

Aufgaben Geschäftsprozesse (EPK, eEPK)

- Aufgabe 1
S 2010
FA 227
- Ist die Eingangsrechnung abgestempelt, wird die Eingangsrechnung mit der Kopie der Bestellung und dem Wareneingangsschein überprüft. Ist die Eingangsrechnung fehlerhaft, werden diese mit einem Begleitschreiben, in dem auf die Fehler hingewiesen wird, an die Lieferanten zurückgeschickt. Sind die Eingangsrechnungen fehlerfrei, werden diese an die Buchhaltung weitergeleitet.
- Aufgabe 2
S 2006
FA 227
- Ist eine Kundenanfrage eingetroffen, werden die Kundendaten auf Aktualität überprüft. Sind die Kundendaten veraltet, werden sie aktualisiert. Anschließend wird das Problem des Kunden erfragt. Anschließend wird versucht, das Problem mit Hilfe einer Datenbank zu lösen. Ist dies der Fall, so gibt der Mitarbeiter dem Anrufer die entsprechenden Informationen zur Problemlösung.
Kann das Problem nicht gelöst werden, wird der Kunde an einen Techniker weitergeleitet.
- Aufgabe 3
S 2002
FA 227
- Wenn bei der Verkaufsabteilung ein Auftrag eingegangen ist, wird mit Hilfe der Kundendatei zunächst geprüft, ob der Kunde ein Neukunde ist. In diesem Fall werden die Stammdaten eingegeben und anschließend der Kunde an den Versand weitergeleitet.
Hat der Kunde früher schon einmal bestellt, wird zunächst geprüft, ob noch offene Rechnungen vorhanden sind und Bonität besteht. Ist das Ergebnis der Überprüfung negativ, so wird der Auftrag abgelehnt und der Kunde informiert. Ansonsten wird der Auftrag an die Versandabteilung weitergeleitet.
Die Versandabteilung prüft, ob der gewünschte Artikel (Router) im Lager vorhanden ist. Ist dies der Fall, so wird der Router versandfertig gemacht. Versandfertig heißt, das Gerät wird verpackt, außerdem werden Lieferschein und Rechnung beigelegt. Danach wird der Router von einem Paketdienst abgeholt.
Ist der Router nicht vorhanden, so wird der Einkauf informiert, damit das Gerät bestellt werden kann.
- Aufgabe 4
W 2015
GH II
- Ist eine Schulung geplant, wird die Schulung von der Personalabteilung ausgeschrieben. Möchte der Mitarbeiter an der Schulung teilnehmen, füllt er einen entsprechenden Antrag aus. Dieser Antrag muss vom Vorgesetzten des Mitarbeiters genehmigt werden, anschließend wird der Antrag erfasst und der Ablauf der Anmeldefrist muss abgewartet werden. Nach Ablauf der Anmeldefrist überprüft die Personalabteilung, ob die für die Schulung festgelegte Mitarbeiterzahl erreicht wurde. Ist dies nicht der Fall, findet die Schulung nicht statt und es werden gleichzeitig die angemeldeten Mitarbeiter und die Referenten informiert. Ansonsten erhalten die Mitarbeiter eine Zusage und der Referent erhält eine Teilnehmerliste.