

pe ①

PROZESSEINHEIT

DIENSTLEISTUNG & ADMINISTRATION

>

warenbestellung

>

markus stalder; A & M informatik gmbh

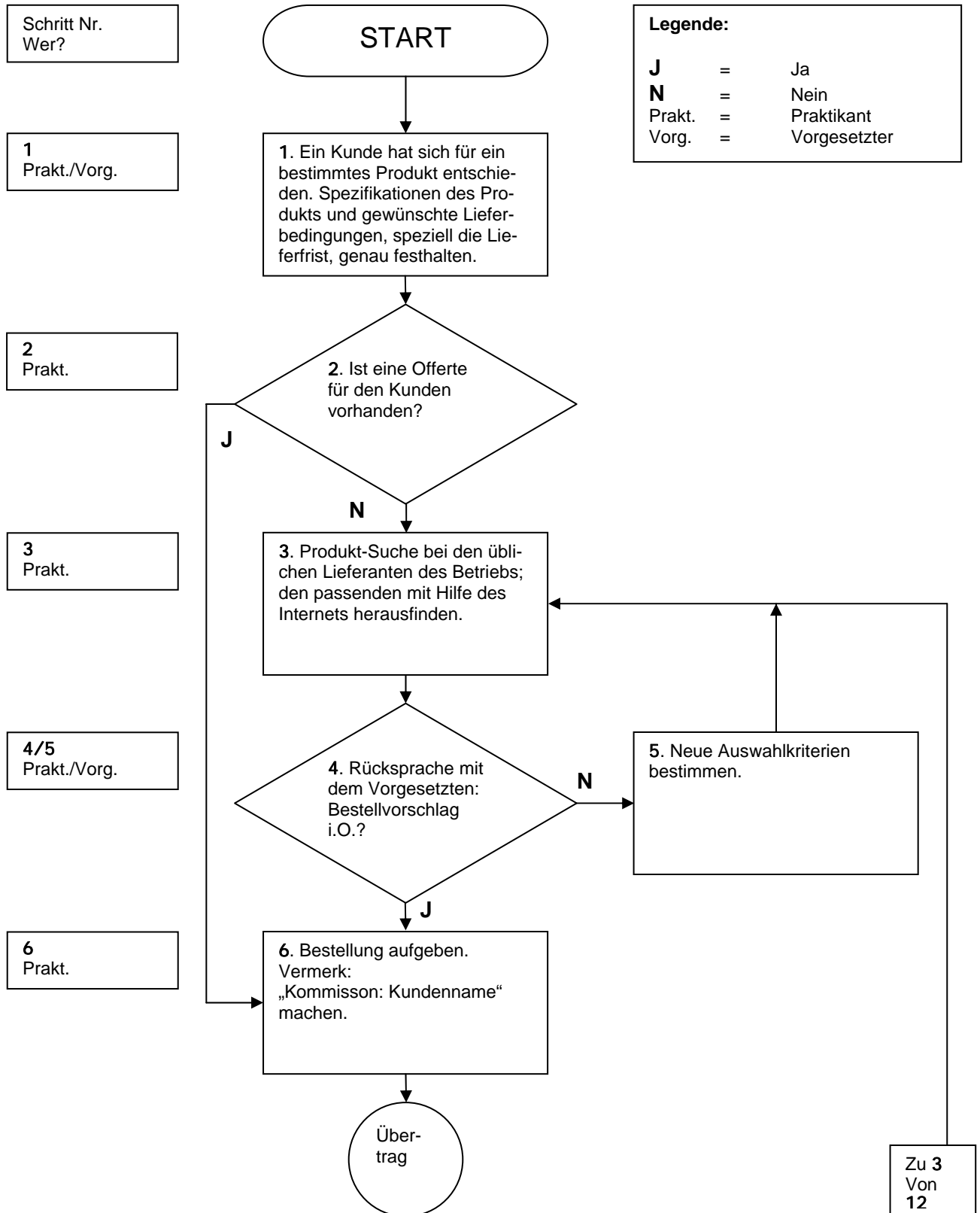
i n h a l t s v e r z e i c h n i s

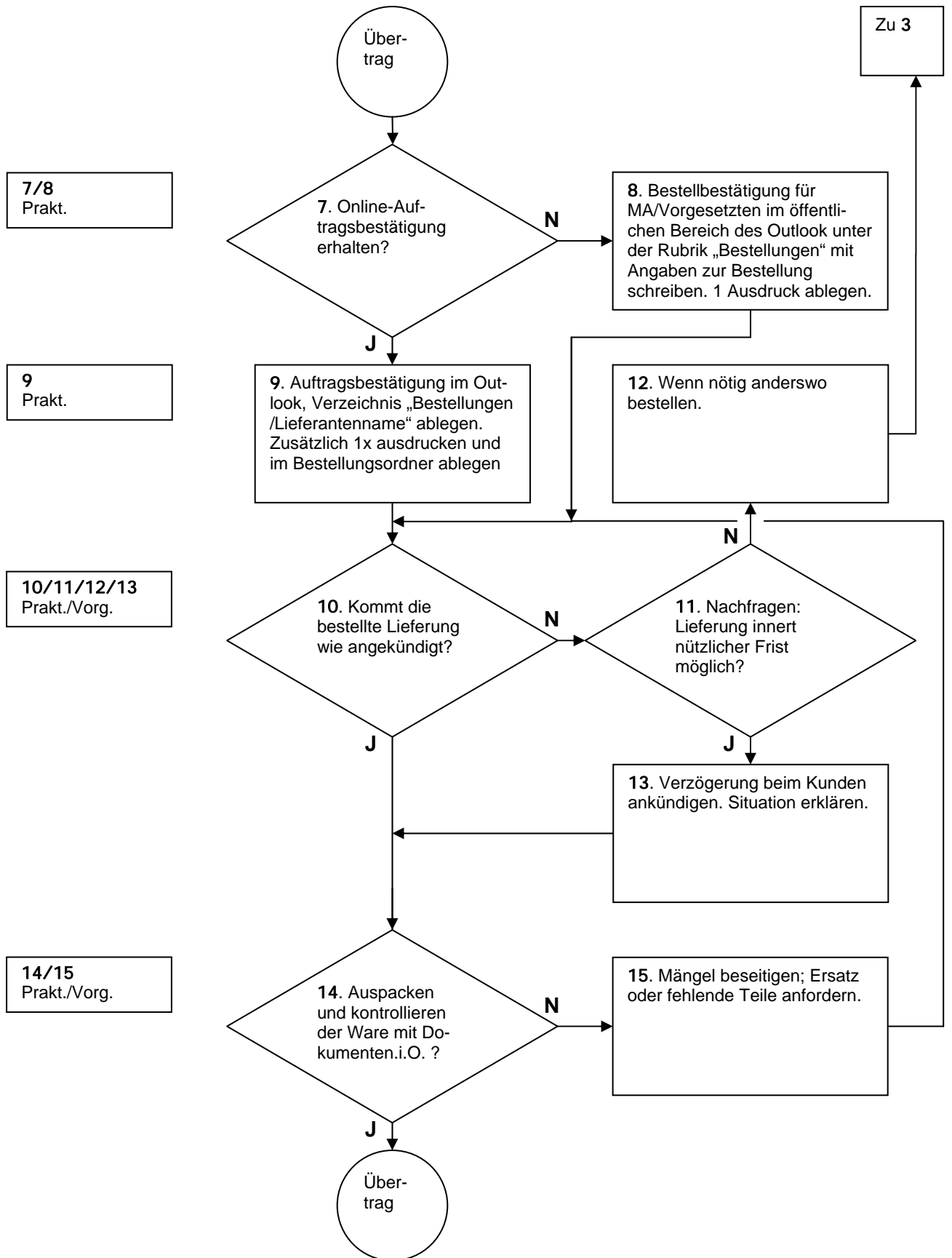
Planung.....	3
Flussdiagramm	4
Bericht.....	7
Einführung.....	7
Prozessbeschreibung.....	7
Erfahrungen	11
Beispiel 1: Den passenden Laserdrucker finden... ..	11
Beispiel 2: Der günstigste Lieferant... ..	11
Beispiel 3: Stornierung und Ersatzlieferung.....	11
Schlusswort.....	12
Dokumentation.....	12
Auswertung Lernjournal.....	18

