



## Zünd Systemtechnik AG



### 2. Prozesseinheit

„Auftragsabwicklung“



# Inhaltsverzeichnis

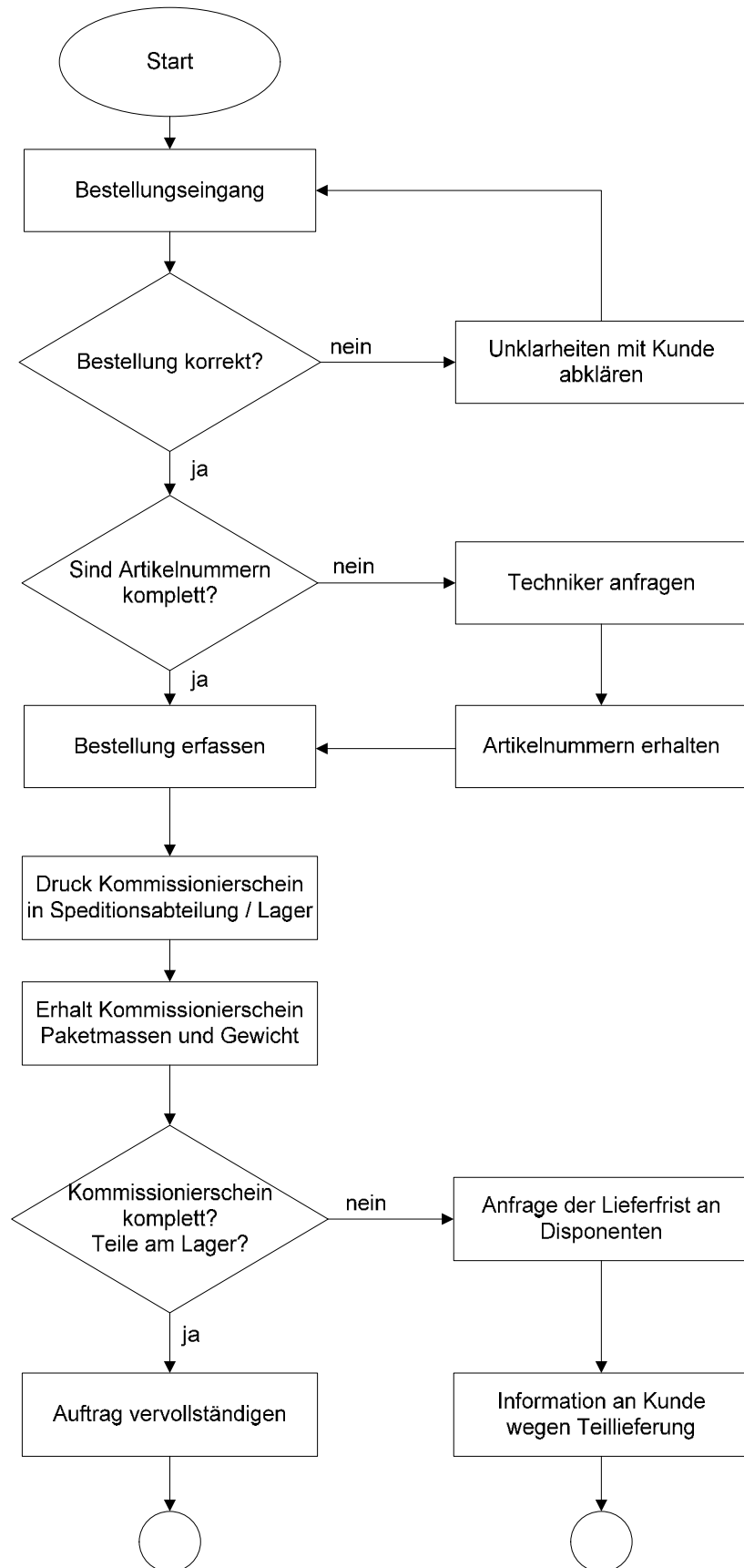
---

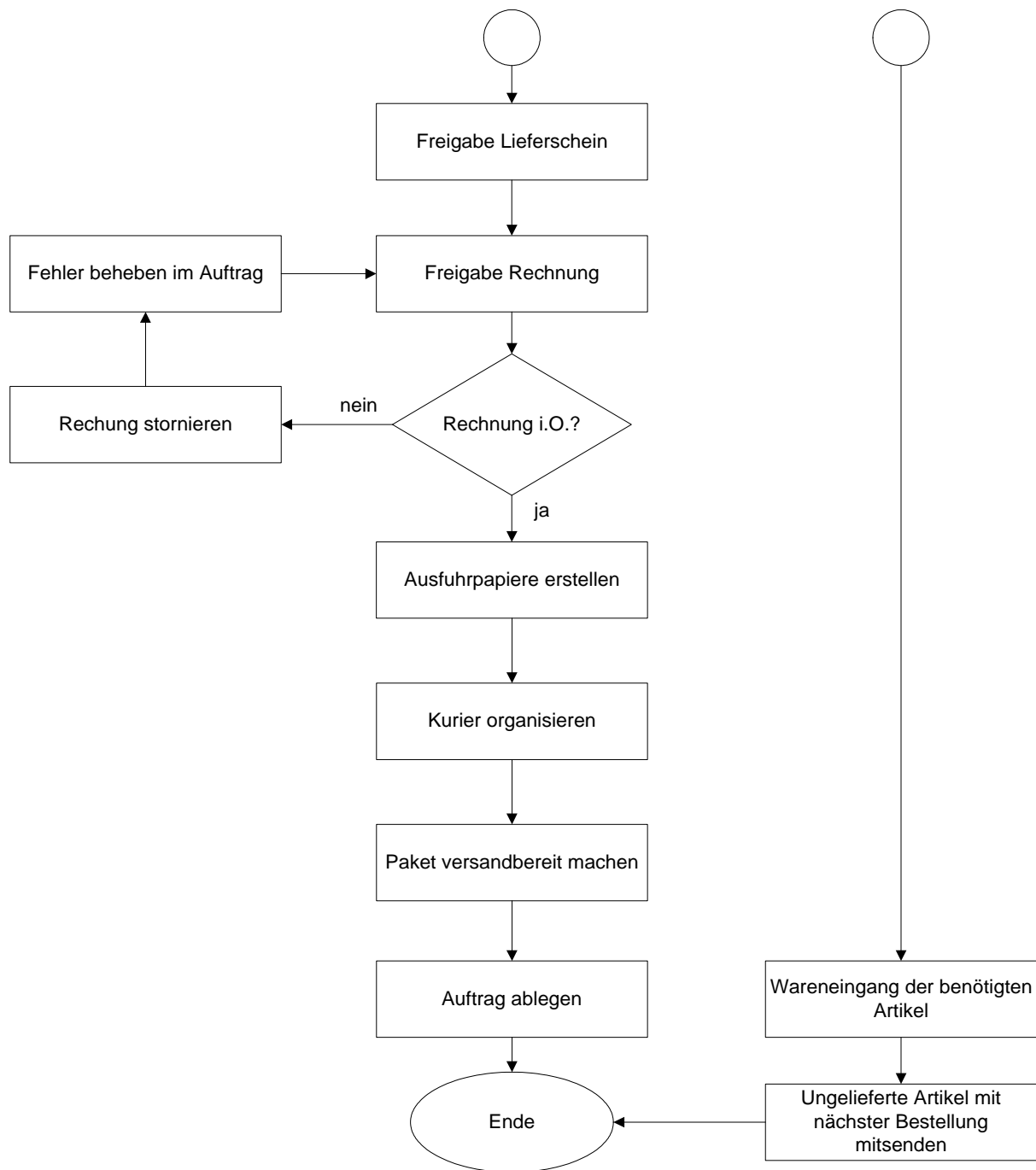
Titelblatt .....	Seite 1
Inhaltsverzeichnis .....	Seite 2
Vorgehensplan / Pendenzenliste .....	Seite 3
Flussdiagramm .....	Seite 4-5
Kurzbericht.....	Seite 6-7
Erfahrungsbericht und Schlussfolgerung.....	Seite 8
Musterdokumente .....	Seite 9-12
Auswertungsbogen der Lernjournale.....	Seite 13

