Auftragsabwicklung von A-Z - Boxmoving

Corinne Hofstetter
Nordstrasse 1
7205 Zizers
Tel. 081 322 8350
Lehrbetrieb: Würth Phoenix B.V.

E-Mail: corinne.hofstetter@wuerth-phoenix.com

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 2

1. Mein Arbeitsumfeld 3

   1.1 Der Würth-Konzern 3

   1.2 Würth Phoenix B.V. 3

   1.3 Verkaufsinnendienst der Würth Phoenix 4

2. Einführung 5

3. Auftragsabwicklung von A-Z 6

4. Bericht 8

4. Bericht 9

5. Beispiele 12

   5.1. Konzerninterne Bestellung 12

   5.2 WÜRTHPHOENIX Online Ordering 12

   5.3 AUSNAHME: Privatbestellungen Mitarbeiter 13

6. Schlusswort 13

7. Meine Erfahrungen bei der Prozesseinheit 14

   7.1 Formatierung 14

   7.2 Zeitrahmen 14

8. Glossary 15

9. Pendenzen 16

10. Auswertungsbogen 17

11. Musterdokumente 18

   11.1 Erläuterung Kontierungsstempel 18

   11.2 Auftragsabwicklung 18

1. Mein Arbeitsumfeld

1.1 Der Würth-Konzern

Der Würth-Konzern ist eines der grössten Familienunternehmen mit Hauptsitz in Künzelsau (Deutschland). Das Kerngeschäft besteht im Handel mit Befestigungs- und Montagematerial.

Gegründet wurde die Würth in der Nachkriegszeit von Adolf Würth. Nach dem frühen Tod seines Vaters übernahm Reinhold Würth im Alter von 18 Jahren den kleinen Schraubenhandel und baute die Würth innerhalb von einigen Jahrzehnten zu einer der grössten Handelsfirmen Deutschlands auf.

Mittlerweile gibt es 300 Würth Gesellschaften in über 80 Ländern. Die Mitarbeiterzahlen bewegen sich im Raum um 42'000.

Da Reinhold Würth ein begeisterter Kunstsammler ist, unterstützt die Würth Kunst und Kultur in allen Bereichen. Reinhold Würth ermöglicht den Menschen weltweit einen Einblick in seine private Kunstsammlung und die Würth veranstaltet mit dem Würth-Kulturforum an diversen Orten, wie auch Chur, Konzerte und Vorstellungen regionaler, sowie interregionaler Künstler.

1.2 Würth Phoenix B.V.

Die Würth Phoenix B.V. ist eine der zahlreichen Tochterfirmen der Würth und im IT-Bereich tätig.

Sie wurde am 1. Januar 2003 mit der Geschäftsübernahme der WIC Consulting (IT-Dienstleister des Würth Konzerns) gegründet. Mittlerweile sind mehr als 500 Spezialisten weltweit im Einsatz, um neue IT-Infrastrukturen aufzubauen und bestehende zu optimieren.

Die Standorte befinden sich in Italien, den USA, China, der Schweiz, Ungarn, Deutschland und den Niederlanden, wo sich auch der Hauptsitz befindet.

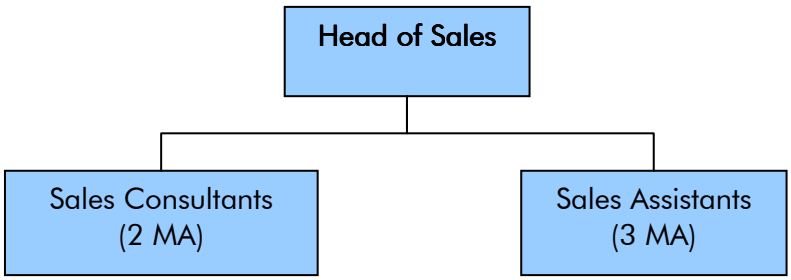
1.3 Verkaufsinnendienst der Würth Phoenix

Seit dem 12. April 2004 bin ich im Verkaufsinnendienst der Würth Phoenix tätig. Der Aufgabenbereich umfasst hauptsächlich folgende Themen:

- Offerten
- Auftragsbestätigungen
- Bestellungen
- Fakturierungen
- Submissionen

Sozusagen alles rund um den Auftragsabwicklungsprozess. Wir arbeiten sehr eng mit den Sales Consultants zusammen (gehören zum gleichen Team → Sales) und unterstützen diese vor allem in der Administration.