planung

Ablauf Nr.	Tätigkeit, Ereignis	Zeit Datum min	Randbedingungen, Voraussetzungen, Bemerkungen, offene Fragen zur Klärung	Erledigt Datum/Visum
1.	Festlegen des Themas der PE: Warenbestellung bei Lieferanten von A & M für Endkunden	07.03.05 10	Detailierungsgrad?, Erster und letzter Schritt?	
2.	Layout und Titelblatt entwerfen, Gliederungskonzept mit Word erstellen	08.03.05 60	Vorgaben Praktika berücksichtigen	
3.	Grobkonzept erstellen, anhand bereits ausgeführter Bestellungen.	11.03.05 45	Mit Praktikumsbetreuer (Herr von Burg) vorbesprechen, Aufgabenstellung genau festlegen	11.03.05 mst
4.	Bestellungen machen, genauen Ablauf festhalten Dokumente speichern/aufbewahren für Dokumentation	laufend	Notizen zu Schnittstellen, Erfahrungen festhalten, unbedingt Dokumente speichern/aufbewahren	
5.	Flussdiagramm erstellen aufgrund der gesammelten Erfahrungen	Ab 20.03.05 Ca.240	Termin mit Herr von Burg: Besprechen Flussdiagramm > Do 07.04.2005	
6.	Besprechen Flussdiagramm mit Praktikumsbetreuer	07.04.05 45	Besprochene Änderungen vornehmen, Bericht verfassen	07.04.05 mst
7.	Beschreibung verfassen aufgrund Diagramm und gesammelter Erfahrungen, Einleitung und Schlusswort verfassen, Ev. Diagramm anpassen.	Von 08.04.05 bis 06.05.05 Ca.360	Rechtzeitig mit dem Bericht anfangen, Diagramm und Bericht aufeinander abstimmen!	
8.	Dokumentation zusammenstellen, Verweise einfügen. Kontrolle: alle Vorschriften eingehalten?	Bis 06.05.05 180		
9.	Schlussbewertung der PE mit Herr von Burg	18.05.05 60		18.05.05 mst
10.	Abgabe der PE an Praktika	Spätestens am 20.05.05	Termin unbedingt einhalten	

fl ussdi agramm



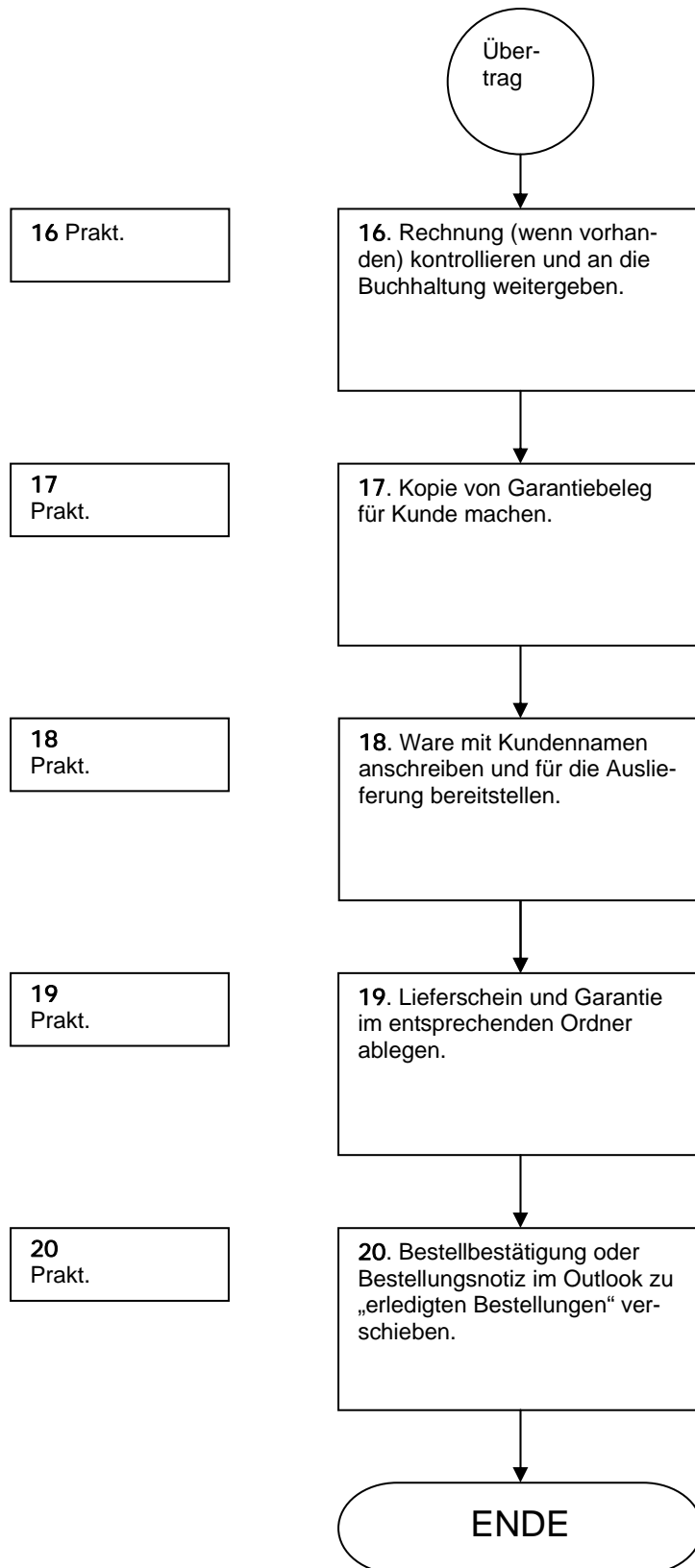


7/8
Prakt.