## Vorgehensplan / Pendenzenliste

	<b>Aufgabe</b>	<b>Datum</b>	<b>Zeit</b>
1.	Vorgehensplan erstellen	20.11.2008	10 min
2.	Entwurf Flussdiagramm	20.11.2008	45 min
3.	Reinschrift Flussdiagramm	21.11.2008	60 min
4.	1. Lernjournal	21.11.2008	5 min
5.	Prozessbeschreibung erstellen	21.11.2008	120 min
6.	2. Lernjournal	27.11.2008	5 min
7.	Titelblatt gestalten	28.11.2008	30 min
8.	Dokumente auswählen	28.11.2008	15 min
9.	Erfahrungsbericht & Schlussfolgerung erstellen	04.12.2008	30 min
10.	Inhaltsverzeichnis erstellen	04.12.2008	25 min
11.	Überarbeitung & Zusammenstellung der PE	05.12.2008	240 min

# Flussdiagramm





## Kurzbericht

---

### Einleitung

Ich habe mich für den Prozess Auftragsabwicklung entschieden, da ich momentan in der Abteilung Service tätig bin. Täglich bestellen unsere Händler und Endkunden Ersatzteile bei uns. Meine Aufgabe ist es, diese Bestellungen zu bearbeiten und schnellstmöglich zu verschicken, wenn möglich noch am selben Tag.

### Prozess

Der Prozess beginnt mit dem Erhalt der Bestellung. Dies geschieht per Telefon, Fax oder E-Mail.

#### Dokument 1

Danach kontrolliere ich die Bestellung auf die für mich notwendigen Punkte und überprüfe ob folgende Kriterien enthalten sind:

- Liefer- und Rechnungsanschrift
- Mengenangaben der bestellten Artikel
- Artikelnummer mit genauer Bezeichnung
- gewünschter Kurier oder Spediteur

Falls einer dieser Punkte unklar oder nicht vollständig ist, kontaktiere ich den Kunden um die fehlenden Informationen zu erhalten.

Ich überprüfe nun ob unser Kunde die einzelnen Artikelnummern korrekt aufgeführt hat.

Es kann vorkommen, dass einzelne Artikelnummern fehlen. Wenn dies der Fall sein sollte, bringe ich die Bestellung zu einem unserer Service-Techniker. Anhand der Artikelbeschreibung kann dieser die richtige Artikelnummer herausfinden und mir diese dann angeben. Wenn der Kunde die Artikelnummer und auch die Beschreibung nicht aufgeführt hat, wird er vom Techniker kontaktiert.

Mit dem Erfassen der Bestellung in unserem System beginne ich, sobald diese komplett ist. Jeder Kunde besitzt eine eigene Kundennummer. Nach dem Eingeben der Kundennummer erscheint ein hinterlegter Text im sogenannten „Kundeninfo“. Im Text sind wichtige Informationen enthalten, wie zum Beispiel:

- Wie viel Rabatt ihnen gewährt wird? (z.B. 25%)
- Kleinmengenzuschlag? (Zuschlag bei Bestellmenge unter CHF 500.00)
- Gewünschte Versandart (DHL, TNT, Post, etc.)
- Sonderwünsche bei den Lieferpapieren wegen Verzollungsschwierigkeiten
- Offene Nachlieferungen die eventuell mitgeschickt werden

Diese Informationen notiere ich auf der Bestellung und erfasse nun die einzelnen Bestellpositionen.

Wenn ich die Positionen alle eingegeben habe, drucke ich den Kommissionierschein (Rüstschein) direkt in unserer Speditionsabteilung (Lager) aus.

Ein Speditions-Mitarbeiter bearbeitet nun den Kommissionierschein. Von ihm werden die einzelnen Artikel ausgefasst, eingepackt, danach misst und wiegt er das fertige Paket ab. Auf dem Kommissionierschein notiert er Masse und Gewicht, zusammen mit der Entnahmemenge. **Dokument 2**

Ich kontrolliere anhand des bearbeiteten Kommissionierscheins, ob alle bestellten Artikel dem Lager entnommen worden sind. Dies geschieht, indem ich die bestellte Menge und die Entnahmemenge miteinander vergleiche.

Wenn wir einzelne Artikel nicht am Lager haben, kläre ich mit dem für die Beschaffung des Artikels verantwortlichen Disponenten (z.B. Einkauf, Vormontage, usw.) den Liefertermin ab. Dieser teilt mir dann die Lieferfrist mit.

