**LS 9.2 Vertriebsprozess für Stamm- und Neukunden**

**Didaktisch-methodische Hinweise**

Die vorliegende Lernsituation bietet den Schülerinnen und Schüler die Chance, einen kaufmännischen Prozess mittels eines ERP-Systems (SAP4school) zu durchleben. Die Lernsituation ist in dem für die Schülerinnen und Schüler bekannten Modellunternehmen Global Bike Deutschland GmbH angesiedelt. Sie basiert auf den bestehenden Modulen A3 (Einfacher Vertriebsprozess), A3r (Vertriebsprozess - von der Anfrage zum Zahlungseingang) und B3 (Vertiefter Vertriebsprozess), die im Rahmen von SAP4school IUS als Unterrichtsmaterial zur Verfügung gestellt werden. Es wird damit inhaltlich an den Vertriebsprozess in Lernfeld 2 angeknüpft. Die Module wurden zusammengefasst, verändert sowie an die Lernsituation und die Rahmenbedingungen des Bildungsganges Kaufleute für Groß- und Außenhandelsmanagement am Nell-Breuning-Berufskolleg in Frechen angepasst.

Voraussetzung für diese Lernsituation ist das schulweit installierte ERP-System SAP4school, mit dem die Schülerinnen und Schüler in den wesentlichen Elementen bereits vertraut sind. Des Weiteren ist vorauszusetzen, dass die Schülerinnen und Schüler das Modellunternehmen bereits kennen. Sie können vor allem Daten für Lieferanten, Kunden und Material heraussuchen und beherrschen die grundlegenden Funktionen des Programms. Dafür nutzen die Schülerinnen und Schüler die Programmoberfläche der in Fachräumen aufrufbaren Software, wobei auch eine browserbasierte Oberfläche genutzt werden kann. Dadurch können die Elemente der Lernsituation plattform- und lernortunabhängig durch die Schülerinnen und Schülern bearbeitet werden.

Zu Beginn analysieren die Schülerinnen und Schüler die Ausgangssituation und beschreiben das Problem: Aufgrund der hohen Nachfrage nach den Produkten der Global Bikes GmbH ist die Anzahl der zu bearbeitenden Aufträge stark gestiegen. Damit das ERP korrekte Daten über die Finanz- und Liquiditätssituation des Unternehmens liefern kann und somit unternehmerische Entscheidungen unterstützt, müssen alle Geschäftsvorfälle zeitnah in SAP dokumentiert werden.

Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Auftragsbearbeitung zu entlasten, helfen zum einen andere Abteilungen aus und zum anderen wurde eine neue Mitarbeiterin eingestellt. Die Aushilfen aus anderen Abteilungen fragen jedoch ständig nach, wie die Belege zu bearbeiten sind und halten dadurch die Mitarbeiter der Auftragsbearbeitung von der Arbeit ab. Ferner muss die Einführung der neuen Mitarbeiterin vorbereitet werden.

Die Schülerinnen und Schüler, die als Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in der Abteilung Auftragsbearbeitung eingesetzt sind, sollen also zunächst Belege in SAP bearbeiten und im Anschluss daran helfen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die noch nicht mit der Belegbearbeitung vertraut sind, mit geeignetem Schulungsmaterial und Hilfen zu unterstützen.

Nach der Analyse der Situation informieren sich die Schülerinnen und Schüler über die vorliegenden Belege und sammeln Ideen für die Schulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Als eine Form der Unterstützung wird in der Situation das Anlegen eines Favoritenmenüs vorgeschlagen. Ferner hat ein Mitarbeiter bereits damit begonnen, die Prozesse im Vertrieb als eEPKs zu visualisieren und zu dokumentieren. Diese sind aber noch nicht fertiggestellt, so fehlt der Teilprozess zur Abwicklung von Retouren. Unter Beachtung des vorgegebenen Zeitrahmens erstellen sie einen Arbeitsplan und legen fest, welche Handlungsprodukte am Ende erstellt werden sollen.

Für den ersten Teil der Situation (Bearbeitung der Belege) sind die Handlungsprodukte bzw. die zu erstellenden Belege vorgegeben. Im zweiten Teil (Schulungsunterlagen) können die Schülerinnen und Schüler entscheiden, mit Hilfe welcher Materialien sie neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen wollen. Hier haben die Schülerinnen und Schüler mehrere Optionen bei der Frage, in welcher Form zusätzliche Hilfen erstellt werden sollen: Schulungsvideos (Screencast), Anleitungen mit Screenshots, weitere eEPKs inklusive Erläuterungen, etc.