9
Prakt.

10/11/12/13
Prakt./Vorg.

14/15
Prakt./Vorg.



bericht

einführung

Die Warenbestellung ist ein Prozess, der in der A & M Informatik GmbH (Die Firma wird im folgenden Text als A & M bezeichnet) alltäglich ist und oft vom Praktikanten durchgeführt wird. Es werden alle möglichen Waren für den Informatikbereich bestellt: Hardware, Software und Zubehör. Die meisten Bestellungen erfolgen über das Internet. Die Internetbestellung ist sehr ökonomisch: Es können Portokosten und Telefongebühren gespart werden, ausserdem ist das Angebot im Idealfall immer aktualisiert. Ein Lieferant mit einer guten Internetshop-Lösung hat weniger administrativen Aufwand und kann seine Produkte günstiger anbieten als ein Händler, der auf konventionelle Verkaufskanäle setzt. Interneteinkäufe funktionieren alle nach dem gleichen Prinzip. Der Benutzer wird mit einer mehr oder weniger übersichtlichen Menü- und Schaltflächenanordnung durch den virtuellen Laden geführt. Er füllt dabei seinen „Warenkorb“ und bestätigt am Schluss vor der Übermittlung seine Angaben zur Bestellung und dem Liefer-/Rechnungsdomizil. Beachten Sie dazu auch die Dokumentation ab Seite 13. Die nachfolgenden Schritte zeigen den generellen Ablauf einer Warenbestellung für Endkunden bei der A & M auf.

prozessbeschreibung

Die einzelnen Schritte im Flussdiagramm:

1. schritt

Wenn der Kunde sich für ein Produkt wie z.B. ein PC-System, eine Software Applikation oder ein bestimmtes Zubehör, entschieden hat werden die Spezifikationen des Produkts genau festgehalten um es eindeutig zu identifizieren.

Ein weiteres wichtiges Kriterium, das erfragt werden muss, ist die Lieferfrist. Um bei Schritt 3 die Lieferanten zu selektieren muss bekannt sein, wie schnell der Kunde das Produkt benötigt. Auch für die A & M ist es wegen der Terminplanung vorteilhaft schon früh zu wissen, wann der Kunde das Produkt abholt oder wann es vor Ort gebracht /installiert wird.

2. schritt

Ist eine Offerte vorhanden?

JA :Der Kunde hat seine Auswahl aufgrund einer Offerte von der A & M getroffen. In diesem Fall geht es **direkt zu Schritt 6**, da für die Offertstellung normalerweise schon ein passender Lieferant eruiert worden und das Produkt eindeutig beschrieben worden ist.

NEIN: Der Lieferant muss noch bestimmt werden. In diesem Fall wird die Identifikation eventuell mehr Zeit in Anspruch nehmen (**eventuell zurück zu Schritt 1, bevor Schritt 3 erfolgt!**). Eine genaue, vollständige Bezeichnung des Produkts ist wichtig um falsche Bestellungen zu vermeiden. Am einfachsten ist es, wenn die Artikelnummer des Herstellers bekannt ist, so wird das Produkt beim Lieferanten praktisch immer einwandfrei bestimmt sein. Oft ist diese Nummer aber noch nicht bekannt. Auf dem Internet kann man Produkte bei Herstellern und Lieferanten gut mit der korrekten Produktebezeichnung finden. Ist die Bezeichnung nur ungefähr bekannt, so ist es möglich in Produktgruppen bei Lieferanten und/oder bei Herstellern zu suchen. Siehe dazu auch Kapitel Erfahrungen / Beispiel 1.

3. schritt

Das Produkt wird bei verschiedenen Lieferanten auf dem Internet gesucht. Theoretisch gibt es etliche mögliche Lieferanten. Die A & M beschränkt sich auf ein paar nach individuellen Kriterien ausgewählte Lieferanten, bei denen der Betrieb schon über ein Kundenlogin verfügt, andernfalls ist oft der Zugang zum Warenangebot nicht möglich. Einige Auswahlkriterien sind: günstige Preise für Wiederverkäufer, übersichtliche Präsentation, Tiefe und/oder Breite des Sortiments, geographische Nähe, Versandart und Versandkosten. Wenn noch kein Benutzerprofil für einen bestimmten Internetshop vorhanden ist, kann meist einfach eines erstellt/angefordert werden. Dabei kann auch die Zahlungsart gewählt werden; sie ist aber oft eingeschränkt durch den Anbieter. Die A & M bevorzugt die Zahlung per Rechnung oder LSV. Mit dem LSV sparen Lieferanten und die A & M Administrationskosten. Es ist bei wichtigen Lieferanten der Normalfall.

Beim Angebotsvergleich bei ausgewählten Lieferanten kann es vorkommen, dass das gewünschte Produkt im betreffenden Internetshop nicht aufgeschaltet ist, deshalb muss man oft eine telefonische Rückfrage machen um einen vollständigen Vergleich zwischen den ausgewählten Lieferanten zu erhalten. Aus Erfahrung ist bekannt, welche Lieferanten meist günstig und welche schnell liefern können. Je nach Gewichtung der Kriterien Preis und Lieferfrist wählt man die passenden Lieferanten zum Vergleich aus. Es gibt für Wiederverkäufer auch Händler, die einen Jahresmindestumsatz verlangen und im Gegenzug dafür günstige Wiederverkaufspreise gewähren. Diese Tatsache muss bei teureren Bestellungen unbedingt berücksichtigt werden. Ein Beispiel dafür ist die Einkaufsgenossenschaft EP Tetora die von der A & M einen Mindestjahresumsatz von CHF 100'000.- verlangt und im Gegenzug dafür interessante Konditionen anbietet.

Wenn mehrere Bestellungen gleichzeitig anfallen, sollten wenn immer möglich, die Bestellungen so kombiniert werden, dass der Mindestbestellwert für das Entfallen der Portokosten erreicht wird. Beim Kostenvergleich ist auch wichtig, dass alle Preise die gleiche Basis haben: entweder inklusive oder exklusive Mehrwertsteuer und mit Versandkostenanteil.

Noch etwas zum Kriterium Lieferfrist/Verfügbarkeit: Bei vielen Lieferanten kann die Verfügbarkeit direkt auf dem Internet eingesehen werden, weil sie ihren Lagerbestand ausweisen. Ist dies nicht der Fall, muss man die Verfügbarkeit eventuell telefonisch überprüfen. Die normale Lieferfrist ab Lager ist auf Internetseiten eigentlich immer ausgewiesen.

Siehe zu Schritt 3 auch bei Erfahrungen/Beispiel 2.

4. schritt

Bei grösseren und wichtigen Bestellungen muss das OK des Vorgesetzten zum Bestellvorschlag eingeholt werden.

5. schritt

Wenn der Bestellvorschlag abgeändert werden muss, werden die neuen Kriterien festgelegt.