Team Sales



Hauptaufgabenbereich

- neue Kunden anwerben
- bestehende Kunden betreuen

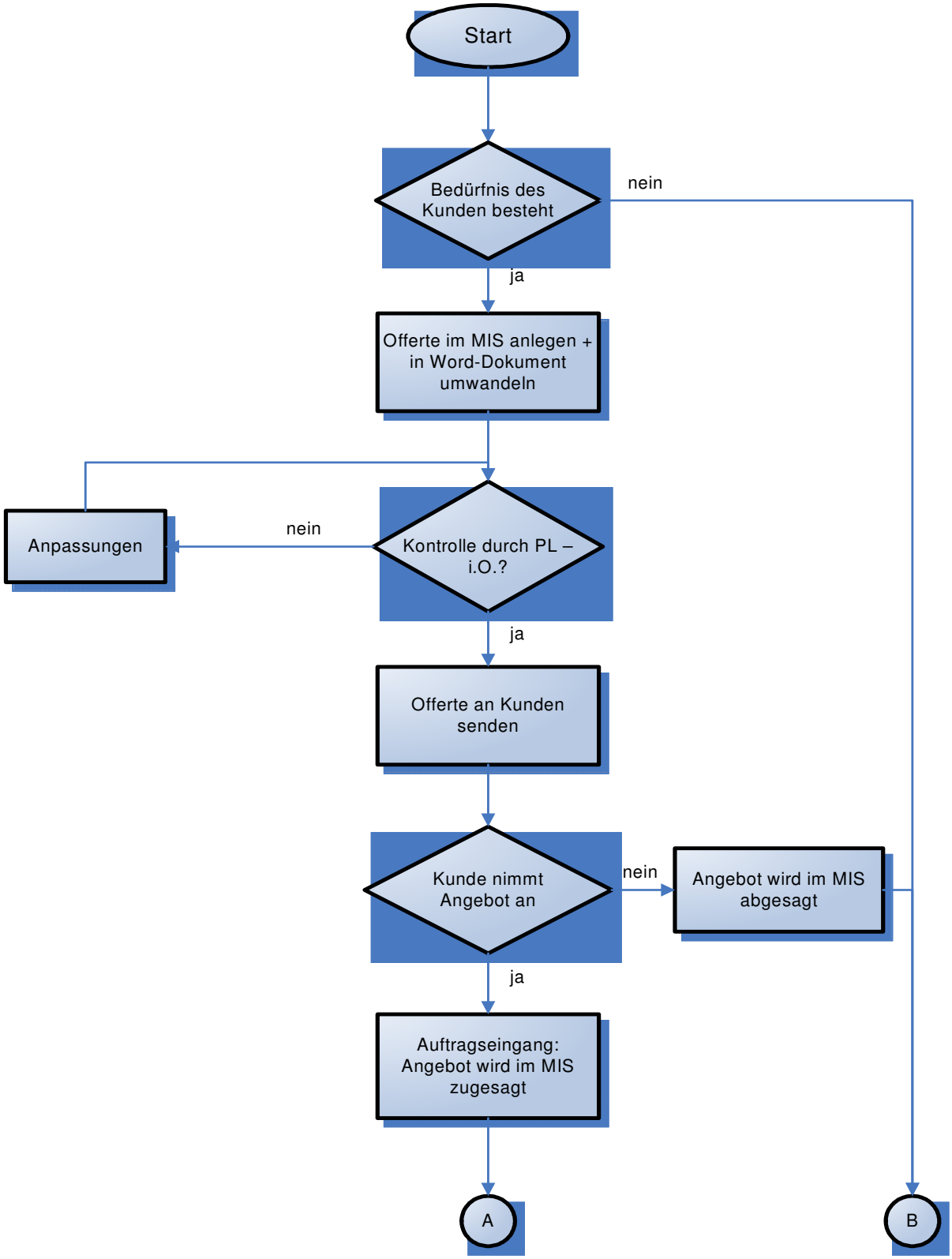
2. Einführung

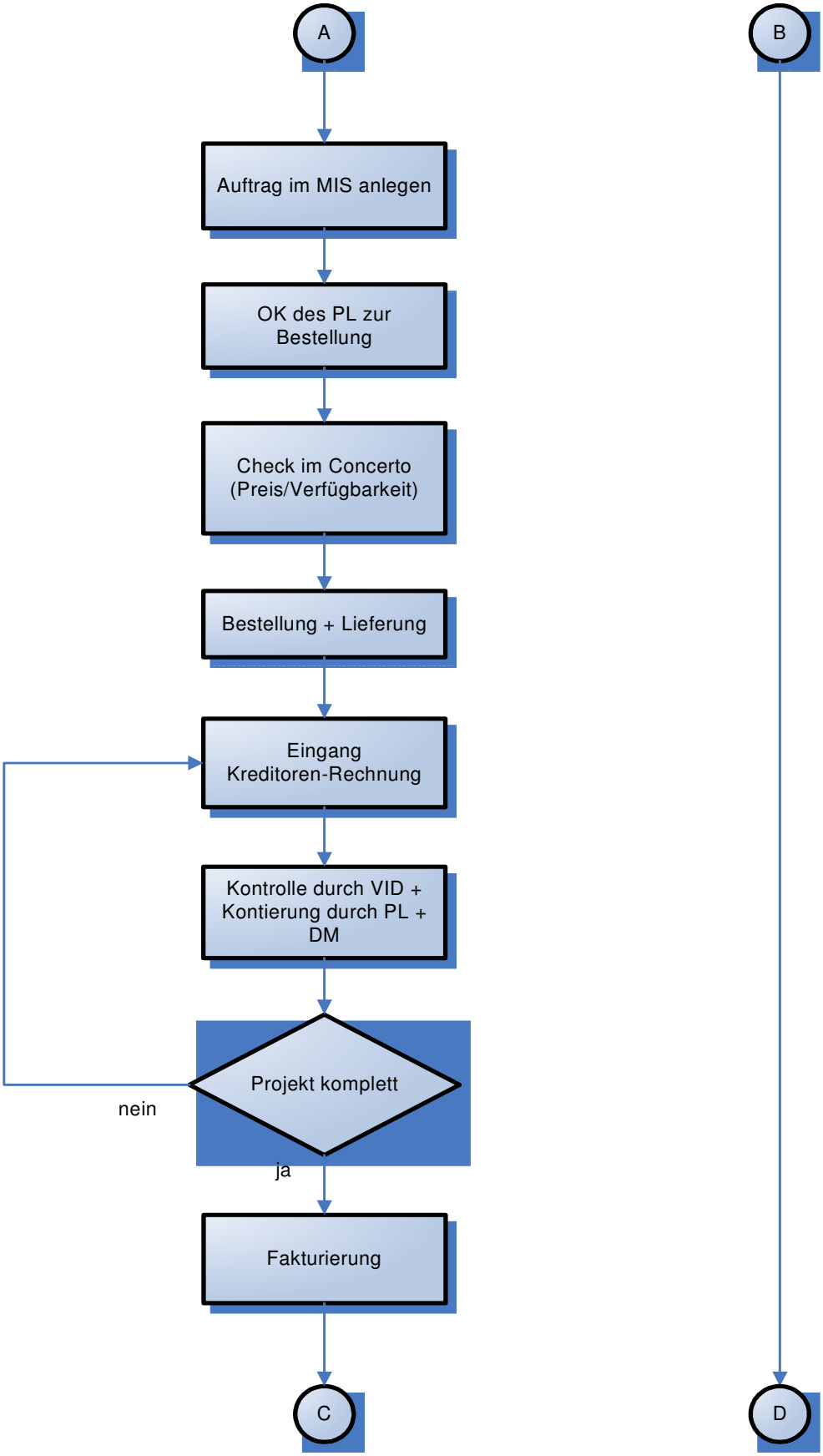
Nach der neuen KV-Reform muss jede/r Lernende pro Lehrjahr eine Prozesseinheit erarbeiten. Jede dieser Prozesseinheiten wird benotet und zählt zur LAP.