Danach informiere ich unseren Kunden (per Telefon oder E-Mail), dass die Bestellung nicht komplett geliefert werden kann, da die Artikel nicht vollständig sind. Der Kunde kann nun selbst entscheiden, ob er eine Teillieferung bevorzugt oder lieber wartet, bis die fehlenden Ersatzteile eintreffen. Den Liefertermin der Nachlieferung der fehlenden Artikel teile ich ihm mit.

Zur Vervollständigung des Auftrags in unserem System gebe ich zusätzlich den Liefertermin und die Incoterms<sup>1</sup> (z.B. CIP, EXW, DDP) ein. Die Transportart (z.B. DHL, TNT, Post, LKW, usw.) wählt der Kunde oft selbst. Viele besitzen eine eigene Kundennummer bei den Transportfirmen, so dass wir den Versand direkt über sie abrechnen können. Sonst berechnen wir ihnen die Beträge anhand unserer Preisliste.

Nachdem ich den Auftrag vollständig erfasst habe, kann ich den Lieferschein freigeben und ausdrucken. Die Teile werden so automatisch vom Lager abgebucht.

Danach gebe ich die Rechnung zum Druck frei. Ein Fenster erscheint nun, in dem ich für alle Sendungen ins Ausland noch einiges ausfüllen muss.

- Verpackung (Karton, Kiste, etc.)
- Brutto- und Nettogewicht
- Masse ( 27 x 27 x 13 cm)
- Zolltarifnummer<sup>2</sup>
- Datum

Die Ursprungserklärung<sup>3</sup> muss ebenfalls auf der Rechnung angefügt sein. Diese variiert in Sprache und Inhalt nach dem Empfängerland. **Rechnung = Dokument 3**

Die Rechnung wird nun kontrolliert. Falls sie noch Fehler enthält, muss ich die Rechnung stornieren und im Auftrag die Fehler beheben. Folglich wird sie erneut zum Druck freigegeben.

Im Programm DANZLINK, werden die Exportdokumente erstellt.

Nach der Erstellung dieser Papiere drucke ich den Ausfuhrbeleg. Er sieht je nach Spediteur unterschiedlich aus. **Dokument 4 = Ausfuhrbeleg Swisspost**. Alle enthalten eine Frachtbriefnummer. Den Status des Paketes kann ich durch diese Nummer nachverfolgen, bis diese beim Kunden eintrifft. Umso wichtiger ist es, dass ich jeweils eine Kopie dieses Ausfuhrbeleges zu meinen übrigen Auftragspapieren lege.

Wenn ich das Paket per Luftfracht oder LKW schicke, organisiere ich den Spediteur in dem ich ihm Ausfuhrbeleg, Speditionsauftrag und die Rechnung faxe oder per e-mail sende. Wir haben einen Dauerabhol – Auftrag bei allen anderen Speditoren (z.B. Post, DHL, TNT). Das heisst, dass die Sendung nicht angemeldet werden muss, da der Kurier jeden Abend um die gleiche Zeit vorbeikommt um die Pakete abzuholen.

Danach klebe ich den Lieferschein auf das Paket und beschrifte es mit einer Adressetikette. Die Ausfuhrbelege, inkl. zwei Rechnungen werden am Paket befestigt.

Falls der Auftrag noch nicht komplett ausgeführt wurde, warte ich auf den Wareneingang der benötigten Teile, die ich nach Erhalt dem Kunden nachliefere.

Im Kundenordner lege ich das ganze Auftragsdossier (Bestellung, Kommissionierschein, Rechnungskopie, Kopie der Ausfuhrpapiere) ab.

### Schlusswort

Unsere Kunden schätzen es, wenn sie die bestellten Ersatzteile innerhalb kürzester Zeit erhalten. Es ist deshalb wichtig, dass wir die Bestellungen fehlerlos und möglichst schnell erledigen. Durch eine fehlerhafte Auslieferung kann das Paket z.B. am Zoll hängen bleiben und die Lieferung verzögert sich um Tage.

---

<sup>1</sup> Incoterms: Internat. Handelsklauseln; Sie regeln die Art und Weise der Lieferung von Gütern

<sup>2</sup> Zolltarifnummer: Referenznummer mit welcher der Zoll den Inhalt des Pakets erkennen kann

<sup>3</sup> Ursprungserklärung: informiert über den Warenursprung und auch über das Abkommen zwischen Export- und Importland. Muss auf jeder Exportrechnung vorhanden sein.