Ein Beispiel: Die Ware muss sehr schnell vor Ort sein: Es wird ein Lieferant gewählt, bei dem die Lieferung am nächsten Tag erfolgt, auch wenn dieser vielleicht ein wenig teurer ist als andere Anbieter.

6. schritt

Die Bestellung aufgeben. Es bestehen drei Möglichkeiten:

- a) Die Ware kann direkt online im Internet in einer Bestellmaske ausgewählt werden (siehe auch Einführung und Dokumentation). Die Bestellung wird anschliessend dem Lieferanten meist verschlüsselt übermittelt. Die A & M hat vom betreffenden Lieferanten bereits ein individuelles Benutzerprofil mit Zugangsdaten und Zahlungsmodalitäten, das den sicheren Zugang zum Internetshop ermöglicht, zugeteilt bekommen.
- b) Die Ware wird mittels E-Mail oder Fax bestellt. In der Bestellung sind alle relevanten Daten festzuhalten: Artikelbezeichnung, wenn möglich Artikelnummer, Anzahl, Preis, Kommission und natürlich der Kundename mit vollständiger Adresse inklusive Telefon/Mail. Falls eine Kundennummer existiert, ist auch diese anzugeben.
- c) Bestehen noch Unklarheiten, so kann in gewissen Fällen auch per Telefon bestellt werden. Dies kommt bei Lieferanten vor, bei denen die A & M regelmässig Ware bezieht.

Bei jeder Bestellung muss, wenn möglich, unter der Rubrik „Kommission“ der Name des Endkunden angegeben werden. Dies erleichtert unter anderem später die Zuordnung der eingegangenen Ware.

7. schritt

Bei einer Internetbestellung (Schritt 6a) erhält man meist automatisch eine digitale Auftragsbestätigung in Form einer E-Mail. Auch bei Bestellungen per Mail ist ein Bestätigungsmail üblich.

8. schritt

Wird keine automatische digitale Auftragsbestätigung erstellt, so können die Bestellangaben entweder...

- a) von der Bestellmaske herauskopiert und in eine leere Outlook Bereitstellung kopiert werden.

...oder

- b) in Form des Bestellmails gespeichert werden.

...oder

- c) bei telefonischer Bestellung als extra verfasste Outlook-Bereitstellung gespeichert werden.

9. schritt

Die Bestellbestätigung von Schritt 7/8 im öffentlichen (für alle MA zugänglichen) Outlookordner „Bestellungen/Lieferantename“ speichern oder in dieses Verzeichnis verschieben.

Zusätzlich wird bei Schritt 7 und 8 jeweils die Bestellung ausgedruckt und im Ordner „Bestellungen“ abgelegt.

10. schritt

Kommt die Bestellung pünktlich?

11. schritt

Die Bestellung kommt nicht pünktlich. Gewisse Lieferanten wie z.B. die EP Tetora AG senden per Fax oder Mail eine Rückstandsmeldung. Bei anderen muss man sich selber erkundigen ob eine Lieferung innert nützlicher Frist noch möglich ist.

12. schritt

Es kann bei absehbar längeren Verzögerungen nötig werden die Lieferung zu stornieren und bei einem anderen Lieferanten zu bestellen. (zurück zu Schritt 3)

13. schritt

Auf jeden Fall muss eine Verzögerung dem Endkunden erklärt werden, wenn wegen ihr versprochene Termin nicht eingehalten werden können.

14. schritt

Die Ware trifft pünktlich ein; entweder mit der Post oder einem Kurierdienst/einer Spedition. Die Ware wird ausgepackt und anhand des Lieferscheins/evtl. der Rechnung kontrolliert. (Handelt es sich bei der Ware um Computerhardware, so wird die Ware entweder bei der A & M oder erst nach ihrem Einbau beim Kunden auf ihre Funktionstüchtigkeit überprüft.)

15. schritt

Ist die Bestellung nicht korrekt, fehlt etwas, ist etwas beschädigt, wurde etwas Falsches geliefert, muss dies beim Lieferanten reklamiert und in Ordnung gebracht werden. Je nach Bestellung, Fehler und Lieferant läuft dieses Verfahren ganz unterschiedlich (zurück zu Schritt 10, siehe auch Schlusswort).

16. schritt

Wenn eine Rechnung dabei ist, ist diese auf ihre Richtigkeit zu kontrollieren. Die Kontrolle anhand der Lieferung wird schon unter Schritt 13 durchgeführt. Danach wird die Rechnung an die Buchhaltung weitergegeben. Es kann vorkommen, dass die Rechnung separiert von der bestellten Ware zugesendet wird.

17. schritt

Wenn es einen Garantieanspruch für die Ware gibt, so muss vom Garantiebeleg (z.B. Systemschein bei PC-Systemen) eine Kopie zuhanden des Endkunden gemacht werden.

18. schritt

Die Ware wird auf der Verpackung mit dem Kundennamen angeschrieben, damit die Ware eindeutig zugeordnet ist und es nicht zu Verwechslungen kommen kann. Anschliessend wird sie für die Auslieferung (inklusive Garantiedokument) bereitgestellt.

19. schritt

Der Lieferschein und der Garantiebeleg sind in die entsprechenden Ordner abzulegen.

20. schritt

Die Bestellbestätigung (von Schritt 7-9) kann in „Outlook/Öffentlicher Ordner/Bestellungen erledigt“ verschoben werden.

erfahrungen

beispiel 1: den passenden laserdrucker finden...

Ein Kunde brauchte einen Ersatz für seinen alten Laserdrucker, die Maximalabmessungen für das Gerät waren aber wegen engen Platzverhältnissen genau vorgegeben. Neben diesem wichtigsten Kriterium waren auch noch die Druckgeschwindigkeit (mind.20ppm) und ein hoher Seitenaustoss pro Monat relevant. Da die Laserdrucker der neuen Generation für den professionellen Gebrauch eher grösser geworden sind, bestand die Schwierigkeit darin, einen möglichst kleinen aber trotzdem genügend leistungsfähigen Drucker zu finden. Ich suchte in der Produktgruppe „Laserdrucker“ bei verschiedenen Herstellern anhand der ausgewiesenen detaillierten Leistungsmerkmale und der Grösse in Frage kommende Geräte heraus. Ich fand in den entsprechenden Dimensionen nur gerade zwei mögliche Drucker. Einer davon lag leistungsmässig in einem kritischen Bereich, so blieb am Schluss nur ein Modell übrig, das wir dann dem Kunden verkaufen konnten.

Schlussfolgerung: Es lohnt sich oft die Zeit und Mühe auf sich zu nehmen, um spezielle Kundenwünsche zu erfüllen. Wenn der Kunde zufrieden ist, wird er wieder zu uns kommen!

beispiel 2: der günstigste Lieferant...

Wie schon bei Schritt 3 erwähnt, zeigt die Erfahrung, welche Produkte bei welchen Lieferanten tendenziell günstiger sind. Weil einige Produkte praktisch immer beim gleichen Lieferanten bezogen werden, ist man bei Zeitdruck versucht, ein Produkt ohne Angebotsvergleich zu bestellen. So ist es schon vorgekommen, dass die A & M für ein Produkt mehr bezahlt hat, nur weil man von einem günstigen Lieferanten annahm, dass dieser immer der billigste sei.

