- Buchung zur Überweisung der Zahllast per Bank.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

5. Handlungsschritt (20 Punkte)

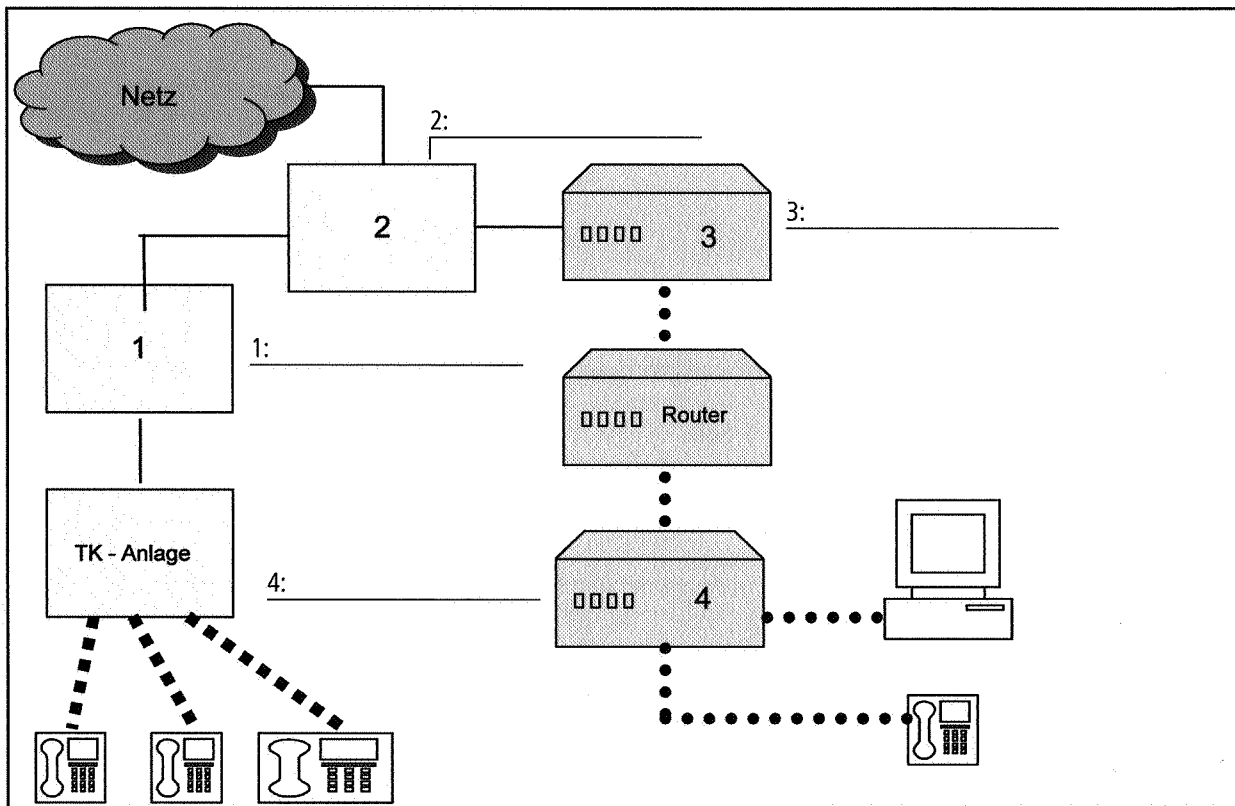
Korrekturrand

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.

a) Empfehlen Sie dem Kunden eine ISDN-Anschlussart und begründen Sie Ihre Entscheidung. (3 Punkte)

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 →

c) Welche Bedingung muss die TK-Anlage erfüllen, wenn Herr Klein an diese Anlage ein Fax der Klasse 4 anschließen möchte?

(5 Punkte)

Korrekturrand

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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

- b) Erläutern Sie, welchem Zweck die Vergabe einer Abwicklungsnummer dient. (3 Punkte)

- c) Die Schubert GmbH will für TK-Anlagen einen FAQ-Bereich einrichten. Erläutern Sie, was darunter zu verstehen ist. (2 Punkte)

Prozesskette Handlungsschritt 6a)