Die beiden Teile erfüllen folgenden Zweck: Im ersten Teil machen sich die Schülerinnen und Schüler mit dem Vertriebsprozess vertraut, indem sie mit Hilfe der eEPKs die Schritte zur Belegbearbeitung nachvollziehen und sich die Handhabung mit Hilfe der Handreichung in SAP erarbeiten. Dafür müssen die Schülerinnen und Schüler die Belege analysieren und diese mit den zur Verfügung gestellten Hilfen in SAP bearbeiten. Der erste Teil bietet wenig Raum für alternative Handlungswege, da die Bearbeitung der Belege von vorgegebenen Arbeitsschritten und Klickfolgen in SAP geprägt ist.

Bearbeitungsschritte:

* Belege analysieren (Hilfe: Kasten auf dem Beleg)
* Blick in die eEPKs (grün: was muss ich machen; rot: was ist passiert)
* Auf Basis der eEPKs leiten die Schülerinnen und Schüler die nächsten Bearbeitungsschritte ab
* Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Belege in SAP

Übersicht der Belege

| **Nr.** | **Beleg** | **Beschreibung** | **Ergebnis / Handlungsprodukt**  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Anfrage** der NeckaRad GmbH | * 5 Citybikes (schwarz)
* Stammkunde; bereits im System angelegt
 | * Anfrage erfasst und angelegt
* Angebot erstellt und gedruckt
 |
| 2 | **Anfrage** der Radlager GmbH | * 10 Deluxe Touring Bike schwarz
* Neukunde
* Einführungsrabatt angefragt
 | * Neukunde mit Standardangaben im System angelegt
* Anfrage erfasst und angelegt
* Rabatt berücksichtigt; Angebot erstellt und gedruckt
 |
| 3 | **Bestellung** von Schmitts Radlager KG | * 10 Profi-Fahrradhelme ohne vorheriges Angebot
 | * Auftragsbestätigung erstellt und gedruckt
* Auslieferung angelegt, Kommissionierung der Ware, Warenausgang gebucht
* Lieferschein erstellt und gedruckt
* Ausgangsrechnung erstellt
 |
| 4 | **Bestellung** der Bavaria Bikes GbR | * 8 Navigationsgeräte
* Auftrag wurde bereits angelegt
 | * Auftragsbestätigung erstellt und gedruckt
* Auslieferung anlegen, Kommissionierung der Ware, Warenausgang buchen
* Lieferschein erstellt und gedruckt
* Ausgangsrechnung erstellt
 |
| 5 | **Bestellung** der Bavaria Bikes GbR | * 100 Wasserflaschen
* Bestellung ohne vorheriges Angebot
 | * Bestellung muss geprüft werden
* Auftragsbestätigung erstellt und gedruckt
* Auslieferung anlegen, Kommissionierung der Ware, Warenausgang buchen
* Lieferschein erstellt und gedruckt
* Ausgangsrechnung erstellt
 |
| 6 | **Bestellung** Rädleland e.K:  | * 22 Fahrradcomputer
* Versand ist bereits erfolgt
 | * Rechnung erstellt und gedruckt
 |
| 7 | **Kontoauszug** LS Bank Stuttgart | * Zahlungseingang Rädleland e.K.
 | * Eingang der Zahlung bearbeiten
 |
| 8 | **Bestellung** | * 15 Fahrradkarte
* Auslieferung erfolgt
 | * Ausgangsrechnung erstellt
 |
| 9 | **Retoure** Fahrradmarkt Heidelberg GmbH | * 10 Fahrradkarten Süddeutschland
* Retoure eingegangen; Ware kann wiederverkauft werden
 | * Für die Bearbeitung der Retoure gibt es keine eEPK
* Leistungsstarke Lerngruppen könnten hier eine passende eEPK für diesen Teilprozess erstellen
* Retoure angelegt, Wareneingang gebucht bzw. umgebucht, Gutschrift erstellt
 |

Im zweiten Teil gehen die Schülerinnen und Schüler der Frage nach, wie man effizient und zielorientiert neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei unterstützt, damit diese möglichst schnell die Auftragsbearbeitung erledigen und damit die bisherigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlasten können. Sie können hier selbst entscheiden, welche Produkte und Materialen hier geeignet sind. Die Schülerinnen und Schüler bewerten hier verschiedene Alternativen, wägen Vor- und Nachteile ab und entscheiden sich für passende digitale Handlungsprodukte:

* Weitere eEPKs erstellen (bei der Bearbeitung der Belege fällt auf, dass die eEPK für Retoure fehlt.)
* eEPKs überprüfen und ergänzen, ggf. mit Screenshots
* ein Favoritenmenü für die Auftragsbearbeitung
* Anleitungsvideos (z. B. Screencast) oder animierte Präsentation

Dieser Teil kann in Schülerteams arbeitsteilig bearbeitet werden. Jedes Team ist für einen Teilprozess verantwortlich. Dieses Vorgehen bietet die Möglichkeit der Binnendifferenzierung, da die Teilprozesse unterschiedlich lang und komplex sind.

