

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2022

Problemlösungs- und Entscheidungsmethodik

Antworten und Markierungen in diesen Blättern werden **nicht** bewertet.

Verwenden Sie für Ihre Antworten **ausschliesslich** die dafür vorgesehenen Lösungsblätter.

Dieser Prüfungsteil ...

umfasst:

- 1 Postkorbaufgabe
- 2 offene Wissensfragen
- 1 Mini-Case-Aufgabe

sieht eine **Prüfungsdauer von 60 Minuten** vor,
die frei eingeteilt werden können.

Vorgesehen sind:

- ca. 30 Minuten für die Postkorbaufgabe
- ca. 15 Minuten für die 2 offenen Wissensfragen
- ca. 15 Minuten für die Mini-Case-Aufgabe

ermöglicht eine **Punktzahl von 48**, die sich aufteilt in:

- 24 Punkte für die Postkorbaufgabe
- 12 Punkte für die 2 offenen Wissensfragen (jeweils 6 Punkte)
- 12 Punkte für die Mini-Case-Aufgabe

Teil 1: Postkorbaufgabe

Ausgangssituation

Sie sind Geschäftsführer / Geschäftsführerin des Architekturbüros *ArchiteKts* mit insgesamt 8 Mitarbeitenden. Am heutigen Dienstag, dem 16. August 2022, sind Sie auf dem Rückweg von einem Ihrer Grossprojekte im Industriegebiet Landquart. Sie sind ohne Auto unterwegs und müssen nach Chur West, wo sich Ihr Büro befindet. Ihr Smartphone-Akku ist fast leer. Die verbleibende Energie erlaubt Ihnen nur, alle Informationseingänge abzurufen, jedoch reicht sie nicht mehr aus, um Anrufe oder Textnachrichten bzw. E-Mails zu tätigen. Um 15:30 Uhr steigen Sie in den Zug und erreichen Chur West eine halbe Stunde später um 16:00 Uhr.

Vor Ort befindet sich einzig Ihre Assistenz Liam Gantenbein. Er ist im 2. Lehrjahr und kann operative Tätigkeiten übernehmen. Aufgrund der ausserordentlichen Vorkommnisse steht er heute auch nach der offiziellen Arbeitszeit zur Verfügung. Sie entscheiden nun, welche Massnahmen Sie zwischen 16:00 Uhr und 19:00 Uhr ergreifen, respektive welche Pendenzen Sie delegieren und wann Sie die selbstauszuführenden Pendenzen erledigen.

1.1. Aufgabe (Aktionsplan)

Analysieren Sie die erhaltenen Informationen und füllen Sie danach **zuerst** den beiliegenden **Aktionsplan** aus. Im Aktionsplan sollte deutlich werden, **a)** welche Priorität Sie als Geschäftsführer/Geschäftsführerin den Pendenzen zumessen und **b)** welche Pendenzen Sie delegieren:

- A = wichtig und dringend (d.h. während der ersten Stunde)
 - B = wichtig, aber nicht dringend (d.h. > als 1 Stunde)
 - C = dringend, aber nicht wichtig
 - D = weder wichtig noch dringend
-

1.2. Aufgabe (Zeitplan)

Füllen Sie aufgrund der im Aktionsplan priorisierten Pendenzen **anschliessend** Ihren **Zeitplan** als Geschäftsführer / Geschäftsführerin aus. Im beiliegenden Zeitplan planen Sie, wann Sie die nicht delegierten Pendenzen **selbst** erledigen. Das Delegieren muss im Zeitplan **nicht** aufgeführt werden.

Hinweise

- Beachten Sie, dass sowohl im Aktions- wie auch im Zeitplan jeweils alle Pendenzen vollständig aufgeführt werden müssen. Die delegierten Pendenzen müssen jedoch im Zeitplan nicht aufgeführt werden.
 - Verwenden Sie sowohl im Aktions- wie auch im Zeitplan immer die Pendenzennummer, die auf den nachfolgenden Beilagen vermerkt ist. Es ist wichtig, dass Sie im Zeitplan Ihre Planung begründen (in Stichworten).
-

Beilagen

- Dokument 1a & 1b & 1c & 1d: Mail
 - Dokument 2a & 2b & 2c: SMS
 - Dokument 3a & 3b & 3c & 3d & 3e: Combox
 - Dokument 4a & 4b: Persönlicher Kontakt
 - Aktionsplan
 - Zeitplan
-

Dokument 1a: E-Mail

From: rulber@graubündenbau.ch
Sent: 16.08.2022; 12:02 Uhr
To: [\[geschäftsführung@architekts.ch\]](mailto:geschäftsführung@architekts.ch)

Subject: GEHEIM: Absprache betreffend Ausschreibung «Schöngrund»

Liebe/Lieber [Prüfungskandidatin/Prüfungskandidat]

Heute Morgen wurde das Baugesuch des Areals «Schöngrund» genehmigt. Die Bauherrschaft will so rasch als möglich mit dem Bau beginnen. Zuvor müssen wir unser finales Projekt mitsamt allen Bauplänen ohne Dritte in einer halben Stunde gemeinsam besprechen und die Offerte finalisieren.