## Erfahrungsbericht

---

- Unsere Kunden schicken uns täglich Bestellungen. Bei einer dieser Bestellungen wollte der Kunde das Paket mit TNT Economy Express geliefert haben. Dadurch dass dies klein geschrieben und nicht übersichtlich war, habe ich das Paket mit TNT Global Express gesendet. TNT Global Express ist zwar schneller beim Kunden, aber es ist dafür viel teurer. Trotz allem war der Kunde schliesslich froh, das Ersatzteil früher erhalten zu haben.

*Ich habe daraus gelernt, dass ich die Bestellungen genauer anschauen muss. Vielleicht sogar all das notwendige mit einer Farbe anstreichen, damit ich diese wichtige Information nicht übersehe.*

- Viele Kunden haben ihre eigene Kundennummer bei Transportfirmen. Die meisten haben wir in einer Liste aufgeführt, es kann aber auch sein, dass nicht alle aufgelistet sind. Normalerweise schreibt der Kunde die Kundennummer auf die Bestellung, einmal war dies nicht der Fall. Im Danzlink habe ich anstatt Receiver (der Empfänger übernimmt den Transport) den Shipper (die Transportkosten werden über uns abgerechnet) gewählt. Das heisst wir mussten danach dem Kunden die Transportkosten nachbelasten.

*Bei Unsicherheiten sollte ich lieber nochmals nachfragen, denn so erspare ich mir viel unnötige Arbeit und für den Kunden ist es auch einfacher.*

- Wir haben öfters Ersatzteile die in Garantie geliefert werden müssen. Ist dies der Fall, muss ich zuerst eine Proforma-Rechnung erstellen. In dieser Rechnung muss der effektive Warenwert ersichtlich sein, weil der Zoll eine Rechnung ohne Betrag nicht akzeptiert. Für den Kunden aber erstelle ich eine Rechnung ohne Betrag. Wenn ich dies nicht mache muss ich dem Kunden nachträglich eine Gutschrift ausstellen.

*Man kann auch eine Gutschrift nachträglich senden, doch es ist einfacher wenn man den Betrag schon bei der Rechnung raus nimmt. So erspart man sich auch die doppelte Arbeit.*

## Schlusswort

---

Durch das Aufschreiben der einzelnen Teilschritte in der Theorie kann ich es nun besser in die Praxis umsetzen. Es hilft mir auch beim Erarbeiten des Auftrages, da der ganze Ablauf exakt beschrieben ist. Ich habe von dieser Prozesseinheit profitiert, denn jetzt fallen mir die Arbeitsschritte viel leichter. Aus meinen Fehlern habe ich gelernt und achte jetzt mehr auf diese Kriterien.

# Musterdokumente

Bestellung (Dokument 1)

From: 000493437910108 Page: 1/1 Date: 29.09.2008 12:55:10

# MGB uniplot

CAD CAM Peripherie Vertriebs- und Service GmbH

MGB uniplot GmbH • Karl-Marx-Str. 8 • 04668 Grimma • Tel. 03437- 91 01 08 / 09

29%

ZÜND Systemtechnik AG

149455

Industriestraße 8

09450 Altstätten / SCHWEIZ

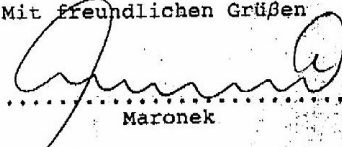
29.09.08

## BESTELLUNG

Menge	Bezeichnung
<u>20.00</u>	Messer Z23 HM 5/45° 33mm lang für POT-Werkzeug, 5005560
<u>2.00</u>	Spezial-Klebstoff NI100 für Montage Conveyorband 28,4g Art.Nr. 3913000
<u>5.00</u>	Fräser 1,6mm zweiseitig Typ 21, 3910701
<u>1.00</u>	Spannzange 1/8" für 1kW-Spindel, 3910500
<u>10.00</u>	Schwertmesser Z13 HM 60°, zweiseitig, 3910321
<u>20.00</u>	Zahnsegmentmesser Z50, d=25mm für DRT-Werkzeug, 3910335
<u>2.00</u>	Flachkabel master- keyboard PN-1200, M-1600 Art.Nr: 3110070

Bitte mit normaler Paketpost schicken.