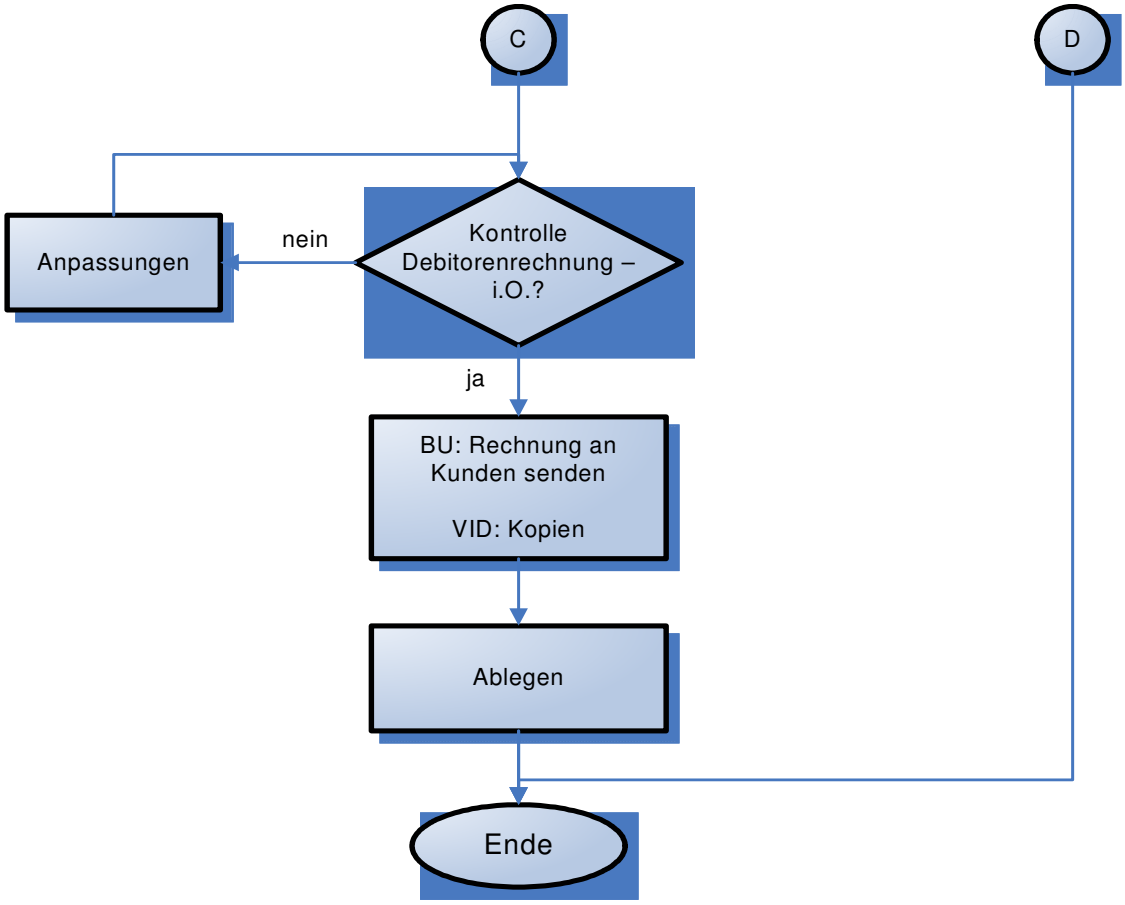
Nachdem ich nun schon eine Prozesseinheit hinter mir habe, kann ich mir das Ganze genauer vorstellen und weiss, wie ich eine Prozesseinheit aufbauen muss. Das war mir bei der 1. Prozesseinheit noch unklar.

Dieser Prozess spielt sich im Verkaufsinnendienst, meiner jetzigen Abteilung, ab. Es handelt sich um die Auftragsabwicklung von A-Z, d.h. von der Offerte bis zur Fakturierung. Ich finde es sehr lehrreich, einen Prozess, den man täglich bearbeitet, zu durchleuchten. So macht man sich mehr Gedanken um den ganzen Ablauf und die Arbeit wird interessanter.

3. Auftragsabwicklung von A-Z




A
B
Auftrag im MIS anlegen
OK des PL zur Bestellung
Check im Concerto (Preis/Verfügbarkeit)
Bestellung + Lieferung
Eingang Kreditoren-Rechnung
Kontrolle durch VID + Kontierung durch PL + DM
Projekt komplett
nein
ja
Fakturierung
C
D


C
D
Anpassungen
nein
Kontrolle Debitorenrechnung – i.O.?
ja
BU: Rechnung an Kunden senden
VID: Kopien
Ablegen
Ende

4. Bericht

Bedürfnis des Kunden

Bevor eine Offerte gemacht wird, muss der Kunde sein Bedürfnis an einen Mitarbeitenden der Dienstleistungsfirma äussern. Besteht kein Bedürfnis, muss der ganze Prozess nicht durchgeführt werden.

