

Ablauforganisation

1. Aufgabe

Die Klage GmbH hat in der letzten Zeit häufig Beschwerden von unzufriedenen Kunden erhalten. Da der Geschäftsführer Herr Sorglos weiß, dass zufriedene Kunden ein wichtiger Erfolgsfaktor für ein Unternehmen sind, wurde eine Abteilung für das Beschwerdemanagement eingerichtet. Zurzeit können Beschwerden nur auf dem Postweg an das Unternehmen geschickt werden. Nach drei Monaten möchte Herr Sorglos wissen, wie gut die Abläufe in der Abteilung Beschwerdemanagement funktionieren und lässt sich ein Ablaufdiagramm erstellen, das die einzelnen Schritte beim Eingang einer Beschwerde zeigt.

a) (8 Punkte)

Analysiere wie häufig die einzelnen Verrichtungsarten vorkommen und wie lange sie dauern. Ergänze dafür die folgende Tabelle mit den Ergebnissen (ohne Nachkommastellen, kaufmännisch gerundet).

Verrichtungsart	Bearbeitung	Transport	Kontrolle	Verzögerung	
Benötigte Zeit in Min.					1636 Min.
Benötigte Zeit in %					100 %

Prozubi ist Deine neue Online-Lernplattform, mit der Du online für die **Prüfung** bei der **Industrie- und Handelskammer (IHK)** lernen kannst. Du willst Dich auf Deine **Abschlussprüfung** vorbereiten? Dann bist Du bei uns genau richtig. Mit unseren günstigen **Komplettpaketen** kannst Du Dich wann und wo Du willst auf Deine kaufmännische Abschlussprüfung vorbereiten! Hier kannst Du online lernen. Mit hunderten **Lernvideos**, über tausend **Übungsaufgaben** zu Deinem Beruf auf Grundlage der Original **IHK-Prüfungsfragen** und jede Menge Übungsaufgaben zum Herunterladen bist Du hier mit uns auf alle Prüfungsthemen gut vorbereitet.

Ablauforganisation

Arbeitsablauf: Beschwerdebearbeitung							
Lfd. Nr.	Stufen des Arbeitsablaufs	○	➔	□	◐	△	Zeit in Minuten
1	Öffnen der Post Eingangsvermerk	○	➔	□	◐	△	2
2	Im Sortierfach der Abteilung Beschwerdemanagement	○	➔	□	◐	△	150
3	Von Poststelle zum Beschwerdemanagement	○	➔	□	◐	△	9
4	Im Eingangskorb der Abteilung Beschwerdemanagement	○	➔	□	◐	△	255
5	Zum Mitarbeiter Beschwerdemanagement	○	➔	□	◐	△	2
6	Auf dem Schreibtisch	○	➔	□	◐	△	650
7	Durchsicht der Post	○	➔	□	◐	△	25
8	Bearbeitung der Beschwerde	○	➔	□	◐	△	40
9	Rücksprache mit der Abteilung, in der das Problem aufgetreten ist	○	➔	□	◐	△	20
10	Verfassen des Antwortschreibens	○	➔	□	◐	△	12
11	Antwortschreiben zum Ausgangskorb	○	➔	□	◐	△	1
12	Im Ausgangskorb	○	➔	□	◐	△	470
Gesamtablauf							

Prozubi ist Deine neue Online-Lernplattform, mit der Du online für die **Prüfung** bei der **Industrie- und Handelskammer (IHK)** lernen kannst. Du willst Dich auf Deine **Abschlussprüfung** vorbereiten? Dann bist Du bei uns genau richtig. Mit unseren günstigen **Komplettpaketen** kannst Du Dich wann und wo Du willst auf Deine kaufmännische Abschlussprüfung vorbereiten! Hier kannst Du online lernen. Mit hunderten **Lernvideos**, über tausend **Übungsaufgaben** zu Deinem Beruf auf Grundlage der Original **IHK-Prüfungsfragen** und jede Menge Übungsaufgaben zum Herunterladen bist Du hier mit uns auf alle Prüfungsthemen gut vorbereitet.