Mit freundlichen Grüßen



.....  
Maronek

Geschäftsführer: Ralph Maronek, Die Lothar Berni  
Handelsregister Leipzig B 231  
Tel. 03437- 91 01 08 / 09 • Fax 03437- 91 01 00

Deutsche Bank 24  
Sparkasse Mühlental  
Volksbank Grimma-Wurzen AG

Konto 2 20 80 07 BLZ 86 07 00 24  
Konto 10 10 60 88 77 BLZ 86 05 02 00  
Konto 20 03 11 74 BLZ 86 09 54 84

Internet: www.mgb-uniplot.com  
E-Mail: info@mgb-uniplot.com  
Service@uniplot.com

This fax was received by GFI FAXmaker fax server. For more information, visit: <http://www.gfi.com>

## Kommissionierschein (Dokument 2)

MGB Uniplot CAD CAM  
 Peripherie Vertriebs + Service GmbH  
 Karl-Marx-Strasse 8  
 04668 Grimma  
 Deutschland

### Kommissionierschein

Datum 29.09.2008  
 Kunden-Nr. 52914/1

Druckdatum **29.09.2008 13:18:46**

Auftrag Nr. **149455**  
 Unsere Referenz Patricia Eugster  
 Kommission





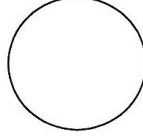
Liefertermin **29.09.2008**  
 Versandart Post Priority

Pos	Artikel-Nr. Bezeichnung	reserv. Menge	Menge bestellt	offene Menge Menge	Lagerort/ Lagerfach	Entnahme- menge
10	<b>5005560</b> Messer Z23 HM 5/45° 33mm lang für V-Schnitt · Ursprungsland: AT (Österreich)		20 STK	✓ 20	0/EG/2 37-02	<u>20</u>
20	<b>3913000</b> Spezial-Klebstoff (NI100) für Montage des Conveyorbandes (Flasche á 28.4g) · Leim kontrollieren ob er noch dünnflüssig ist · Haltbarkeitsdatum beachten!		2 STK	✓ 2	0/EG/2 04-02-05	<u>2</u>
30	<b>3910701</b> Fräser 1,6mm zweischneidig Typ 21, für Alu/Kunststoffe (Schaft 1/8")		5 STK	✓ 5	0/EG/2 50-03-05	<u>5</u>
40	<b>3910500</b> Spannzange 1/8" zu Frässpindel 1kW (3.175mm) 4040 DC-S		1 STK	✓ 1	0/EG/2 37-05	<u>1</u>
50	<b>3910321</b> Schwermetmesser Z13 HM 60°, zweiseitig · Ursprungsland: AT (Österreich)		10 STK	✓ 10	0/EG/2 50-03-08	<u>10</u>
60	<b>3910335</b> Zahnsegmentmesser Z50, Ø25mm für DRT-Werkzeug · Ursprungsland: AT (Österreich)		20 STK	✓ 20	0/EG/2 36-06	<u>20</u>
70	<b>3110070</b> Flachkabel master - keyboard, PN-1200/M-1600		2 STK	✓ 2	0/LIFT 02-43	<u>2</u>

*1 lpc 31 x 31 x 8*

Rechnung (Dokument 3)


Ausführbeleg (Dokument 4)