Damit ich unser Angebot rechtzeitig bei der Bauherrschaft platzieren kann, erwarte ich Deinen Anruf heute Abend. Zeitlich passt es mir leider nur zwischen 17 und 18 Uhr. Ich hoffe, Du kannst diesen halbstündigen Telefontermin wahrnehmen: Es wäre sehr schade, wenn wir dieses Projekt nicht gemeinsam durchführen können!

PS: Ich hoffe, das Modell «Schöngrund» ist mittlerweile bei euch ausgestellt.

Beste Grüsse,
Renato Ulber

Leiter Bauprojekte
GraubündenBau (Generalunternehmen)

Dokument 1b: E-Mail

From: ReNova AG

Sent: 16.08.2022; 13:25 Uhr

To: [\[info@architekts.ch\]](mailto:info@architekts.ch)

Subject: Dringliche Abklärungen betreffend Elektrizität mit Liegenschaftsbesitzerin

Sehr geehrte Damen und Herren

Die ReNova AG ist mit den Umbauarbeiten Ihres Gebäudes beauftragt worden. Infolge dieser Renovation sind wir auf nicht ummantelte Stromkabel und fehlende Sicherungen gestossen. Dies hat heute Vormittag einen Funkenflug verursacht. Solange das Problem mit der Elektrizität besteht, können wir mit den Umbauten nicht weiterfahren.

Wir bitten Sie daher dringend um Ihren Rückruf mit den Kontaktinformationen der Liegenschaftsbesitzerin. Ohne die korrekten Baupläne der Liegenschaftsbesitzerin stellt die aktuelle Situation eine beträchtliche Gefährdung aller dar, für Sie sowie für unsere Bauarbeiter – und besonders im Notfall!

Besten Dank im Voraus & freundliche Grüsse,

Alice Huber
Projektleitung Umbauten
ReNova AG

Telefonisch erreichbar: Mo bis Do, 09:00 – 17:00 Uhr

Dokument 1c: E-Mail

From: Spedition Grischuna
Sent: 16.08.2022; 15:01 Uhr
To: [\[info@architekts.ch\]](mailto:info@architekts.ch)
Subject: Lieferung & Rechnung

Sehr geehrte Damen und Herren

Das Modell der Überbauung «Schöngrund» ist heute Mittag an ArchiTeKts geliefert worden. Das dreiteilige Modell wurde von unseren beiden Lieferanten in den Ausstellungsraum gebracht.

Aufgrund Ihrer Abwesenheit konnte die Rechnung nicht wie vereinbart bei der Lieferung beglichen werden. Wir bitten Sie, die Rechnung anbei heute zu begleichen. Andernfalls müssen wir eine Verzugsgebühr von CHF 25.- zusätzlich in Rechnung stellen.

Besten Dank & freundliche Grüsse,

Livio Moser
Inkasso Spedition Grischuna

Dokument 1d: E-Mail

From: Pizza & More Chur
Sent: 16.08.2022; 14:59 Uhr
To: [\[bernauer@architekts.ch\]](mailto:bernauer@architekts.ch)
Cc: [\[info@architekts.ch\]](mailto:info@architekts.ch)
Subject: Bestätigung

Hallo Annelise

Bestätigung der Bestellung:

3x Pizza Margherita	CHF 45.00
3x Pizza Prosciutto	CHF 51.00
3x Pizza Funghi	CHF 48.50
TOTAL (inkl. MWST 7.7%)	CHF 144.50

Bemerkung:
Vereinbarter Abholzeitpunkt*: 18:45 Uhr bei Pizza & More

Besten Dank für die Bestellung!

Freundliche Grüsse,
Pizza & More Team

Tel.: 070 444 345 543

** Änderungen betreffend Abholung oder Abbestellungen müssen mind. 1 Stunde vorher telefonisch erfolgen.*

Dokument 2a: SMS

SMS vom 16.08.2022, 11:43 Uhr.