Schlussfolgerung: Wenn immer möglich, mindestens zwei Angebote miteinander vergleichen. Ein Händler der oft günstig ist, ist im konkreten Fall nicht immer der Billigste! So kann, vor allem bei grösseren Bestellungen, dem Endkunden ein attraktiverer Preis angeboten werden und die Marge von A & M bleibt trotzdem noch kostendeckend.

beispiel 3: stornierung und ersatzlieferung...

Ich hatte den Auftrag für einen Kunden möglichst schnell die Microsoft-Office Proofing Tools 2003, ein Rechtschreibprogramm für viele gängige Sprachen, zu bestellen. Ich suchte im Internet einen passablen Lieferanten, der versprach, am nächsten Tag zu liefern. Als nach ein paar Tagen die angeforderte Bestellung immer noch nicht eingetroffen war und sich der Lieferant auch nicht bei uns gemeldet hatte, erkundigte ich mich beim Lieferanten nach dem Bestellstatus. Da die Bestellung, entgegen der Versprechung auf dem Internet, nicht innert nützlicher Frist erfüllt werden konnte, wurde der Auftrag im gegenseitigen Einvernehmen storniert. Ich suchte daraufhin einen neuen Lieferanten der gemäss telefonischer Zusage sofort liefern konnte und dies auch tat.

Schlussfolgerung: Man kann sich nicht immer auf die Online-Terminzusagen der Lieferanten verlassen. Wenn es darauf ankommt, fragt man besser rechtzeitig selber nach!

schl usswort

Zum Schluss möchte ich noch kurz an Beispiel 3 anknüpfen. Die vorliegende Prozesseinheit gibt einen ziemlich umfassenden Überblick über den Warenbestellvorgang bei der A & M. Ich habe aber bewusst auf eine detaillierte Ausführung (gemäss OR) zu Schritt 11/12 und 15 verzichtet. Dies würde den Rahmen der PE sprengen. Wenn es vorkommt, dass eine Bestellung storniert werden muss, weil z.B. etwas Falsches/Defektes oder zuviel bestellt/geliefert wurde, zeigen sich die Lieferanten, bei denen regelmässig bestellt wird, in der Praxis generell viel kulanter als sie es gemäss OR tun müssten. Ungebrauchte Lieferungen werden im Allgemeinen anstandslos ausgetauscht oder zurückgenommen.



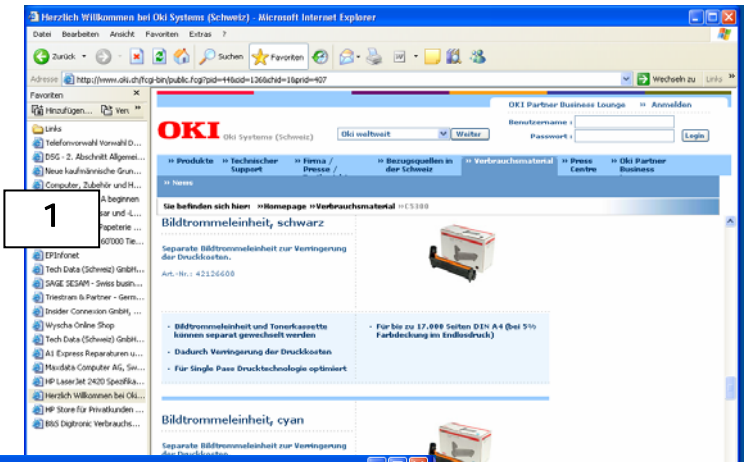
A&M Informatik-Logo

dokumentation

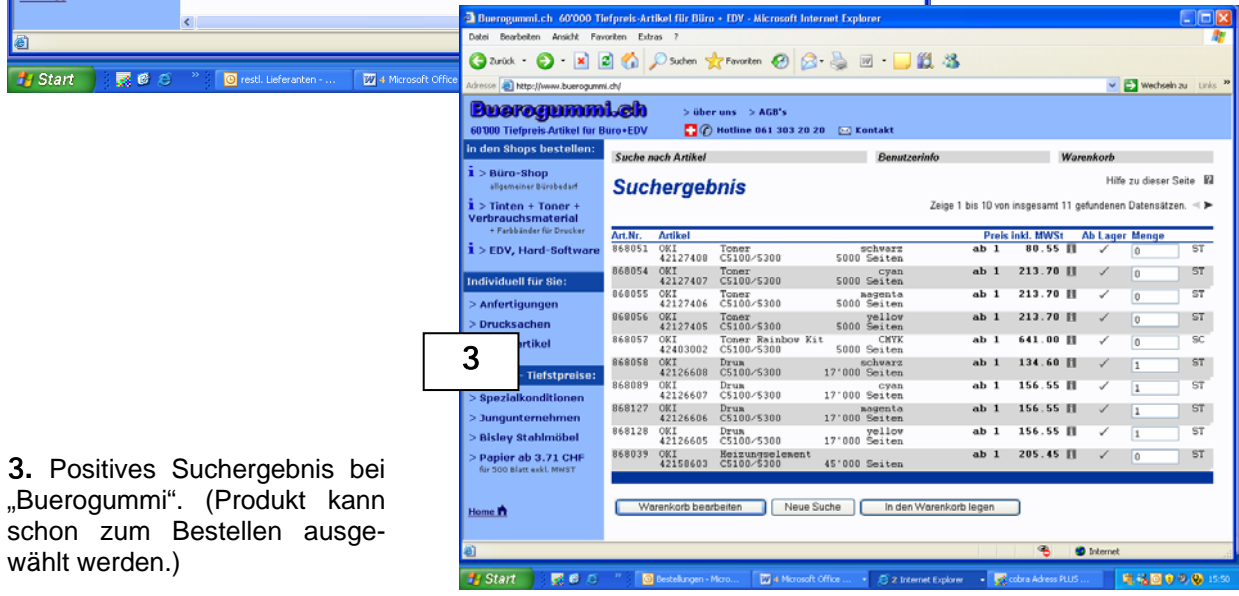
In der Dokumentation auf den folgenden Seiten sind exemplarische Screenshots und Dokumente einer Online-Bestellung für OKI-Farblaserdrucker-Bildtrommeln zu sehen. Diese Bestellung ist insofern eine Ausnahme, als dass der gewählte Lieferant „Buerogummi“ nicht nur Wiederverkäufer, sondern auch Endkunden bedient. „Buerogummi“ wurde gewählt, weil er für die eher selten benötigten und nicht von vielen Wiederverkäufer-Lieferanten angebotenen OKI-Produkte bessere Bezugsbedingungen anbot, als die gängigen Lieferanten von Verbrauchsmaterial der A & M. Nichtsdestotrotz zeigt das Beispiel sehr gut auf, wie eine Internetshopoberfläche aussehen kann und welche Schritte in etwa vorkommen. Die Bildschirmfotos werden nur kurz kommentiert, da der Bestellvorgang in der Prozessbeschreibung bereits ausführlich erläutert wird. Der Shop von „Buerogummi“ benutzt für die Datenübermittlung keine spezielle Sicherheitsverschlüsselung. In diesem Shop kann also jeder mann, auch ohne vorher ein Login anzufordern, einfach bestellen.

