

# Ausführen einer Buchbestellung



## Prozesseinheit

## Qualifikationsverfahren für Erwachsene

**MÜNSTERGASS  
BUCHHANDLUNG**

MÜNSTERGASS-BUCHHANDLUNG  
MÜNSTERGASSE 33  
POSTFACH 584  
CH-3000 BERN 8 / SWITZERLAND

**Martin Reck**

**23. Juni 2007**

---

## Inhaltsverzeichnis

1	Vorgehensplan.....	2
2	Pendenzenliste .....	2
3	Kurzbericht.....	3
3.1	Einleitung .....	3
3.2	Bericht .....	3
3.3	Erfahrungsbericht .....	4
3.4	Schlussbemerkung.....	4
4	Flussdiagramm .....	5
5	Kritische Schnittstellen.....	8
6	Auswertungsbogen der Lernjournale.....	9
6.1	Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt.....	9
6.2	Das Erlernen des Prozesses war für mich.....	9
6.3	Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich.....	9
6.4	Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen ...	9
7	Anhang .....	10
7.1	Screen-Shot 1: Maske für das Erfassen eines Produkts (Buch) in SPOON .....	10
7.2	Screen-Shot 2: Bestell-Maske in SPOON .....	11

## 1 Vorgehensplan

Aufgabe	Was?	Termin
Entscheiden	Welcher Arbeitsprozess soll beschrieben werden?	31.01.07
Tun	Konsultieren Websites <a href="http://www.rkg.ch">www.rkg.ch</a> und <a href="http://www.igkg-be.ch">www.igkg-be.ch</a>	31.01.07
Tun	Rohfassung schreiben	12.02.07 (Winterferien)
Tun	Titelblatt gestalten	12.02.07 (Winterferien)
Tun	Provisorische Version fertig stellen	06.03.07
Tun	Feedback für provisorische Version einholen	07.03.07
Tun	Erste Endversion erstellen, gem. Feedback vom 07.03.07	23.04.07 (Frühlingsferien)
Entscheiden	Anhang: ja/nein?	03.06.07
Tun	Layouten, Überschriften definieren und automatisches Inhaltsverzeichnis erstellen	03.06.07
Tun	Letzte Korrekturen vornehmen	06.06.07
Tun	Drucken und einreichen	15.06.07

## 2 Pendenzenliste

Aufgabe	Was?	Erledigt am
Überlegen	Welches könnten die kritischen Schnittstellen der beschriebenen Prozesseinheit sein?	11.02.07
Entscheiden	Verwende ich Word, Powerpoint oder eine Gratissoftware wie „dia“ für das Flussdiagramm?	11.02.07
Entscheiden	Füge ich Screen-Shots aus der Software SPOON in die Dokumentation ein (Anhang)? Bzw. grundsätzlich: Anhang ja/nein?	03.06.07
Abklären	Wo kriege ich die „Auswertungsbogen der Lernjournale“ her?	13.02.07
Abklären	Wo kriege ich das „einheitlich vorgegebene Lernjournal“ her?	13.02.07
Abklären	Wie wird in Word ein automatisches Inhaltsverzeichnis generiert?	11.02.07
Entscheiden	a) Titelblatt in Word oder Photoshop? b) Bild in Titelblatt einfügen? c) falls Bild: vom Internet oder selbst mit eigener Digicam machen?	06.03.07
Tun	Flussdiagramm kürzen, d.h. unnötige Teilschritte streichen	22.04.07
Tun	Kapitel gemäss Vorgaben umstellen	22.04.07
Tun	Titelblatt gem. Besprechung abändern	22.04.07
Tun	Kurzbericht kürzen	23.04.07
Tun	Text schreiben „Auswertungsbogen der Lernjournale“	03.06.07
Tun	Zweistufiges Inhaltsverzeichnis für definitive Version generieren	21.06.07
Tun	Ganze PE korrekturlesen	22.06.07
Tun	Drucken und einsenden	23.06.07

## 3 Kurzbericht

### 3.1 Einleitung

Als Buchhändler der Münstergass-Buchhandlung AG in Bern (1993 bis 2006) habe ich die diversen Bestellarten mit den verschiedensten Bestellsystemen miterlebt: In der Zeit vor dem Internet – bei uns bis Mitte 1995 – spielten Fax und Telefon eine grosse Rolle, heute vor allem E-Mail. Im Folgenden wird eine Prozesseinheit beschrieben, wie sie aktuell existiert und ich sie zwischen 2003 und 2006 unzählige Male ausführte.

Bei der beschriebenen Buchbestellung handelt es sich um eine Bestellung, die der Kunde über die Website tätigte. Der Webserver generiert aus einer solchen Bestellung automatisch eine E-Mail mit dem festen Betreff „Buchbestellung“.

Die Übermittlungsart Comelivres zum Lieferanten ist ein Relikt aus den 1980er Jahren, das aber nach wie vor praktisch ist, sehr stark komprimiert werden kann und mit den buchhandelsspezifischen EDV-Systemen kompatibel ist. Comelivres erfolgt über Kabel (Breitband, ISDN, Telefonkabel).