Offerte im MIS anlegen und in Word-Dokument umwandeln

Der SC oder der PS/PL erteilt dem VID den Auftrag für eine Offerte. Der PS sucht die entsprechenden Komponenten für die Offerte zusammen und legt die Preise nach Absprache mit dem SC fest. Der VID legt im MIS eine Offerte an. Der SA erstellt das Angebot als Word Datei, basierend auf den Eingaben im MIS (Preise, Art. Nr., Beschreibung, Kunde, etc.). Der SA ergänzt das Angebot allenfalls mit kundenspezifischen Informationen.

Kontrolle durch PL

Der SC und der PS/PL überprüfen das Angebot des SA und veranlassen, wenn nötig, mögliche Anpassungen.

Anpassung

Der VID ändert die Offerte nach Absprache ab und lässt sie nochmals vom SC/PS/PL kontrollieren.

Kontrolle durch PL

Sobald die Offerte in Ordnung ist, geben der PL und DM das Angebot mit ihrer Unterschrift frei.

Offerte an Kunden senden

Der SA sendet das Angebot per Fax oder e-Mail an den KU oder der SC überbringt dem KU das Angebot persönlich. Bis der KU den Bescheid gegeben hat, wird die Offerte bei den offenen Angeboten im VID abgelegt.

Kunde nimmt Angebot nicht an

Der SC ist für die Nachbearbeitung zuständig und ermittelt den Absagegrund. Er ist zuständig, den PL und DM zu informieren. Der SA sagt das Angebot im MIS ab.

Auftragseingang: Angebot wird im MIS zugesagt

Falls der Kunde die Offerte akzeptiert, ändert der SA das Angebot im MIS mit „angenommen" ab.

Auftrag im MIS anlegen

Der SA legt einen Auftrag im MIS und informiert den PL und den DM über die Projektnummer. Die Offerte wird aus dem Offertenordner genommen und bei den offenen Aufträgen abgelegt.

OK des PL zur Bestellung

Der PL erteilt dem VID das OK für die Bestellung.

Check im Concerto (Preis/Verfügbarkeit)

Der SA überprüft im Concerto die Verfügbarkeit (1. Priorität) und den Preis (2. Priorität).

Bestellung + Lieferung

Der SA löst die Bestellung beim Distributor aus. Die Lieferung erfolgt direkt an den KU oder allenfalls an den Wareneingang der Würth Phoenix (z.B. bei Konzern-Kunden im Haus). Die Auftragsbestätigung und der Lieferschein werden im Kundendossier abgelegt.

Eingang Kreditoren-Rechnung

Der SA kontrolliert die Preise anhand der Auftragsbestätigung und legt eine Kopie im Kundendossier ab. Die BU erfasst die Kreditorenrechnung im MIS.

Kontrolle und Kontierung durch PL und DM

Die Kreditorenrechnung wird nun vom PL und DM kontrolliert und visiert. Somit wird die Rechnung zur Zahlung freigegeben. Zudem gibt der PL die Projektnummer und die Position sowie den Verrechnungsmonat an, damit die BU weiss, auf welches Projekt die Rechnung zu buchen ist. Danach veranlasst die BU die Zahlung der Kreditorenrechnung an den Lieferanten.

Fakturierung

Sobald alle Kreditorenrechnungen eingetroffen sind und das Projekt komplett ist, erstellt der SA nach OK des PL im MIS die Debitorenrechnung an den Kunden.

Kontrolle Debitorenrechnung – i.O.?

Der PL kontrolliert die Rechnung. Wenn sie in Ordnung ist, wird sie nun viermal kopiert. Das Original wird mit einer Kopie in die BU gegeben.

Falls die Debitorenrechnung nicht in Ordnung ist, nimmt der SA nötigen Anpassungen vor.

BU: Rechnung an Kunden senden, VID: Kopien

Die Buchhaltung schickt die Originalrechnung dem Kunden. Sie überwacht den Zahlungseingang und ist für das Mahnwesen verantwortlich. Der VID legt die 3 restlichen Kopien ab:

1 Kopie	Projektleiter
1 Kopie	Rechnungsordner (VID)
1 Kopie	Kundendossier (VID)

Ablegen

Das gesamte Projekt ist nun abgeschlossen und alle Dokumente (Bestellung, Auftragsbestätigung, Kopien der Kreditorenrechnungen, Kopie der Debitorenrechnung, etc.) des Auftrags werden im Kundendossier bei den abgeschlossenen Aufträgen im VID abgelegt.