Die Schülerinnen und Schüler durchlaufen in jedem der beiden Teile der Lernsituation den Vertriebsprozess von der Anfrage bis zur Auslieferung, sowie bis zur Faktura bzw. bis zur Verbuchung des Zahlungseinganges. Sie entwickeln dadurch ein vertieftes Verständnis des Vertriebsprozesses, dessen Abbildung als eEPK und die Bearbeitung in einem ERP-System. Dies fördert die Fähigkeit, komplexe Zusammenhänge zu erkennen und vernetzt zu denken. Sie sind dadurch in der Lage, die grundlegende Funktionsweise von Unternehmenssoftware zur Unterstützung der Teilprozesse und Schnittstellen entlang der Wertschöpfungskette nachzuvollziehen (siehe Lehrplan LF9).

Nach jedem Teil finden die Präsentation und die Kontrolle der Arbeitsergebnisse statt. Am Ende der Lernsituation reflektieren die Schülerinnen und Schüler die Qualität der Handlungsprodukte und ihren individuellen Lernprozess.

|  |  |
| --- | --- |
| **Vertriebsprozess für Stamm- und Neukunden** **Strukturierung der LS über die vollständige Handlung** | **9.2****ca. 16 Std.** |
| **Handlungsphasen der Lerngruppe** | **Beschreibung / Lehr-Lernprozess** | **Mögliche Methoden, Medien, Arbeits- und Sozialformen / Material** | **Präsenz-Distanz** |
| **Analysieren / Informieren** | Besprechung der Eingangssituation und des Materials. Erfassen der Problemstellung  | Plenum / Unterrichts-gesprächAusgangssituation, eEPKs, SAP-Handreichung | Präsenz |
| **Planen** | Schülerinnen und Schüler sichten die Belege, leiten Arbeits-aufträge ab und legen eine Planung vor. | Kleingruppen | Präsenz |
| **Durchführen I** | Schülerinnen und Schüler bearbeiten die Belege mit Hilfe der eEPK und der SAP-Handreichung. Die Schülerinnen und Schüler sollen die erstellten Belege in ihrem Schülerlaufwerk abspeichern. Schülerinnen und Schüler überprüfen die eEPK und vermerken ggf. Fehler und Ergänzungen | Einzel- oder Partnerarbeit | Distanz: Schülerinnen und Schüler haben Zugang über den Browser zu SAP und zum LMS. Belege werden als PDF-Dokument gespeichert und in das LMS hochgeladen. |
| **Kontrollieren / Bewerten** | Die bei der Bearbeitung der Belege erstellten als PDF-Dokumente ausgedruckte Handlungsprodukte (z. B. Angebote, Rechnung, Lieferschein) werden kontrolliert.  | KleingruppenLösungshinweise zur Kontrolle der Handlungsprodukte  | Präsenz oder Distanz (Schülerinnen und Schüler kontrollieren eigene Handlungsprodukte oder die der Mitschülerinnen und Mitschüler) |
| **Durchführen II** | Schülerinnen und Schüler erstellen eEPK für die Reklamation und Hilfen für die Auftragsbearbeitung | arbeitsteilige Vorgehensweise, es sind max. 6 Videos zu erstellen, mit Tablet / Notebook mit Web-GUI von SAP. | Vorzugsweise Präsenz |
| **Kontrollieren / Bewerten** | Präsentation der Ergebnisse | Ergebnisse werden in das LMS hochgeladen und präsentiert. | Präsenz |
| **Reflektieren** | Abschlussbesprechung, Reflexion | Reflexionshilfen (Bögen, Spinn-Web etc.) | Präsenz |

Autoren:

Thorsten Windisch, Nell-Breuning-Berufskolleg, Frechen

Thomas Pesch, Nell-Breuning-Berufskolleg, Frechen

Andreas Berger, Berufskolleg für Wirtschaft und Verwaltung, Aachen