

NOMINUM

1. Prozesseinheit
Von der Bestellung zur Lieferung
Praktikumsjahr



Cansu Selen
Vinum SA Biel/Bienne



1. Kurzbericht.....	2-3
1.1 Einleitung.....	2
1.2 Prozessbeschreibung	2
1.2.1 Eingang der Bestellungen.....	2
1.2.2 Die Kundenkartei.....	2
1.2.3 Die Möglichkeiten unserer Kunden	2
1.2.4 Fakturieren	3
1.2.5 Der Etikettenposten	3
1.2.6 Die Lieferung	3
1.3 Schlusswort	3
2. Flussdiagramm	4-6
3. Pendenzenliste	7
4. Erfahrungsbericht und Schlussfolgerungen.....	8
5. Auswertung der Lernjournale.....	9
6. Anhang	
6.1 Bestellschein und Bestellcouvert	
6.2 Interner Bestellschein	
6.3 Personalisierte Etiketten	

1. Kurzbericht

1.1 Einleitung

Im Februar 2010 begann ich mein Praktikum bei der Firma Vinum AG in Biel, die mehrere Tochterfirmen hat. Auch Nominum, die sich auf personalisierte Etiketten spezialisiert, gehört dazu. Das heisst, unsere Kunden können selber bestimmen, was auf der Etikette des Weines oder Champagners stehen soll. Für spezielle Anlässe, wie Geburtstage oder Hochzeiten, ist dies ein ideales Geschenk. Unsere Kunden können den Wein und/oder den Champagner selbstverständlich auch mit der Originaletikette kaufen.

1.2 Prozessbeschreibung

1.2.1 Eingang der Bestellungen

Unsere Kunden erhalten laufend per Post, E-Mail, Telefon oder Fax, neue Offerten von unserem Haus. Sie haben also verschiedene Möglichkeiten zu bestellen. Wenn eine Bestellung eintrifft, schaue ich als erstes nach, ob eine Notiz vorhanden ist. Manchmal schreiben die Kunden beispielsweise, dass sie die Lieferung erst nächsten Monat erhalten möchten, was wir selbstverständlich zu beachten haben. Ausserdem ist es wichtig, sich zu erkundigen, ob wir den gewünschten Wein oder Champagner an Lager haben. Falls er ausverkauft ist, müssen wir den Kunden benachrichtigen. Somit kann der Kunde nun entscheiden, ob er statt dessen einen anderen Wein wünscht oder die Bestellung annullieren möchte.

1.2.2 Die Kundenkartei

Der zweite Schritt ist, nachzuschauen, ob diese Person schon ein Kunde von uns ist. Falls dies nicht der Fall ist, erfolgt ein Eintrag des Kunden in unserem System, G4. Bei jeder Bestellung wird verglichen, ob alle Angaben wie z.B. Telefonnummer, Fax oder E-Mail Adresse des Kunden, im System vorhanden sind. Ebenfalls zu beachten ist, ob wir die aktuelle Adresse des Kunden haben.

1.2.3 Die Möglichkeiten unserer Kunden

Wir bieten unseren Kunden einen sehr umfangreichen Service an. Es bestehen folgende Konditionen:

- **2 Garantien:** 1. Falls unsere Kunden nach einer ersten Degustation nicht überzeugt sind, erhalten sie ihr Geld zurück. Die restlichen Flaschen können sie uns auf unsere Kosten zurücksenden!

2. Die Flaschen werden von uns während dem Transport gegen alle möglichen Schäden bis zum Bestimmungsort in der Schweiz versichert.
- **Express-Service:** Bei diesem Service erfolgt die Lieferung innert 24 Stunden! Da der Kunde bei diesem Versand zusätzlich CHF 20.- - 30.- bezahlen muss, wird er nur in dringenden Fällen verlangt.
- **Geschenk Service:** Auf Anfrage liefern wir den Wein/Champagner auch an die vom Kunden angegebene Adresse. Die Rechnung wird wie gewöhnlich, unserem Kunden zugestellt.