5. Beispiele

5.1. Konzerninterne Bestellung

Ein Mitarbeiter einer anderen Firma des Würth Konzerns besucht öfters potenzielle Neukunden ausser Haus. Dazu benötigt er einen Laptop mit einer Feststation. Da die Würth Phoenix eine Informatikfirma ist und ebenfalls zum Würth Konzern gehört, entscheidet sich sein Vorgesetzter, bei der Würth Phoenix eine Offerte einzuholen. Dazu kontaktiert er einen Kollegen, der als Informatiker bei der Würth Phoenix arbeitet.

Da ich momentan im VID der Würth Phoenix tätig bin, arbeite ich mithilfe eines Informatikers, der mir die passenden Komponenten angibt, eine Offerte aus. Nach der Kontrolle schicke ich die Offerte per Mail an den Kunden. Die Auftragsabwicklung erfolgt nun gemäss dem Flussdiagramm. Sobald alle Artikel geliefert worden sind, fakturiere ich das Projekt nach dem Bescheid des Projektleiters. Nachdem die Buchhaltung die Rechnung bearbeitet, dem Kunden weitergeleitet und dieser die Rechnung bezahlt hat, gilt das Projekt als abgeschlossen.

Schlussfolgerung:

Die konzerninternen Projekte laufen meist reibungslos ab, da sich die integrierten Personen untereinander persönlich kennen. Speziell an Konzernkunden ist, dass sie bessere Preise bekommen und die Rechnung in Euro ausgestellt wird, da Würth eine deutsche Firma ist. Für mich bilden die Konzernprojekte keine Ausnahme, da ich diese Aufträge genauso ernst behandle, wie externe.

5.2 WÜRTHPHOENIX Online Ordering

Das WÜRTHPHOENIX Online Ordering ist eines unserer Produkte. Über dieses kann der Kunde online Bestellungen tätigen. Die Bestellungen sammeln sich im Posteingang einer Mitarbeiterin des VID. Der Kunde gibt in der Bestellung an, bei welchem Lieferant er die/den gewünschten Artikel bestellt haben will. Für uns ist die Bestellung somit sehr einfach, da wir uns nicht zuerst noch informieren müssen, wo wir den Artikel am günstigsten bekommen sowie wo er an Lager ist. Wir bestellen den Artikel beim gewünschten Lieferanten, der Rest läuft wie bei einem anderen Boxmoving-Projekt ab.

Schlussfolgerung:

Ich mag die Online Ordering-Bestellungen, da ich hier den gesamten Ablauf von der Bestellung bis hin zur Fakturierung selbstständig erledigen kann. Diese Bestellungen erhalten wir tagtäglich und mittlerweile habe ich viele Erfahrungen in diesem Prozess gesammelt.

5.3 AUSNAHME: Privatbestellungen Mitarbeiter

Unsere Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, IT-Artikel über unsere Hauptdistributoren zum Einkaufspreis zu beziehen. Dazu informieren sie den VID per Mail oder persönlich über den gewünschten Artikel. Der VID bestellt den Artikel beim gewünschten Lieferanten. Die Lieferung kommt zu uns in die Firma und wird dem/der Mitarbeitenden gegeben. Sobald die Kreditorenrechnung des Lieferanten eingetroffen ist, wird diese dem/der Mitarbeitenden weitergeleitet. Diese/r ist dafür verantwortlich, die Rechnung zu bezahlen.

Schlussfolgerung:

Diese Bestellungen sind zwar nicht aufwendig, da sie nicht fakturiert werden müssen, aber gehören zur 2. Priorität, da sie nicht zum Firmenumsatz beitragen. Da diese Bestellungen somit einen zusätzlichen Aufwand veranstalten, haben wir uns entschlossen, die Privatbestellungen ab diesem Jahr nur noch montags und freitags auszuführen. Wenn sich z.B. der Liefertermin verzögert hat und die Mitarbeitenden Informationen vom VID wollen, müssen sie sich gedulden, da externe Projekte vorgehen!

6. Schlusswort

Die Auftragsabwicklungsprozess ist für mich sehr interessant und macht mir grossen Spass. Es ist abwechslungsreich diesen Prozess zu bearbeiten und ich beherrschte den Ablauf sehr schnell selbständig. Da es wichtig ist, die Bestellungen so schnell wie möglich zu erledigen, bearbeite ich diesen Prozess täglich.

