|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beruf / Ausbildungsjahr** | 2. Ausbildungsjahr | |
| **Fach / Bündelungsfach** | Geschäftsprozesse im Groß- und Außenhandelsmanagement | | |
| **Lernfeld 9** | Geschäftsprozesse mit digitalen Werkzeugen unterstützen | | |
| **Lernsituation 9.2** | Vertriebsprozess für einen Neu- und Stammkunden | | |
| Einstiegsszenario  Die Global Bike Deutschland GmbH ist ein Unternehmen, das Fahrräder  und Fahrradzubehör herstellt und vertreibt. Aufgrund der hohen Nachfrage nach den Produkten der Global Bike Deutschland GmbH ist die Anzahl der zu bearbeitenden Aufträge stark gestiegen.  Die gute Auftragslage hat dazu geführt, dass die Abteilung "Auftragsbearbeitung" mit der Bearbeitung der vielen Aufträge kaum hinterherkommt. Es besteht die Gefahr, dass das ERP nicht mehr in der Lage ist, aktuelle Daten über den Stand der Auftragsbearbeitung, der Lagerbestände und weitere betriebswirtschaftlichen Daten zu liefern.  Um die Abteilung zu entlasten, helfen zum einen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus anderen Abteilungen aus und zum anderen wurde eine neue Mitarbeiterin eingestellt. Dies stellt die Abteilung "Auftragsbearbeitung" vor das Problem, sowohl die Geschäftsvorfälle zeitnah in SAP zu dokumentieren als auch neue Mitarbeiter zügig einzuarbeiten, damit diese möglichst schnell bei der Auftragsbearbeitung mithelfen können. | | Handlungsprodukt / Lernergebnis   * eEPK für den Vertriebsprozess, beinhaltet die Abwicklung für einen Stammkunden und für einen Neukunden * Neu erstellte eEPK für den Retourenprozess * Erstellung Anfrage, Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Ausgangsrechnung und Gutschrift * Bei Bedarf Erstellung weiterer Eintragungshilfen für die Auftragsbearbeitung * Favoritenmenü für Vertriebsprozess * Planung des Arbeitsprozesses (eEPK, SAP) * Reflexion des Arbeitsprozesses (eEPK, SAP) * Einarbeitungshilfen: Anleitungsvideos (z.B. Screencasts)   ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung   * Prozessfortschritt kann in SAP mit Hilfe des Belegflusses überprüft werden * Überprüfung der Schülerergebnisse durch Abruf der erstellten PDF-Dokumente * Schriftliche Leistungsüberprüfung beispielsweise durch Belegbearbeitung und Belegerstellung * Selbständiger Durchlauf zur Überprüfung der eEPK mit neuen Belegen | |
| Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler…   * analysieren die Situation in der Auftragsbearbeitung der Global Bike Deutschland GmbH und leiten daraus Ihre nächsten Arbeitsschritte ab. * nutzen das Wertschöpfungskettendiagramm, um die Teilschritte der Auftragsbearbeitung einzuordnen. * nutzen eEPK für die Darstellung von Geschäftsprozessen. * überprüfen und modifizieren die bisher erstellten eEPK für den Vertriebsprozess. * erstellen selbständig für einen Teilprozess eine eEPK. * durchlaufen den Vertriebsprozess von der Anfrage bis zur Auslieferung sowie bis zur Faktura bzw. bis zur Verbuchung des Zahlungseingangs und nehmen die erforderlichen Arbeitsschritte in einem ERP vor. * erstellen ein Favoritenmenü, um effizienter mit ihrem ERP arbeiten zu können. * übersetzen Arbeitsschritte in Transaktionen, die im ERP abgearbeitet werden. * ordnen die Organisationebenen im ERP für die jeweilige Sicht zu und erkennen darin die Organisationsstruktur des Unternehmens. * beurteilen, welchen Nutzen eine eEPK für die Darstellung eines Geschäftsprozesses hat. * präsentieren ihre Arbeitsergebnisse. * reflektieren ihren Arbeitsprozess im Team und individuell. | | Konkretisierung der Inhalte   * Wertschöpfungskettendiagramm für die Prozesse in der Auftragsabwicklung * Geschäftsprozesse und deren Darstellung * eEPK für den Vertriebsprozess * Auftragsbearbeitung im Vertriebsprozess (Anfrage, Angebot, Stamm- und Neukundenverwaltung, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Ausgangsrechnung, Zahlungseingang, Retoure, Gutschrift) * Favoritenmenü in SAP * Anleitungsvideos(z.B. Screencasts) | |
| Lern- und Arbeitstechniken   * Einzel- und Gruppenarbeit * Aufgabenstellung analysieren und strukturieren * Anwendung berufsspezifischer Software * Arbeitsprozesse reflektieren | | | |
| Unterrichtsmaterialien / Fundstelle   * Überarbeitete Handreichung für den Vertriebsprozess, Anleitung mit Screenshots, Grundlage sind die Materialien von SAP4school * Prozessdarstellung des Vertriebs mit Hilfe einer eEPK, diese ist unvollständig * Information zur Erstellung und Verwendung einer eEPK * Kurzhilfen für den Abruf von Kunden, Lieferanten und Material | | | |
| **Organisatorische Hinweise**:   * Unterrichtsraum mit PCs und schulweit installiertes ERP-System SAP4School * Tablets/Notebooks mit Web-GUI von SAP * Lernmanagementsystem mit eigenem Arbeitsbereich für die Schülerinnen und Schüler | | | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse

Autoren:

Thorsten Windisch, Nell-Breuning-Berufskolleg, Frechen

Thomas Pesch, Nell-Breuning-Berufskolleg, Frechen

Andreas Berger, Berufskolleg für Wirtschaft und Verwaltung, Aachen