

## 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.	99	12	-	1525	1636 Min.
Benötigte Zeit in %	6	1	-	93	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	○	➔	□	D	▽	Zeit in Minuten
1	Öffnen der Post Eingangsvermerk	○	➔	□	D	▽	2
2	Im Sortierfach der Abteilung Beschwerdemanagement	○	➔	□	D	▽	150
3	Von Poststelle zum Beschwerde- management	○	➔	□	D	▽	9
4	Im Eingangskorb der Abteilung Beschwerdemanagement	○	➔	□	D	▽	255
5	Zum Mitarbeiter Beschwerdemanagement	○	➔	□	D	▽	2
6	Auf dem Schreibtisch	○	➔	□	D	▽	650
7	Durchsicht der Post	○	➔	□	D	▽	25
8	Bearbeitung der Beschwerde	○	➔	□	D	▽	40
9	Rücksprache mit der Abteilung, in der das Problem aufgetreten ist	○	➔	□	D	▽	20
10	Verfassen des Antwortschreibens	○	➔	□	D	▽	12
11	Antwortschreiben zum Ausgangskorb	○	➔	□	D	▽	1
12	Im Ausgangskorb	○	➔	□	D	▽	470
	<b>Gesamtablauf</b>						<b>1.636 Min.</b>

### Verrichtungsart

- Verzögerung
- Transport
- Kontrolle
- Lagerung
- Bearbeitung

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

### b) (8 Punkte)

Beschreibe in ganzen Sätzen zwei Schwachpunkte im abgebildeten Ablauf und belege diese Probleme mit Daten.

Die meiste Zeit des Vorgangs entfällt auf Verzögerungen. Die reine Verzögerungszeit liegt bei 1525 Minuten, was 93 % des gesamten Vorgangs entspricht. Insgesamt wird viermal zwischengelagert, dreimal transportiert und viermal bearbeitet. Das Hauptproblem ist somit in der Verzögerung zu sehen, die dadurch entsteht, dass die eigentliche Bearbeitung der eingehenden Beschwerden erst im achten Schritt des Arbeitsablaufs beginnt. Bis dahin sind bereits 1093 Minuten vergangen. Eine weitere Schwachstelle, die als Ursache der Verzögerung zu sehen ist, ist die Zergliederung durch den Transport. Auch wenn die reine Transportzeit nur 1 % der benötigten Zeit beträgt, ist es dennoch problematisch, dass die eingehenden Beschwerden zunächst die gesamte Postbearbeitung durchlaufen müssen und erst quer durch das Unternehmen transportiert werden, bis sie beim zuständigen Sachbearbeiter ankommen.

### c) (8 Punkte)

Mach Herrn Sorglos in ganzen Sätzen zwei Vorschläge wie er den Prozess des Beschwerdemanagements verbessern kann.

Transportwege und Wartezeiten können reduziert werden, wenn das interne Datennetz für die Weiterleitung der eingehenden Beschwerden genutzt wird. Dafür werden die Beschwerden in der Poststelle eingescannt und an die Abteilung Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Eine andere Möglichkeit, durch die die Poststelle weitestgehend umgangen werden kann, ist die Einrichtung eines elektronischen Beschwerdemanagements. Dadurch können Kunden ihre Beschwerden direkt per E-Mail an den zuständigen Mitarbeiter der Abteilung Beschwerdemanagement richten. Auch die Einrichtung einer Telefon-Hotline zur Entgegennahme der Beschwerden wäre denkbar.