1.2.4 Fakturieren

Beim Fakturieren sollte man als erstes den Kunden suchen. Dies kann ich mit Hilfe der Kundennummer. Wenn ich kontrolliert habe, ob die Adresse stimmt, gebe ich das Bestelldatum ein. Für jede Offerte haben wir einen anderen Code. Den gebe ich manuell vor dem Datum ein. Ohne diesen Code wäre es schwierig eine Bestellung rauszusuchen. Als nächstes fakturiere ich den Wein/Champagner mit Hilfe der Artikelnummer, die ich auf unseren internen Bestellkarten finde. Mit dieser Nummer erscheint der Wein automatisch. Jetzt muss ich nur noch manuell den Jahrgang eingeben. Die Anzahl der Flaschen erscheint automatisch aber ich muss angeben wie viele Kisten der Kunde möchte. Wenn der Wein im System ist, erscheint ein kleines Fenster, zum kreieren des Etikettentextes. Je nach Flaschenzahl muss ich Versandkosten verrechnen. Ab 24 Flaschen ist die Lieferung gratis und für kleinere Mengen beträgt sie CHF 12.-. Falls der Kunde den Wein abholt, bekommt er als Dank eine Geschenkflasche. Ebenfalls muss ich angeben, wie wir den Wein versenden. Ab 4 Kartons benötigen wir den Dienst vom Planzer. Bei kleineren Mengen, werden die Weine per Post (Vino-log) geliefert.

Nach diesem Prozess muss ich eine Rechnungskopie ausdrucken. Bevor ich mich aber um die gewünschte Etikette kümmere, scanne ich den originalen Bestellschein, für den Fall, dass bei der Lieferung Probleme erscheinen.

1.2.5 Der Etikettenposten

Für das Drucken der Etiketten haben wir einen eigenen Computer in einem anderen Raum. Auch das Drucken erfolgt im G4. Anhand der Rechnungsnummer kann ich den Text, den ich zuvor beim Fakturieren eingegeben habe, am Etikettencomputer abrufen. Danach überprüfe ich, ob die richtige Etikette im Drucker ist. Um Fehler zu vermeiden, kontrolliere ich den Text noch einmal. Wenn dieser keinen Fehler aufweist, drucke ich die Etiketten aus. Trotz meiner genauen Arbeit, gebe ich die Originalbestellung, die Rechnungskopie und die Etiketten in einem Sichtmappchen, einem anderen Mitarbeiter zur Kontrolle ab. Unsere Kunden bestimmen, was auf die Etikette gedruckt werden soll, wir hingegen kümmern uns um die Formatierung, bei welcher wir eine „Faustregel“ haben: Was wichtig ist wird gross geschrieben und das wenig wichtigere wird ein bisschen kleiner und kursiv gemacht.

Beispiel:



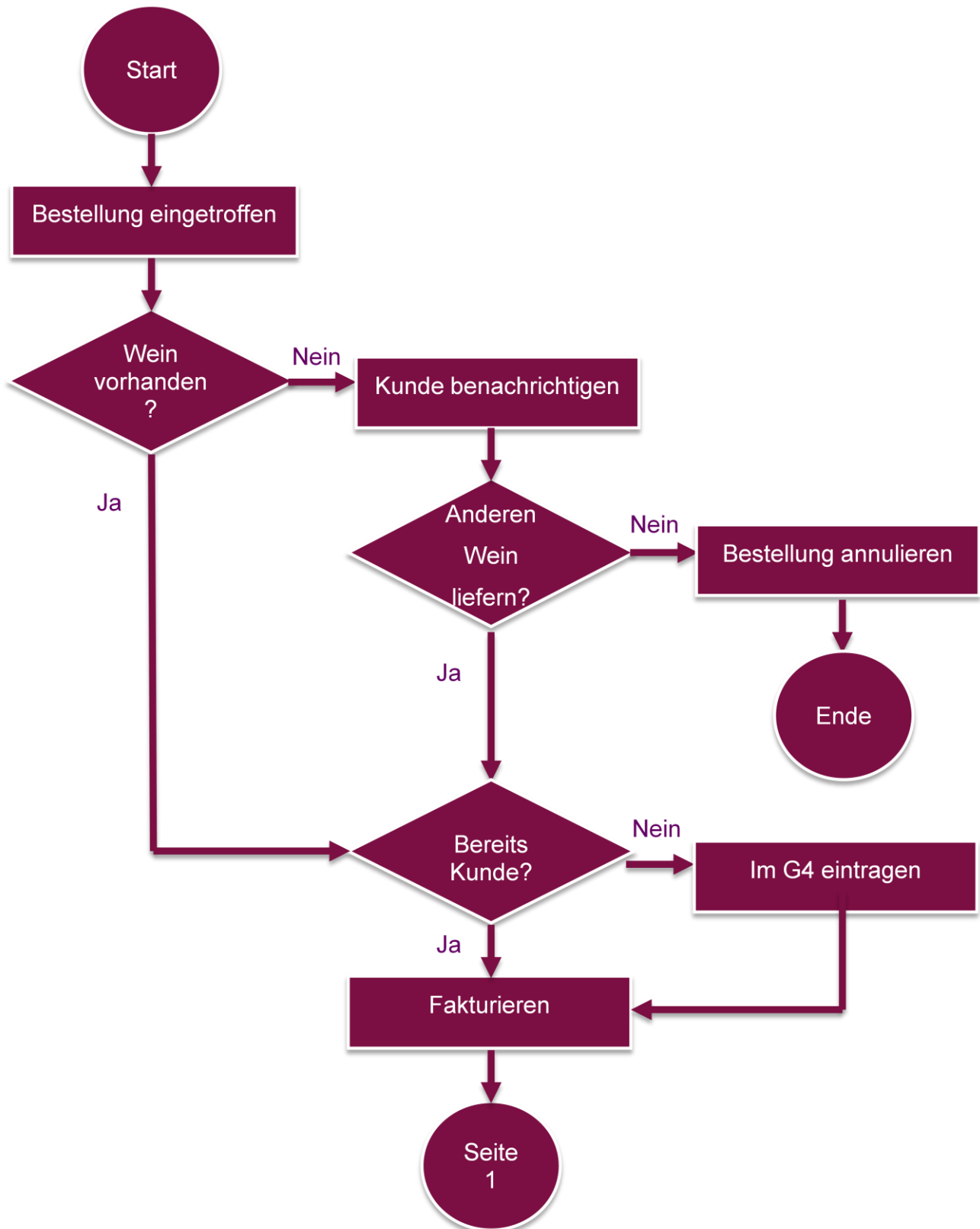
1.2.6 Die Lieferung

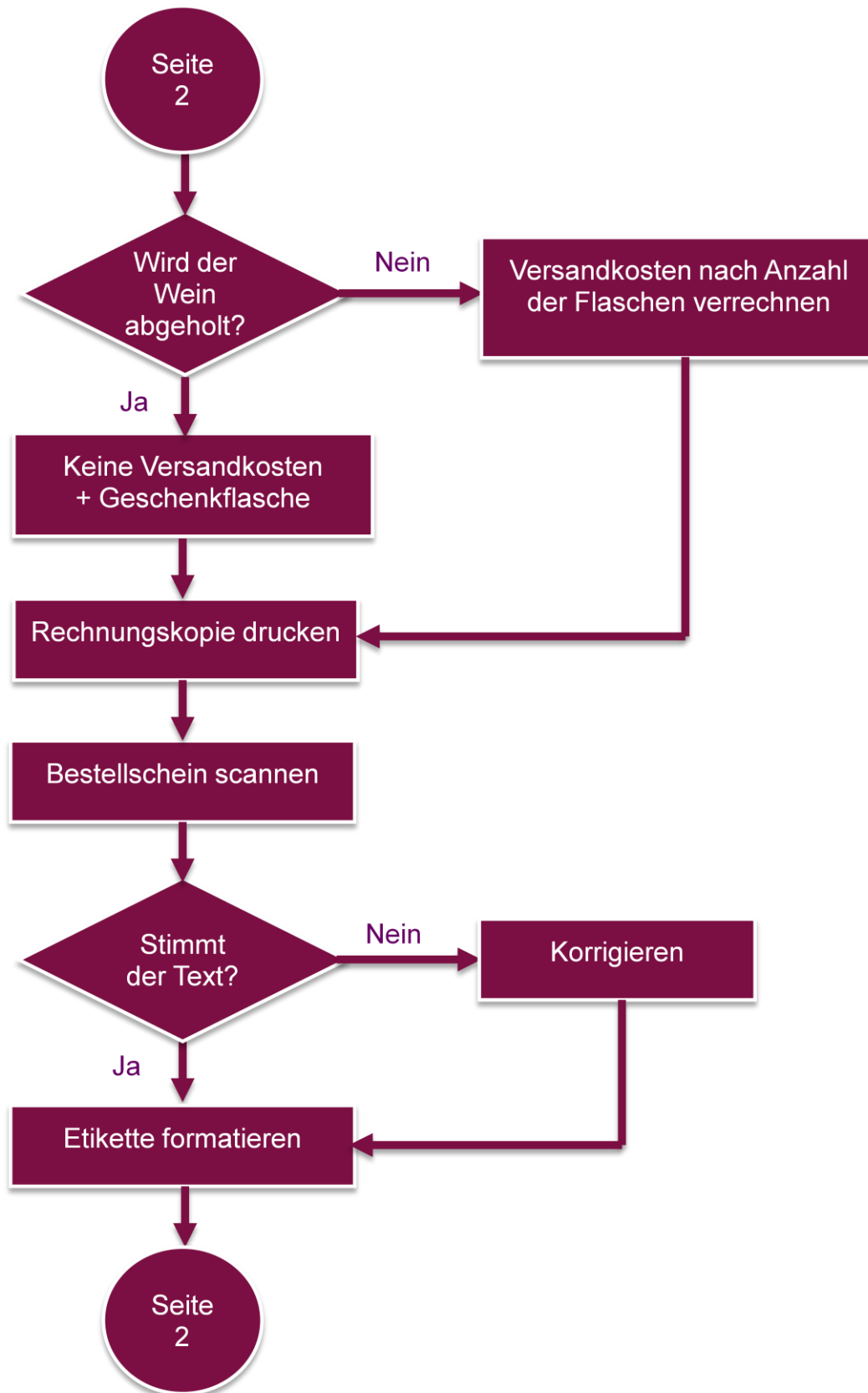
Wenn alles korrekt ist, lege ich die Mappe mit der ausgedruckten Rechnungskopie, dem Bestellschein und den Etiketten ins Fach für den Keller. Somit können die Mitarbeiter des Kellers die Etiketten auf die Flaschen kleben und verschicken.