produktsuche

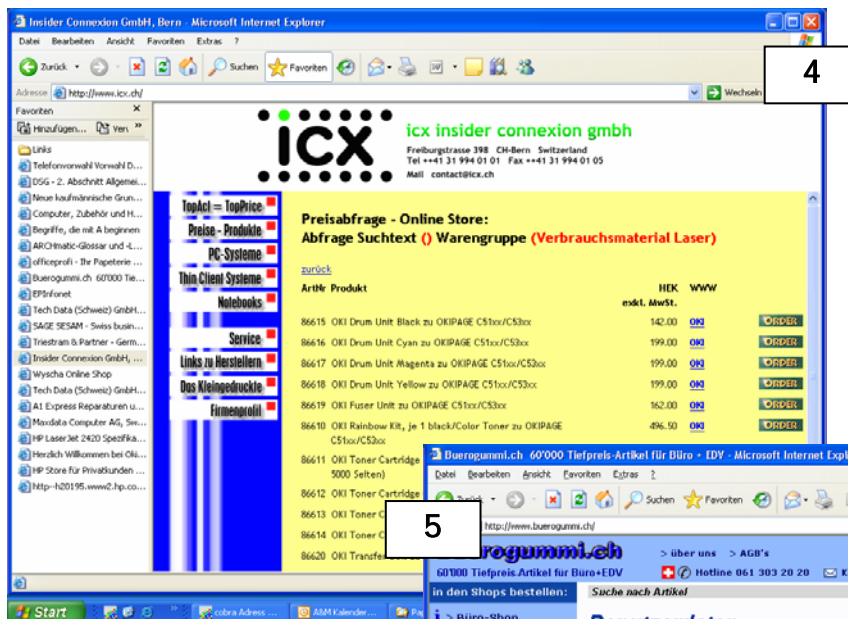
1. Seite des Herstellers mit allen Produkten und ihren Spezifikationen, es kann nicht direkt bestellt werden. Es sind auch keine Richtpreise für den Verkauf publiziert.



2. Praktische Suchmaske beim Lieferanten „Buerogummi“.



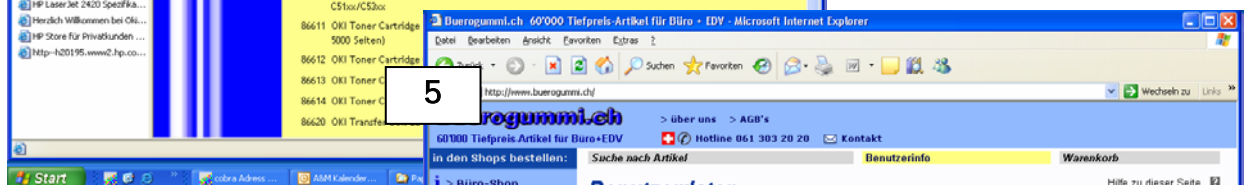
3. Positives Suchergebnis bei „Buerogummi“. (Produkt kann schon zum Bestellen ausgewählt werden.)



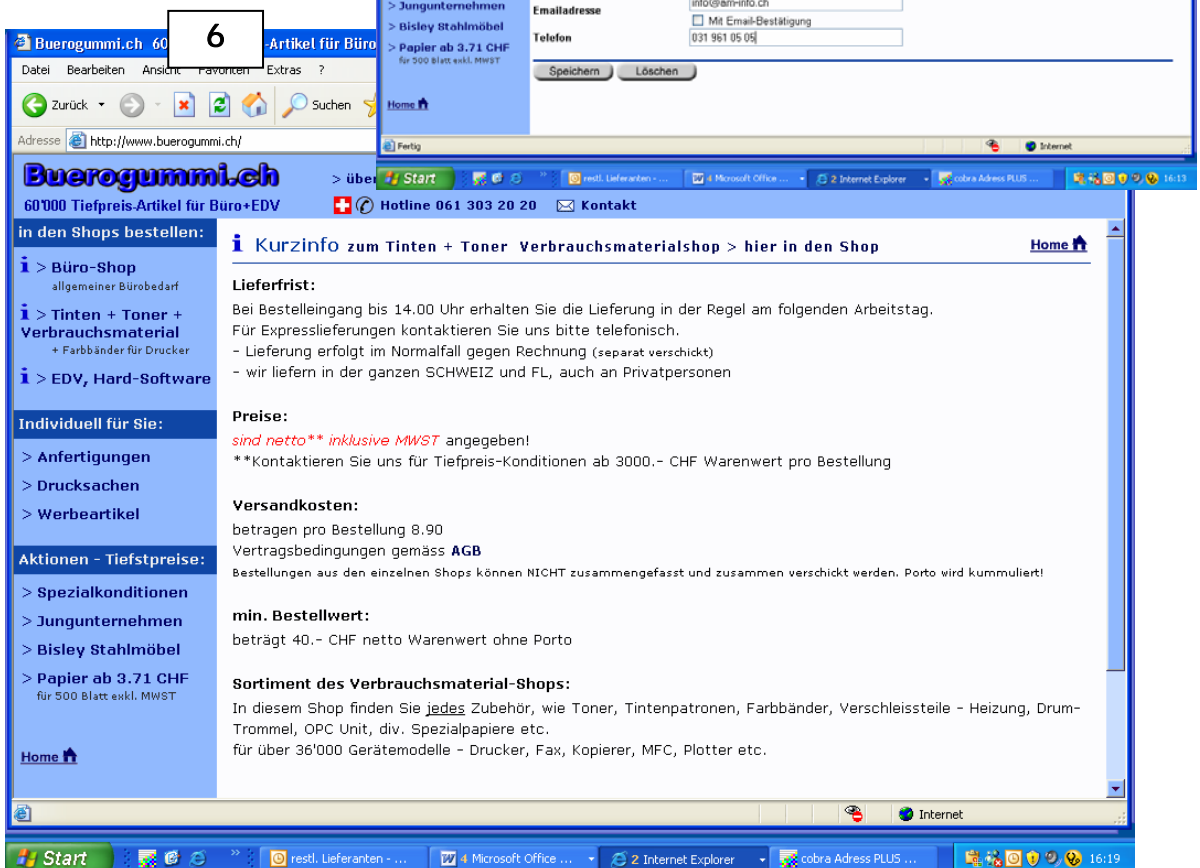
4. Positives Suchergebnis bei Lieferant „ICX“. Dieser ist aber zu teuer.