Ich konnte die Weinflaschen in der Churer Altstadt für den morgigen Geburtstag von Felix bestellen. Du kannst sie abholen, wenn Du gegen 16:00 Uhr mit dem Zug am Bahnhof Chur bist oder mit dem Auto vom Büro aus bis um 18:00 Uhr. Für beides brauchst Du dafür eine halbe Stunde extra.

LG, Liam

Dokument 2b: SMS

SMS vom 16.08.2022, 15:24 Uhr.

Bin jetzt im Unihockeytraining. Nina fährt mit uns mit und übernachtet auch bei Ladina. Fahr bitte um 17 Uhr vom Büro in Chur West los und hol uns wie versprochen um 17:10 Uhr in der Halle Chur Allmend ab. Dann sind wir um 17:30 Uhr in Flims bei Ladina und Du bist wieder zurück im Büro um 18 Uhr. PS: Kommt nur heute vor, weil uns niemand anderes fahren kann. GLG, Mia

Dokument 2c: SMS

SMS vom 16.08.2022, 15:26 Uhr.

Feueralarm ausgelöst um 15:25 Uhr

Bei Ihnen ist ein Feueralarm ausgelöst worden. Begeben Sie sich bitte auf direktem Weg über den Fluchtweg nach draussen in Sicherheit. Helfen Sie nach Möglichkeit anderen Personen. Die Feuerwehr wurde automatisch alarmiert und ist innert weniger Minuten vor Ort. Informieren Sie sich umgehend über die Lage beim Feuerwehr-Kommando in den ersten 30 Minuten nach Ihrer Ankunft.

Achtung: Dies ist kein Probealarm!

Dokument 3a: Combox-Nachricht

Datum	16. August 2022
Zeit	14:51
Name	Martin Baselgia
Telefonnummer	081 567 12 34
Anliegen	Guten Tag, jetzt bin ich soeben von der Arbeit zurückgekehrt und sehe, dass unser Garagentor eingedrückt ist und sich nicht mehr öffnen lässt. Gemäss meiner Frau ist heute Mittag der Spediteur bei Ihnen vorgefahren und hat wohl das Garagentor stark beschädigt. Bitte kommen Sie zur Klärung des Vorfalls und zur Aufnahme des Schadens bis um 19 Uhr bei mir nebenan vorbei. In 10 Minuten ist dies geregelt. Bis später, Martin Baselgia

Dokument 3b: Combox-Nachricht

Datum	16. August 2022
Zeit	15:27
Name	Madlaina Kuster
Organisation	Berufsfeuerwehr Stadt Chur
Telefonnummer	unterdrückt
Anliegen	Grüezi, die Berufsfeuerwehr der Stadt Chur ist unterwegs zu Ihnen. Wir benötigen von Ihnen persönlich unbedingt die Telefonnummern aller Mitarbeitenden und bitten Sie, diese unserem Care Team mit der Nummer 0900 117 117 möglichst rasch mitzuteilen, damit wir die Mitarbeitenden kontaktieren können. Aus Datenschutzgründen benötigen wir die Angaben von Ihnen persönlich.

Dokument 3c: Combox-Nachricht

Datum	16. August 2022
Zeit	15:28
Name	Liam Gantenbein
Organisation	ArchiTeKts / Assistenz
Telefonnummer	091 099 00 22
Anliegen	Es brennt im Grossraumbüro, es scheint aber niemand sonst vor Ort zu arbeiten. Heute Mittag ist das Modell der Überbauung «Schöngrund» geliefert worden. Es steht hinten im Ausstellungsraum, aber es ist niemand hier, um das wichtige Modell nach draussen in Sicherheit zu tragen. Ruf mich zurück! Was soll ich tun, um das Modell zu retten? Soll ich es allein versuchen? Wie kann ich helfen?

Dokument 3d: Combox-Nachricht

Datum	16. August 2022
Zeit	15:28
Name	Renato Caflisch
Telefonnummer	091 011 55 55
Anliegen	Hallo Sie, hei, jetzt dröhnt Ihr Alarm schon seit mehreren Minuten in unserem Quartier. Niemand kann oder will den lauten Alarm abstellen. Mir reicht es langsam, ich habe Online-Meetings heute Nachmittag. Jesses, so kann ich doch nicht im Homeoffice arbeiten! Stellen Sie sofort den Alarm aus!