7. Meine Erfahrungen bei der Prozesseinheit

7.1 Formatierung

Durch meine letzte PE hatte ich dieses Jahr genauere Vorstellungen, wie die Formatierung aussehen muss, sowie auch bei der Auswahl der richtigen Programme zur Erstellung der PE. Das Flussdiagramm habe ich im Microsoft Visio erstellt, da dieses Programm speziell für Arbeitsabläufe erstellt wurde und ich es somit einfacher fand, als im PowerPoint, wo ich das Flussdiagramm letztes Jahr erstellt habe. In der Schule lernte ich die Formatierungsregeln kennen, die ich auch bei meiner Prozesseinheit angewandt habe.

7.2 Zeitrahmen

Mit 2 Monaten habe ich genügend Zeit, mich mit dem Prozess auseinanderzusetzen und eine Prozesseinheit zu erarbeiten.

Das habe ich zumindest gedacht, als ich die Aufgabenstellung der Prozesseinheit mit meiner Lehrmeisterin besprochen habe. Ich rechnete jedoch nicht damit, in der Schule zur gleichen Zeit auch noch eine 15-seitige Dokumentation schreiben zu müssen und somit schob ich meine Prozesseinheit auf, bis die Zeit fast zu knapp wurde. Vielleicht wird es absichtlich geplant, dass ALS, AE (Arbeitseinheit) und PE fast auf den gleichen Zeitpunkt fallen, um den Lernenden an den „Druck" zu gewöhnen.

8. Glossary

Boxmoving	Einmalige Projekte
BU	Buchhaltung
Concerto	Webbasiertes Informations- und Sales-Support-Tool Liefert aktuelle Informationen über: - Produkte - Preise - Verfügbarkeit
DM	Department Manager (Abteilungsleiter)
KU	Kunde
MIS	Management Information System (Business-Intelligence-Lösung) System für die Auftragsabwicklung, gehört zum SAP-Angebot (SAP -> Softwarelieferant)
PL	Project Leader (Projektleiter, Techniker nach dem Kundenentscheid)
PS	PreSales (Techniker vor dem Kundenentscheid)
SA	Sales Assistant (Mitarbeitender im Verkaufsinnendienst)
SC	Sales Consultant (Verkäufer)
VID	Verkaufsinnendienst

9. Pendenzen

Arbeitsschritt	Vorgenommen	Erledigt	Zeitaufwand
Kick-off Gespräch		06.12.2004	
Planung	06.12.2004	06.12.2004	1 h
Lernjournal ausfüllen	07.12.2004	07.12.2004	0.5 h
Informationen sammeln	13.12.2004	13.12.2004	1.5 h
Enwurf Flussdiagramm	13.12.2004	13.12.2004	1.5 h
Flussdiagramm ins Vision übertragen	14.12.2004	17.12.2004	1 h
Lernjournal ausfüllen	20.12.2004	20.12.2004	0.5 h
Entwurf Bericht	24.12.2004	24.12.2004	1.5 h
Lernjournal ausfüllen	07.01.2005	07.01.2005	0.5 h
Bericht	10.01.2005	11.01.2005	1 h
Glossar	10.01.2005	11.01.2005	0.5 h
3 Beispiele	10.01.2005	11.01.2005	1 h
Verbesserung Flussdiagramm	11.01.2005	11.01.2005	0.5 h
Lernjournal ausfüllen	17.01.205	17.01.2005	0.5 h
PE-Erfahrungen zusammen-stellen	17.01.2005	17.01.2005	1 h
Zusammenfassung der Lern-journale	17.01.2005	18.01.2005	0.5 h
Arbeitsumfeld	24.01.2005	24.01.2005	1 h
Erstellung Titelblatt	28.01.2005	28.01.2005	0.5 h
Einführung + Schlusswort	28.01.2005	28.01.2005	0.5 h
Pendenzen	28.01.2005	31.01.2005	1 h
Musterdokumente auswählen	28.01.2005	28.01.2005	0.5 h
Zusammenstellung der Doku-mentation	31.01.2005	31.01.2005	1 h
Inhaltsverzeichnis	31.01.2005	31.01.2005	0.5 h
Korrigieren	31.01.2005	31.01.2005	0.5 h
Binden	31.01.2005	31.01.2005	0.5 h
Beurteilungsgespräch	04.02.2005	04.02.2005	
Einschicken der PE	08.02.2005	08.02.2005	
Total			**19 h**