bestellen

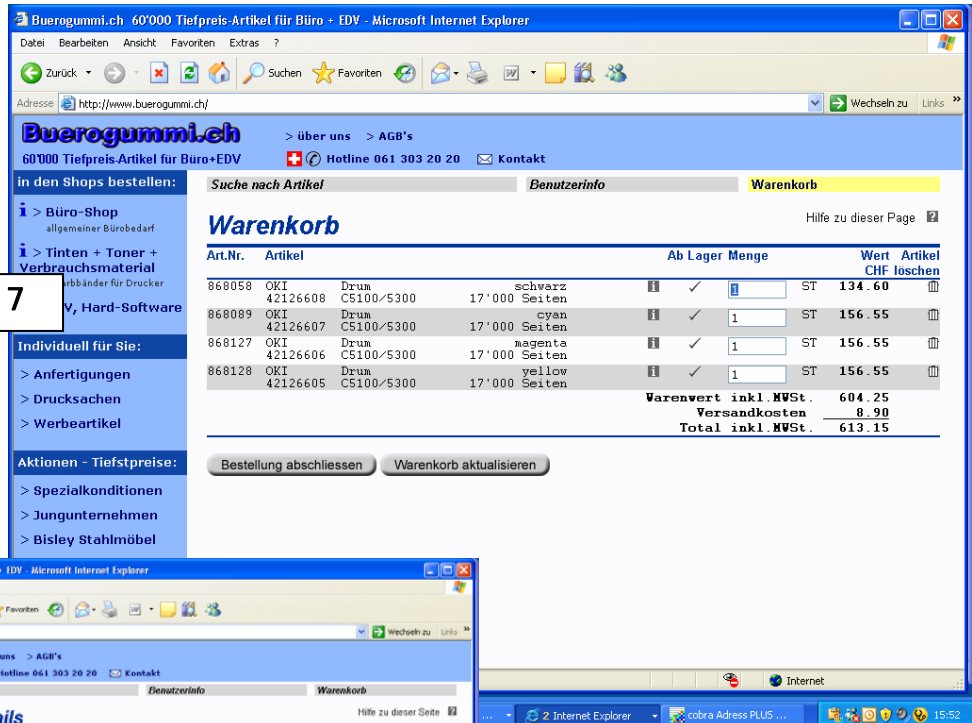
5. Benutzeranmeldung mit Passwort zum Bestellen bei „Buerogummi“ (Liefer- und Bestelldaten sind bereits gespeichert).



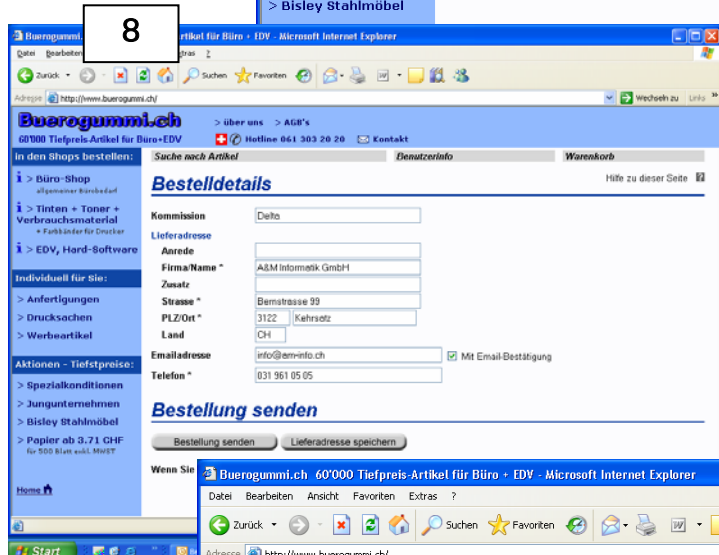
6. Seite mit Lieferbedingungen von „Buerogummi“, falls etwas geprüft werden muss.



