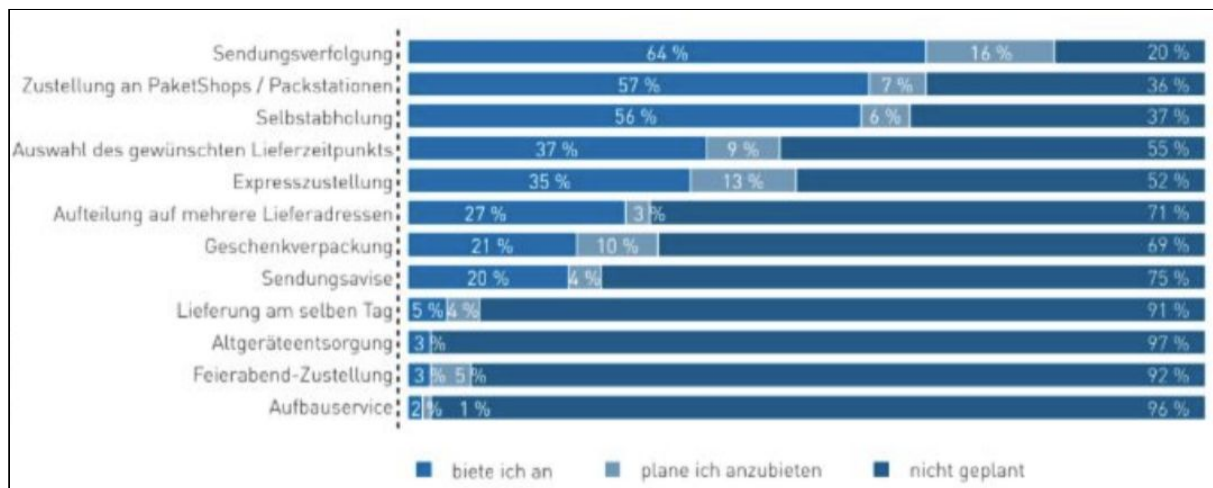


## Bestellungsvorgang - Modul 150








### Aufgabe 1:

1. Der Kunde wählt ein Produkt im Onlineshop aus.
2. Der Kunde gibt Zahlungsinformationen ein. Unter Anderem hat er hierbei die Auswahl zwischen Kreditkarte, Rechnung, Paypal und vielen mehr.
3. Der Kunde gibt Adressdaten ein. Hierbei muss er seinen Vor- und Nachnamen eingeben, seinen Wohnort (Strasse, Ort)
4. Der Kunde drückt auf Bestellen und schliesst somit einen Kaufvertrag mit dem Webseiten Unternehmer ab.
5. Intern wird ein Auftrag beim Onlinehändler erstellt.
6. Der Mitarbeiter des Shops geht in das Lager.
7. Er nimmt alle Produkte die ihm zugewiesen werden. Meistens nimmt er mehrere raus und die Routen welcher er durch das Lager wählt wurden optimiert.
8. Der Mitarbeiter scannt beim einsammeln die Produkte mithilfe eines Barcodes.
9. Nun wird der Lagerbestand aktualisiert
10. Das Produkt geht nun an die Packzentrale des Onlinehändlers.
11. Am Ende wird das Packet gelabeled, hierbei steht die Adresse des Empfängers drauf. Auf diese Adresse wird das Packet schlussendlich zugestellt.
12. Das Packet wird nun vom Lager abgesendet..
13. Das Packet kommt nun zuerst in einer Verteilungszentrale an.
14. Von der Verteilungszentrale wird das Packet an die Privatperson weiter gesendet.



## Aufgabe 2:

- Schweizer Post
- DPD
- DHL
- FedEx
- UPS

Abholung zu Hause durch Anbieter						Abgeben in Post-Filiale/Pickup Parcelshop	
Marke							
Bezeichnung	Die Post Priority	UPS Express Saver	Fedex Priority Overnight	DHL Domestic Express	DPD Classic	Die Post Priority	DPD Classic
Summe für drei Pakete	Fr. 31.00	Fr. 122.70	Fr. 117.25	Fr. 107.64	Fr. 40.40	Fr. 31.00	Fr. 25.40
Preis Paket klein, leicht (0,8 kg)	Fr. 9.00	Fr. 38.50	Fr. 29.95	Fr. 35.88	Fr. 12.80	Fr. 9.00	Fr. 7.80
Preis Paket gross leicht (1 kg)	Fr. 9.00	Fr. 40.25	Fr. 43.65	Fr. 35.88	Fr. 13.80	Fr. 9.00	Fr. 8.80
Preis Paket gross, schwer (3 kg)	Fr. 13.00	Fr. 43.95	Fr. 43.65	Fr. 35.88	Fr. 13.80	Fr. 13.00	Fr. 8.80
Online-Bestellung (20%)	4.2	4.3	4.5	3.7	4.8	-	-
Kommentar zu Online-Auftrag	Abholungen sind schwer zu finden (pick@home); Registrierung notwendig; kein Zeitfenster für Abholung definierbar; Online-Tracking mit Nummer, die man bei Abholung erhält; keine E-Mail-Benachrichtigungen	Abholdienst schwer zu finden; Registrierung nötig; kein Zeitfenster für Abholung definierbar; bei falscher Angabe für Etikette läuft Bestellprozess schief; gut: Art der Ablieferung wählbar	viele Fallen: Auftrag ohne Login möglich, das ist aber nicht klar – Eintrag im Feld Paketgewicht springt automatisch von 0,8 auf 8 kg; Fehler sind vorprogrammiert! Nach Preisangabe unklar, wie weiter (→ auf «Preis» klicken)	Einstieg schwer zu finden; Menüführung unübersichtlich, schwerfällig; gut: Versand ohne Registrierung möglich, Versand am gleichen Tag möglich	Abholdienst schwer zu finden, schwerer Einstieg; verwirrend, dass Versanddatum automatisch gewählt wird, umso unpraktischer, da unklar ist, dass es erst in späterem Fenster zu ändern ist	-	-
Abholung: Zeitpunkt wählbar?	nein, nur Tag	ja	nein, nur Tag	nein, nur Tag	nein, nur Tag	-	-
Abholung (40%, Filiale: 50%)	5.8	5.6	3.5	3.0	2.5	5.0	4.5
Termin Abholung eingehalten	ja (3-mal)	ja (2-mal pünktlich, 1-mal kleine Verspätung von 55')	2-mal ja, 1-mal nein	1-mal ja; 2-mal nein (Verspätungen 4 und 25 Stunden)	3-mal nein (1-mal davon Fehler im Bestellprozess)	-	-
Abholung/Abgabe speditiv?	2-mal ja; 1-mal nein	3-mal ja	Benötigtes Dokument befindet sich auf der Rückseite der geklebten Etikette. Kurier löst das Problem; erklärt freundlich, wie vorzugehen sei; speditiv, auch bei «Panne» gut	Übergabe dauerte lang, weil Etikette auf Paket geklebt; 1-mal hat Kurier gesamte Unterlagen mitgenommen, kein Dokument oder Beleg für Versender	wegen Verspätungen nur eine persönliche Übergabe (von 3) möglich	Abgabe in Poststellen immer ohne Warten, effizient und speditiv, Online-Tracking für Versender mit Nummer auf Bon möglich *	1-mal ungeübt, 1-mal musste erst Angestellter gesucht werden, Zeitaufwand aber immer unter 10 Minuten, als Belegdokument nur Kassenbon *