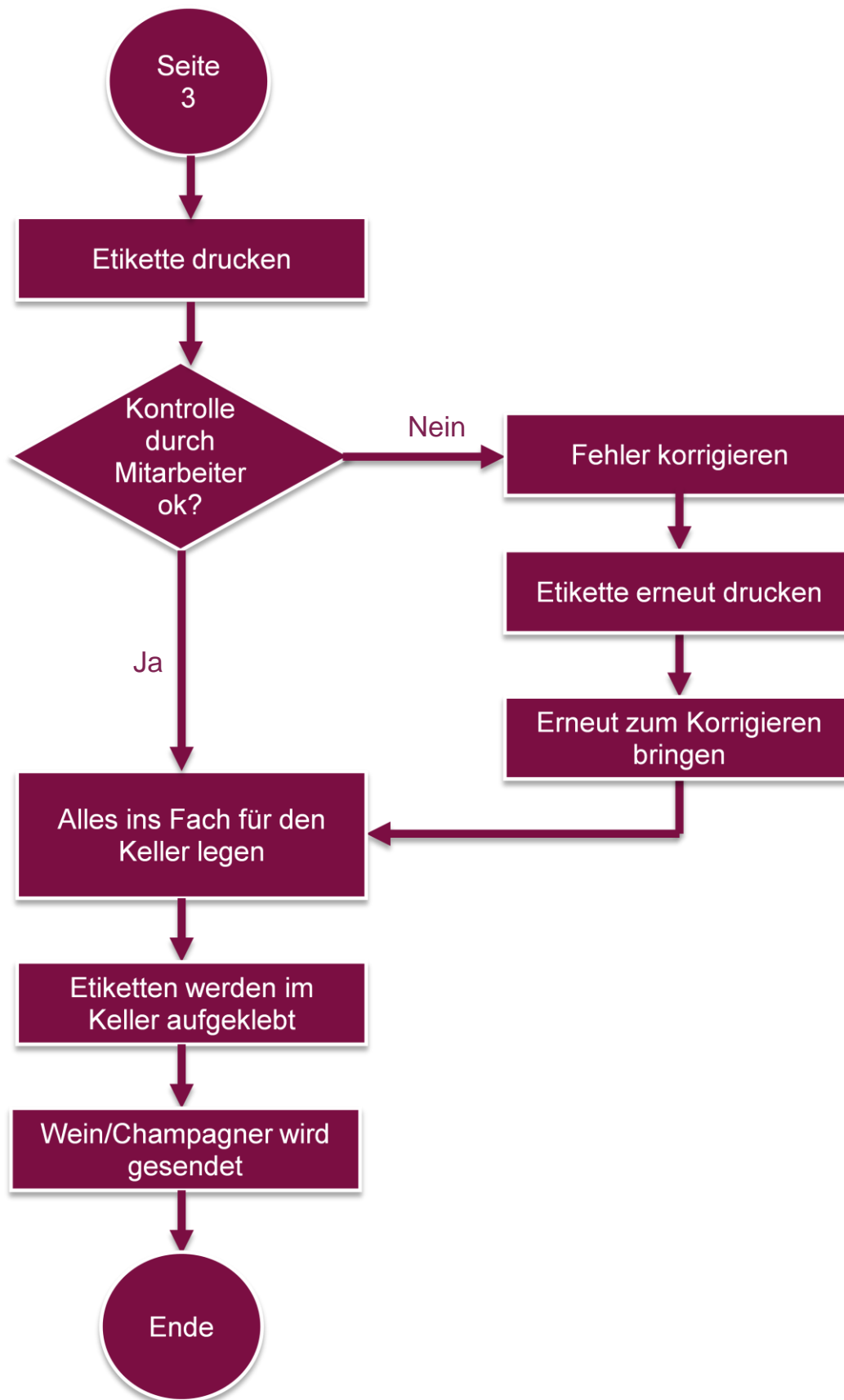
1.3. Schlusswort

Ich habe mich entschieden, meine erste Prozesseinheit über Nominum (von der Bestellung zur Lieferung) zu machen, weil ich mich in letzter Zeit viel damit beschäftigt habe. Meiner Meinung nach bietet Nominum einen sehr speziellen und guten Service an, da für jedes Budget und jeden Geschmack Wein und Champagner vorhanden ist. Die Etiketten machen das ganze persönlicher.

2. Flussdiagramm







Pendenzenliste

Geplant	Erledigt am:	Prozess	Schwierigkeitsgrad	Geplante Zeit	Benötigte Zeit
9.3.2010	9.3.2010	Ideen sammeln	Schwierig	30 Minuten	20 Minuten
9.3.2010	9.3.2010	Pendenzenliste erstellen	leicht	1 Stunde 30 Minuten	1 Stunde 20 Minuten
9.3.2010	9.3.2010	Vorgehen planen	leicht	20 Minuten	15 Minuten
9.3.2010	9.3.2010	Kontrolle	-	3 Minuten	3 Minuten
19.3.2010	9.3.2010	Inhaltsverzeichnis machen	mittel	30 Minuten	25 Minuten
24.3.2010	10.3.2010	Flussdiagramm ausarbeiten	mittel	4 Stunden	3 Stunden 30 Minuten
24.3.2010	13.3.2010	Lernjournal ausfüllen	leicht	20 Minuten	15 Minuten
25.3.2010	10.3.2010	Kurzbericht erfassen	mittel	1 Stunde 30 Minuten	1 Stunde 25 Minuten
25.3.2010	22.3.2010	Kritische Schnittstellen / Begründung schreiben	schwierig	2 Stunden 30 Minuten	1 Stunde
26.3.2010	17.3.2010	Lernjournal ausfüllen	leicht	20 Minuten	15 Minuten
26.3.2010	22.3.1010	Auswertungsbogen der Lernjournale erstellen	mittel	30 Minuten	20 Minuten
29.3.2010	22.3.2010	Kontrolle	-	3 Minuten	3 Minuten
29.3.2010	26.3.2010	Titelblatt erstellen	leicht	1 Stunde 30 Minuten	1 Stunde 10 Minuten
29.3.2010	26.3.2010	Dossier gestalten und Seitenzahlen einsetzen	leicht	2 Stunden	1 Stunde 30 Minuten
29.3.2010	29.3.2010	Abgabe der PE beim Praktikumsbetrieb	-	-	-
31.3.2010	-	Versand der PE	-	-	-