7. Gefüllter Warenkorb.



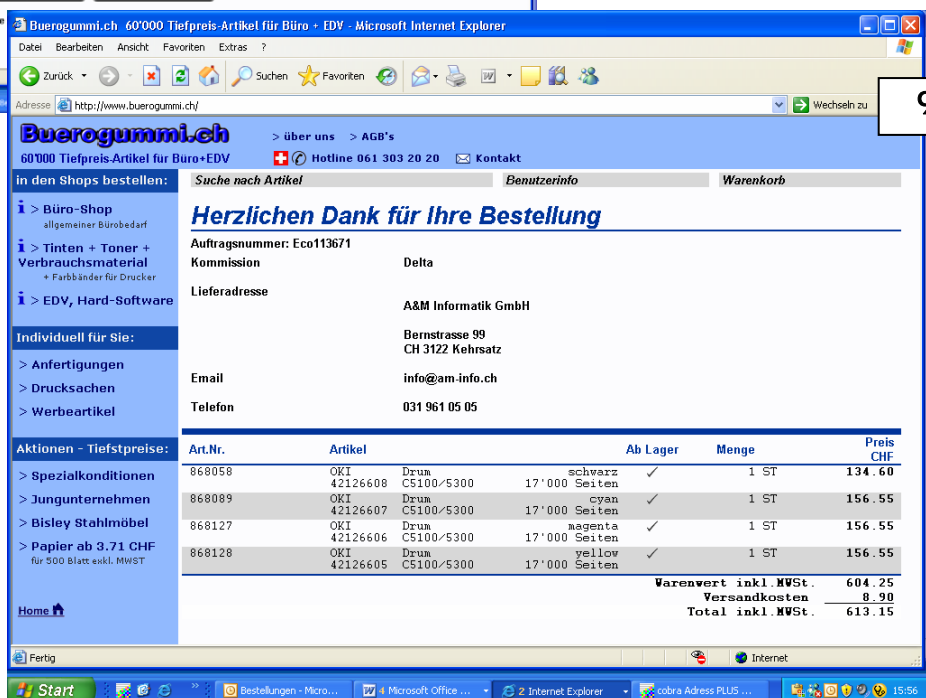
7



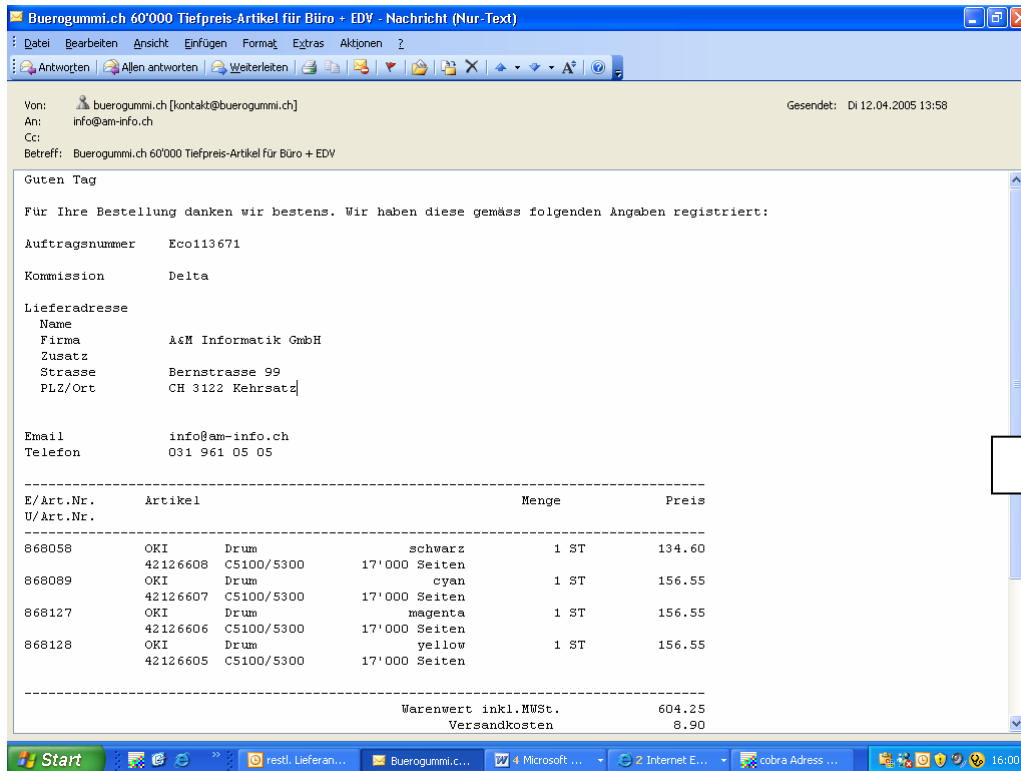
8

8. Bestätigung / Änderung der Lieferdaten. Dann Bestellung senden.

9. Bestätigungsanzeige am Bildschirm: Übermittlung hat funktioniert!



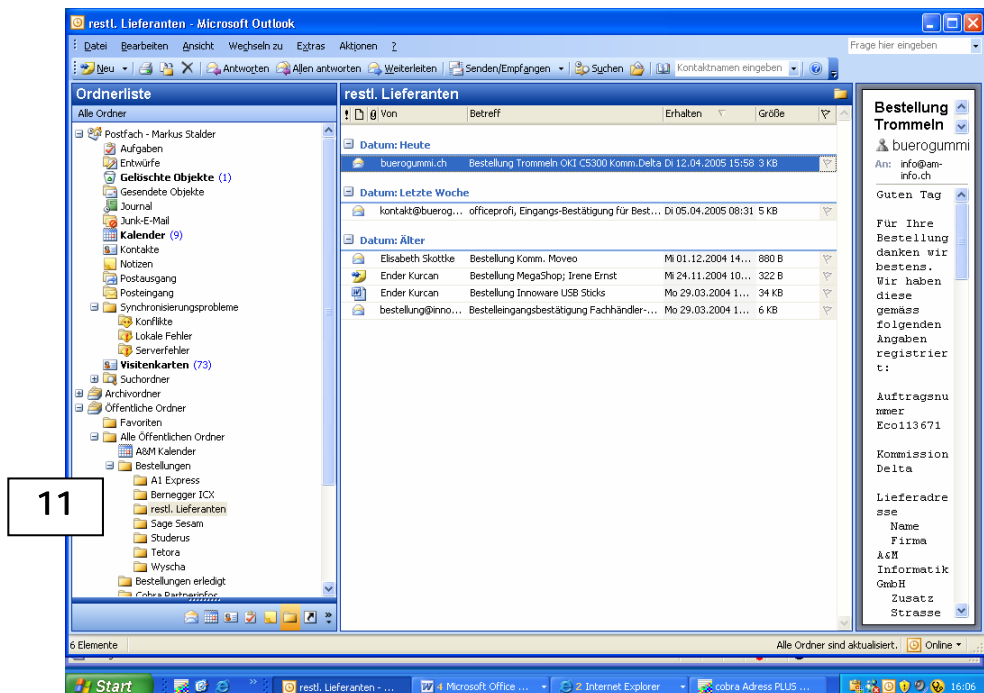
9



10

10. E- Mail, das die Bestellung kurz nach Abschluss bestätigt hat.

11. E- Mail wurde im Outlook in den Ordner Bestellungen / restl. Lieferanten verschoben.



11

bezahlen

12. Rechnung zur Lieferung. In der Beilage wurde noch eine Kopie des unter 10 abgebildeten Mails als Lieferschein beigefügt. Der Einzahlungsschein wurde leider schon abgetrennt :(

Buerogummi.ch
Richiger + Partner
General Guisan-Strasse 104
4054 Basel

Telefon: 061 303 20 20
Fax: 061 303 20 22
Mail: kontakt@buerogummi.ch
Shop: www.buerogummi.ch
Postkonto: 40-327440-1
ESR-Konto: 01-39912-4

buerogummi.ch

60'000 Tiefpreis-Artikel für Büro + EDV

A&M Informatik GmbH
Herr Andreas von Burg
Bernstrasse 99, Postfach 2
3122 Kehrsatz


12

RECHNUNG - LIEFERSCHEIN

Wir danken für Ihre Bestellung!

Ihre Kd-Nr.	105595
Datum:	13.04.2005
Rechnungsnummer:	05-32259

Büromaterial, Toner - Tinenpatronen, EDV usw.
>> zu Tiefstpreisen auf www.buerogummi.ch

Bestell-Nr.	Artikelbeschreibung	Einheit	Menge	Einheitspreis	Rabatt	Total
Eco113671	Online Shop Bestellung gem. Beilage	Total	1	613.15		613.15
allfällige Lieferrückstände werden gratis nachgeliefert!				Liefer-Versandkosten		
 www.inkasso-arena.ch Unser Partner im Debitoren-Management		MWST Betrag 7.6%	43.31	Total inkl. MWST		613.15
		MWST-Nr. 488519	Zahlungsfrist: 14 Tage netto			

Bitte keine Zahlungen am Postschalter! Überweisen, oder Zahlungsauftrag (Gebühren vermeiden)

▼▼▼ Vor der Einzahlung abzutrennen / A détacher avant le versement / Da staccare prima del versamento ▼▼▼

auswertung Lernjournal

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt...

tief _____ X _____ hoch

...unter anderem, weil es sehr interessant war, auf dem Internet und bei verschiedenen Lieferanten im Rahmen der Bestellvorgänge zu recherchieren.

Das Erlernen des Prozesses war für mich...

schwierig _____ X _____ einfach

...weil ich auf die Erfahrungen meiner Mitarbeiter zurückgreifen konnte und bei Unklarheiten entweder im Betrieb oder bei den Lieferanten fragen durfte.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich...

unzufrieden _____ X _____ sehr zufrieden

...weil ich im Rahmen dieser Prozesseinheit viel über den Bestellvorgang und die Internetrecherche, respektive die ganze Geschäftsabwicklung im Internet, gelernt habe. Es hätte in diesem Zusammenhang aber noch viele Punkte gegeben, die man vertieft anschauen könnte.

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

nichts _____ X _____ alles

...weil ich mit der PE und ihrem Entwicklungsprozess ziemlich zufrieden bin. Auch die Planung des Ablaufs ist mir gut gelungen.