Dokument 3e: Combox-Nachricht

Datum	16. August 2022
Zeit	15:29
Name	Jolanda Pesko
Telefonnummer	091 099 09 09
Anliegen	Ich habe soeben Kenntnis erhalten, dass in den Büroräumlichkeiten von Archi-TeKts ein Feuer ausgebrochen und die Feuerwehr ausgerückt ist. Als Liegenschaftsbesitzerin will ich mir vor Ort einen Überblick über das Ausmass des Brandes verschaffen. Ich bin ab 17 Uhr da und möchte Dich sprechen: Komm bitte vorbei, wenn Du vor Ort bist. Danke und bis später.

Dokument 4a: Persönlicher Kontakt

Persönlicher Kontakt mit Partner/Partnerin am 16.08.2022 um 06:31 Uhr:

<Gell, vergiss nicht unser alles entscheidendes Telefonat heute Abend: Ich bin dann in Hamburg und werde Alois den positiven Entschied betreffend Hauskauf telefonisch mitteilen. Er ist bis kurz nach 19 Uhr erreichbar, besprechen müssen wir also die Viertelstunde vorher. Dann solltest Du auch wieder zurück sein, nachdem Du unsere kleine Mia nach Flims gefahren hast. Ich bin so aufgeregt über unseren Hauskauf! >

Dokument 4b: Persönlicher Kontakt

Persönlicher Kontakt mit Verwaltungsrätin Annelise Bernauer am 16.08.2022 um 08:04 Uhr:

<Wir sehen uns heute Abend in der VR-Sitzung. Ich möchte aber vorher mit Dir ab 17:00 Uhr telefonisch während einer halben Stunde allein, in Ruhe noch etwas Vertrauliches betreffend der Geschäftsentwicklung vorbesprechen. Ah, und kannst Du danach gleich die Pizzen für die Sitzung abholen? Wir sehen uns um 19:15 Uhr am Hauptsitz!>

Teil 2: Offene Wissensfragen

2.1. Aufgabenfolgeplan (Kundenreklamation)

Ausgangslage

Nachfolgend sind die vereinfachten Prozessschritte für die Bearbeitung von Kundenreklamationen aufgeführt.

Nummer Prozessschritt	Inhalt Prozessschritt
1	Reklamation erfassen
2	Empfang Reklamation bestätigen
3	Reklamation prüfen
4	Massnahme festlegen
5	Wenn möglich Mängelbehebung durchführen
6	Wenn möglich Ersatz organisieren
7	Wenn möglich Entschädigung/Rückerstattung bestimmen
8	Wenn Reklamation unbegründet, Ablehnung begründen
9	Rückmeldung an Kunde senden
10	Reklamation abschliessen

Aufgabe

Stellen Sie einen korrekten **Aufgabenfolgeplan** (Synonyme: *Ablaufdiagramm, Flussdiagramm, Prozessablaufdiagramm*) dar mit allen oben aufgeführten Prozessschritten. Nutzen Sie hierfür die richtigen **Symbole**.

Sie können in die gezeichneten Symbole nur die *Nummer des Prozessschritts* (statt den textlichen Inhalten) eintragen.

Es müssen **alle 10 Prozessschritte** in der aufgeführten Reihenfolge verwendet werden.

2.2. Mindmapping

Ausgangslage

Ein Hersteller von Wärmepumpen plant die Markteinführung einer neuartigen, hocheffizienten Wärmepumpe mit Namen «COMFORTA PLUS».

Im Vorfeld wurde bereits ein Mindmap mit notwendigen Elementen zu diesem Vorhaben erstellt, das jedoch leider verloren ging. Vorhanden sind aber noch die Elemente, die im Mindmap vorhanden waren.

Aufgaben

Strukturieren Sie die nachfolgenden Elemente in einem eigenen **Mindmap**. Beginnen Sie im Zentrum des Mindmaps mit dem Mindmap-Thema.

- a) (Hinweis: Die nachfolgenden Elemente sind **nicht** in einer sinnvollen Reihenfolge aufgeführt!)
- Online-Medien
 - Eigenheimbesitzer
 - Zielgruppen
 - Handwerksbetriebe
 - Preisliste Handwerksbetriebe
 - Endkunden (potentielle Käufer)
 - Referenzpreisbeispiele für Endkunden
 - Besitzer Mietliegenschaften
 - Architekten und Bauingenieure (Beeinflusser)
 - Werbemaßnahmen/Medien
 - Preisgestaltung
 - Printmedien
- b) Wozu ist Mindmapping gut? Beschreiben Sie jeweils in einem kurzen Satz **2 Merkmale (Anwendungsmöglichkeiten)**, wofür sich die «Mindmapping-Methode» besonders eignet.