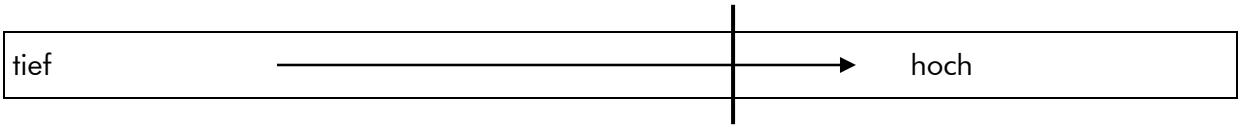
Manchmal wich ich einige Tage von meinen gesetzten Zielen ab. Im Groben war meine Planung für mich aber umsetzbar. Mein Ziel war, spätestens am 28.01.2005 alle Kapitel meiner PE fertig geschrieben und zusammengestellt zu haben, damit ich sie am 31.01.2005 nur noch binden muss. Das habe ich auch erreicht.

10. Auswertungsbogen

Zusammenfassung der Lernjournale zur Prozesseinheit

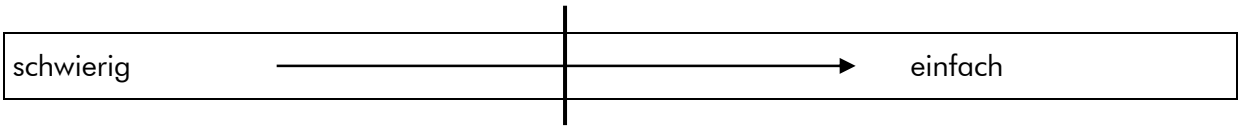
Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt...



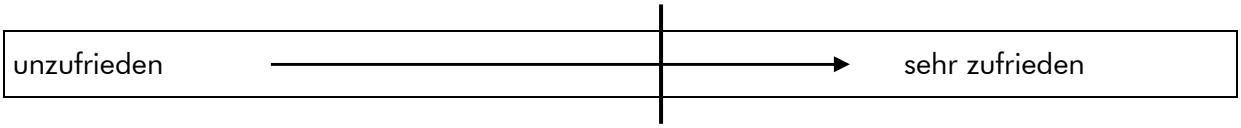
... eher hoch. Dieser Prozess hat in unserer Firma schon einige Male für Unstimmigkeiten gesorgt und ich fand es interessant, dem Grund auf die Spur zu kommen und den Prozess eventuell auch optimieren zu können.

Das Erlernen des Prozesses war für mich...



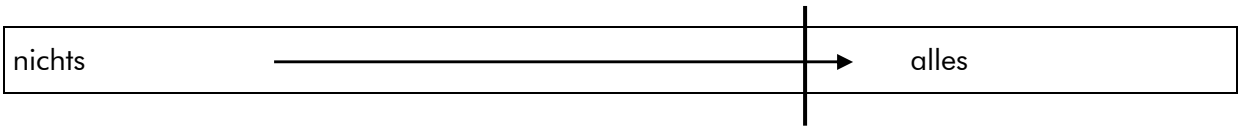
... anfangs etwas schwierig. Da aber dieser Prozess im VID jeden Tag ausgeübt wird, habe ich mich schnell eingearbeitet.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich...



... zufrieden. Am Ende kam ich in den Zeitstress. Da ich aber der Typ bin, der immer alles bis zum letzten Moment aufschiebt, bin ich selber schuld. Trotzdem bin ich mit dem Ergebnis meiner Arbeit zufrieden, da ich durch diese PE den ganzen Prozess durchleuchtet und noch mehr dazugelernt habe.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen...



... alles. Weil ich viele Erfahrungen gesammelt und sehr viel gelernt habe. Vor allem beachte ich, dass ich das nächste Mal mit meinen Planungen frühzeitig beginne und auch einhalte, damit ich in Ruhe mit meiner Prozesseinheit abschliessen kann!

11. Musterdokumente

11.1 Erläuterung Kontierungsstempel

Dieses Formular ist eine interne Regelung, wie der Kontierungsstempel auszufüllen ist.

11.2 Auftragsabwicklung

Der Projektleiter füllt dieses Formular aus und bringt es dem Verkaufsinnendienst. Er trägt alle ihm bekannten Informationen ein. Anhand dieses Formulars kann nun ein Sales Assistant eine Offerte ausarbeiten.