		 <b>CE300322485CH</b>				
<b>WWW.SWISSPOST.COM</b>						
Expéditeur / Sender: <b>Zünd Systemtechnik AG</b>		Destinaire / Addressee: Tel. Phone <b>0049 343 7910 108</b> Herr Maronek				
<b>Industriestrasse 8</b> <b>CH 9450 Altstätten</b>		Nom / Name: <b>MGB Uniplot CAD CAM</b> <b>Peripherie Vertriebs &amp; Service GmbH</b>				
N° de réf. / Sender's ref. No: <b>00000013458/149455/peu</b>		Rue / Street: <b>Karl-Marx-Strasse 8</b>				
<input type="checkbox"/> Documents <input type="checkbox"/> Retour de marchandises / Returned Goods		<input checked="" type="checkbox"/> Marchandises / Merchandise <input type="checkbox"/> Cadeau / Present <input type="checkbox"/> Autre / Other				
Poids brut total / Total gross weight: <b>1 kg 0 g</b>		Certificat de circulation des marchandises / Genre et N° / Goods certificate / Type and No: <b>/</b>				
Permis d'exportation N° / Export licence No: <input checked="" type="checkbox"/> Permis d'exportation pas nécessaire / Export licence not required		N° TVA du destinaire / VAT No of the addressee: <b>DE141786406</b>				
URGENT / Expédition de colis multiples / MRS / URGENT / Multiple Parcels / Shipments MRS		<input type="checkbox"/> 09:00 h <input type="checkbox"/> 12:00 h				
Copie de la déclaration d'exportation souhaitée (possible uniquement pour les ayants droits au remboursement de la TVA) Copy of the export declaration required (only possible for persons entitled to a VAT refund)		<input type="checkbox"/>				
Quantité / Quantity	Description détaillée du contenu / Detailed description of contents	N° tarifaire / Tariff No	Clé Code	Poids net / Net weight	Valeur en CHF / Value in CHF	Origine / Origin
	<b>Zubehör zu Werkzeugplotter</b>	<b>8477.9020</b>		<b>0.700</b>	<b>2697.65</b>	<b>CH</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Voir aussi facture commerciale annexée N° / See also attached commercial invoice No: <b>274346</b>		Valeur TOTALE en CHF / TOTAL Value in CHF: <b>2697.65</b>				
Pays de destination / Country of destination: <b>DEUTSCHLAND</b>		Je certifie que les renseignements donnés dans la présente déclaration sont exacts, que j'ai pris connaissance des conditions générales de la Poste Suisse et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux interdit par la réglementation postale. I certify that the particulars given in the declaration are correct, that I took note of the General Terms of Swiss Post and that this item does not contain any dangerous articles prohibited by postal regulations.		Date: <b>27.09.2008</b> Signature: <b>Eugster Patricia</b>		
Prestations complémentaires / Value-added services: <input type="checkbox"/> Assurance complémentaire / Additional insurance		<input type="checkbox"/> Encombrant / Bulky		<input type="checkbox"/> Traitement manuel MAN / Manual Treatment MAN		
Montant du remboursement en lettres / COD Amount in letters: <b>CHF 0.00</b>		Chiffres / Figures: <b>CHF 0.00</b>				
<input type="checkbox"/> 4) Complant / Cash		<input type="checkbox"/> 21) N° MA: / FM No.:		Code de lieu / Local Code:		
Instructions de l'expéditeur en cas de non-livraison / Senders instructions in case of non delivery:		<input checked="" type="checkbox"/> 2) Compte postal / Postal account: <b>90-196 86-3</b>		<input type="checkbox"/> 3) Facture (N° débiteur) / Invoice reference No.:		
<input type="checkbox"/> Renvoyer à l'expéditeur par PRIORITY (Soumis à la taxe) / Return to sender by PRIORITY (chargeable)		<input type="checkbox"/> 3) Facture (N° débiteur) / Invoice reference No.: <b>500207963</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Renvoyer à l'expéditeur par ECONOMY (Soumis à la taxe) / Return to sender by ECONOMY (chargeable)		
<input type="checkbox"/> Traiter comme abandonné / Treat as abandoned		Prix / Price: <b>36.00</b>		Supplément / Extra Charge: <b>0.00</b>		
		<b>TOTAL CHF 36.00</b>				
<b>5 Expéditeur / Sender</b>						

# Auswertungsbogen

---


## Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief —————  —————> hoch

weil ich einen sehr guten Prozess bearbeiten durfte.

Da ich positiv von dieser Arbeit profitiere. Die Teilschritte einmal detailliert aufzureihen, verschaffte mir einen besseren Überblick über den Prozess.


## Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig —————  —————> einfach

Weil sich der Prozess von Sendung zu Sendung ändert.


Es hat eine Weile gedauert, bis ich mit den unterschiedlichen Fällen umgehen konnte.

## Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden —————  —————> sehr zufrieden

Ich finde, dass meine Prozesseinheit auch für Personen die nicht direkt mit diesem Prozess zu tun haben verständlich dargestellt ist.

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

nichts —————  —————> alles

Ich profitiere in der nächsten Prozesseinheit von den positiven als auch von den negativen Erfahrungen.

Unter anderem, dass ich diese Prozesseinheit in kurzer Zeit vollständig erledigt habe, werde ich es das nächste Mal ebenfalls so machen.