Teil 3: Mini Case «Projektmanagement Kanban IT Solutions»

Ausgangslage

Sie sind der Logistikleiter resp. die Logistikleiterin der Firma **Fischer Präzisionstechnik AG** in Aarau.

Die Geschäftsleitung hat im Sommer entschieden, dass das Lagerbewirtschaftungssystem «easy KANBAN» der Firma Kanban IT Solutions eingeführt werden soll. Die ausgewählte Lösung «easy KANBAN» wird erstmalig in einer neuen Version implementiert. Die Firma Fischer Präzisionstechnik AG soll hierfür der erste Referenzkunde werden. Sie wurden mit der Projektleitung dieses Projekts betraut. Als erstes müssen Sie nun den **Projektauftrag** für dieses Projekt formulieren, der sodann von der Geschäftsleitung verabschiedet werden soll.

Die Fischer Präzisionstechnik AG hat neben dem Produktionsstandort in Aarau einen Standort in Rotkreuz sowie einen in Mendrisio. Das System soll als Pilotprojekt vorerst nur am Standort Rotkreuz eingeführt werden. Auftraggeber des Projekts ist die Geschäftsleitung. Das Kernteam des Pilotprojekts besteht neben Ihnen aus 2 Teilprojektleitern: Bastian Huber, Lagerleiter Rotkreuz und Fabian Stoller aus der betriebseigenen Informatikabteilung. Der Vertreter von Kanban IT Solutions ist Peter Freiburghaus. Beginn des Projekts ist am 1.9. Als erstes muss die technische Infrastruktur bereitgestellt werden. Die Parametrierung muss bis zum 31.10. abgeschlossen werden. Die Testphase des Systems dauert bis zum 30.11. Der Produktivstart soll nach der Inventur am 15.12. sein. Eine Verschiebung des Produktivstarts nach dem 15.12. ist nicht möglich, weil Abhängigkeiten zum Projekt «easy PROD» bestehen, das gleichzeitig in der Produktion realisiert wird.

Das Budget für die externe Unterstützung durch die Firma Kanban IT Solutions beträgt 25'000 Franken. Der interne Ressourcenbedarf für Projektmitarbeitende ist mit 500 Stunden geplant. Aufgrund der aktuell hohen Auslastung ist die Ressourcensituation bei der Fischer Präzisionstechnik AG sehr angespannt. Besonderes Augenmerk in der Testphase muss auf die Schnittstelle von «easy KANBAN» zu «easy PROD» gelegt werden, da die Lagerbezüge und Wareneingänge ins System «easy PROD» unbedingt korrekt übermittelt werden müssen.

Die Geschäftsleitung erwartet 14-täglich einen Statusbericht über den Arbeitsfortschritt.

3.1. Projektauftrag

Sie erhalten von der Geschäftsleitung nun den Auftrag, einen Projektauftrag zu erstellen.

- a) Nennen Sie zuerst in der Tabelle auf dem Lösungsblatt in der Spalte «**Projektkapitel**» die **6** wichtigsten Kapitel eines Projektauftrags.
- b) Erstellen Sie anschliessend einen **Projektauftrag** für die Einführung des Lagerbewirtschaftungssystems «easy KANBAN». Übernehmen Sie hierfür die zu den Kapiteln passenden Inhalte aus der Ausgangslage und fügen Sie diese in Stichworten in der Spalte «**Inhalt gemäss Ausgangslage**» ein.

Hinweis: Es dürfen **keine** zusätzlichen Informationen (d.h. Annahmen, die nicht in der Ausgangslage beschrieben sind) hinzugefügt werden.

3.2. Projektrisiken

In der Ausgangslage werden verschiedene Risiken für das geplante Projekt ersichtlich. Identifizieren Sie **3 Projektrisiken**, die in der Ausgangslage beschrieben sind und formulieren Sie in kurzen Sätzen deren mögliche Auswirkungen.

Hinweis: Es dürfen **keine** zusätzlichen Projektrisiken (d.h. persönliche Annahmen, die nicht in der Ausgangslage beschrieben sind) hinzugefügt werden.

3.3. Projektorganisation (Single Choice)

Jedes Projekt hat auch eine Projektorganisation.

Ordnen Sie die Aufgaben der richtigen Funktion im Projekt zu (es ist nur **1** Antwort pro Aufgabe zugelassen).