*Schwierigkeitsgrad: schwierig, mittel, leicht

Erfahrungsbericht und Schlussfolgerungen

1. Erfahrung

Wie ich bereits bei der Prozessbeschreibung erwähnt habe, müssen wir bei jeder Bestellung nachschauen, ob diese Person bereits ein Kunde von uns ist. Um dies herauszufinden, kann man den Kunden im System mit irgendwelchen Angaben suchen. Früher habe ich immer mit dem Vor- und Nachnamen gesucht. So kann es aber vorkommen, dass die Familie mit dem Vornamen vom Ehemann oder der Ehefrau eingetragen ist.

1. Schlussfolgerung

Da wir nicht möchten, dass jeder Kunde doppelt eingetragen ist, sollten wir lieber mit dem Nachnamen und der Postleitzahl suchen. Möglich ist es auch, es mit der Telefonnummer zu versuchen

2. Erfahrung

Die zweite Erfahrung habe ich beim Fakturieren gemacht. Unsere Kunden bestellen oft mehrere Weine mit einem Bestellschein. Da kann man ab und zu einen Wein vergessen zu fakturieren, was auf keinen Fall passieren darf.

2. Schlussfolgerung

Um nichts zu vergessen, wenn es mehrere Weine auf der Bestellung hat, lege ich meinen Stift auf die Linie des Bestellscheines, die ich gerade am fakturieren bin. Somit kann ich immer sehen, welchen ich noch nicht im System habe.

3. Erfahrung

Beim Drucken der Etiketten können uns mehrere Fehler unterlaufen, wie z.B. dass andere Etiketten im Drucker sind oder dass man sich vertippt. Ebenfalls kann es vorkommen, dass ich eine zu kleine oder zu grosse Schrift ausgewählt habe. Das sieht auf der Etikette nicht schön aus.

3. Schlussfolgerung

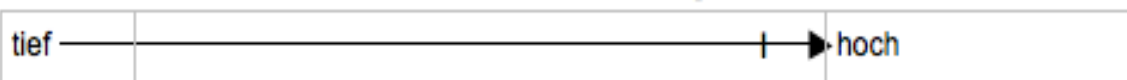
Um solche Fehler zu vermeiden, klicke ich immer zuerst Vorschau bevor ich die Etikette drucke. Ebenfalls schaue ich nach, ob die richtige Etikette im Drucker ist. Trotz allem gebe ich sie danach zur Kontrolle.

5. Auswertungsbogen der Lernjournale

(Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit

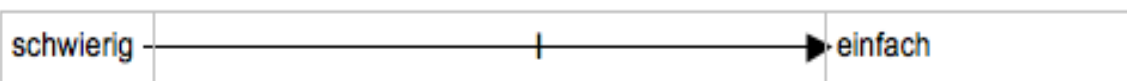
Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt



weil es eine gute Abwechslung für mich war. Die Arbeit, die ich jeden Tag erledige, in Worte zu fassen, hat mir nicht nur Spass gemacht, sondern war auch nützlich, da ich so besser gesehen habe, was ich verbessern könnte.

Das Erlernen des Prozesses war für mich



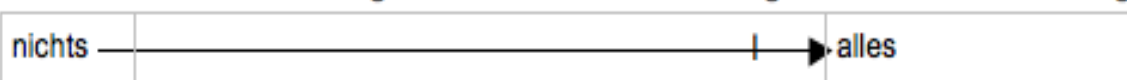
weil ich am Anfang nicht so richtig wusste, wie und wo ich beginnen sollte. Nachdem ich die Pendenzenliste erstellt habe, kam mir alles viel einfacher vor.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich



Weil ich den Prozess gut und verständlich erklären konnte.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen



Ich werde meine Erfahrungen für die nächste Prozesseinheit mitnehmen. Ich habe viel gelernt und mein vernetztes Denken stark gefördert.