Ferner ist zu erwähnen, dass ich bei der Beschreibung des Prozesses von der Lieferbarkeit des bestellten Buches ausgehe. Es hätte den Rahmen dieser Arbeit gesprengt, auch noch die Online-Abfrage des Lagerbestandes des Schweizer Buchzentrums (SBZ) mit einzubeziehen bzw. das weitere Vorgehen in einem solchen Fall.

### 3.2 Bericht

Ich führe eine via Website erhaltene Bestellung aus. Die Nummerierung 1. bis 13. entspricht genau den 13 Teilschritten des Flussdiagramms (siehe S. 5-7).

1. Ich starte das Programm Microsoft Outlook und klicke auf den Mail-Ordner „Posteingang“ im „Allgemeinen Postfach“, auf das von allen Workstations aus zugegriffen werden kann. Ich öffne die Mail mit der Betreffzeile „Buchbestellung“.
2. Ich beantworte die Mail, indem ich auf den Knopf „Antworten“ klicke. Es genügt, dass ich eine passende Anrede schreibe und via Einfügen → Signatur unsere Standard-Bestellbestätigung einfüge. Danach sende ich die Mail.
3. Jetzt starte ich die Software SPOON, die speziell für unsere Bedürfnisse im Bestell- und Fakturationswesen entwickelt wurde. In der Kunden-Datenbank von SPOON schaue ich nach, ob wir den bestellenden Kunden schon kennen, d.h. ob er in der Datenbank erfasst ist. Wenn dies nicht der Fall ist, nehme ich den Kunden mit allen von ihm in der Bestellung gemachten Angaben auf.
4. Danach lege ich die Bestellung an, indem ich auf den Knopf „Bestellung“ klicke.
5. Wenn ich beim entsprechenden Feld der Bestell-Maske feststelle, dass SPOON die ISBN (= International Standard Book Number) nicht kennt, wurde das Buch bei uns noch nie bestellt, d.h. es figuriert noch nicht in der Produkte-Datenbank von SPOON. In diesem Fall nehme ich das Buch auf, indem ich zuerst auf „Neu“ klicke, dann die vom Kunden angegebene ISBN in das Suchfeld mittels Copy&Paste reinkopiere und auf den Knopf „Katalog“ klicke. Anschliessend brauche ich nur noch den Import bzw. die Übernahme der Daten mit „Ja“ zu bestätigen.
6. Bei einer Online-Bestellung haben die Kunden die Möglichkeit, eine der folgenden beiden Optionen auszuwählen: „Ich werde das Buch bei Ihnen im Laden abholen kommen; bitte informieren Sie mich, sobald es eingetroffen ist.“ oder „Bitte stellen Sie mir das Buch per Post zu.“ In der vom Server generierten Bestell-E-Mail heisst es dann kurz und bündig „Holt ab“ oder „Mit Rechnung senden“.  
Wenn es im Fall der zu verarbeitenden Bestell-Mail nicht heisst „Holt ab“, setze ich in der Bestell-Maske ein Häkchen ins Kästchen vor dem Vermerk „Mit Rechnung senden“.
7. Heisst es hingegen „Holt ab“, setze ich ein Häkchen vor dem Abhol-Vermerk in der Bestellung.
8. Wenn ich die Bestellung komplett aufgenommen und noch einmal auf ihre Richtigkeit überprüft habe, speichere ich sie und klicke auf den Knopf „Bestellungen senden“. So wird die soeben erfasste Bestellung via Comelivres zum Lieferanten SBZ übermittelt.

9. Am nächsten Morgen packe ich die Lieferung des SBZ aus. Der Chauffeur lud die Plastikkiste ca. um 8 Uhr vor der Ladentür ab. Ich packe das Buch aus und lege es neben dem PC auf den Tisch.
10. Danach kontrolliere ich, ob die Lieferung mit dem Lieferschein übereinstimmt und streiche die entsprechende Position durch. Dabei muss ich den Kopf ganz bei der Sache haben und mir stets im Klaren sein, was ich gerade tue! Anschliessend lege ich den Lieferschein ins Plastikmännchen, das mit „Lieferscheine SBZ“ angeschrieben ist.
11. Nun markiere ich in SPOON die eingetroffene Bestellung als erledigt und drucke den dabei automatisch generierten „Laufzettel“ aus.
12. Hat es auf dem ausgedruckten Laufzettel ein Häkchen bei „Holt ab“? Wenn nein, ist zwingend ein Häkchen bei „Mit Rechnung senden“ vorhanden. In diesem Fall lege ich das Buch in das ebenso bezeichnete Gestell neben dem Paktisch.
13. Wenn sich das Häkchen bei „Holt ab“ befindet, stelle ich das Buch zusammen mit dem Laufzettel in das mit „Wird abgeholt“ angeschriebene Gestell hinter der Kasse. Dabei muss ich darauf achten, dass ich das Buch alphabetisch nach Kundenname am richtigen Ort einreihe.

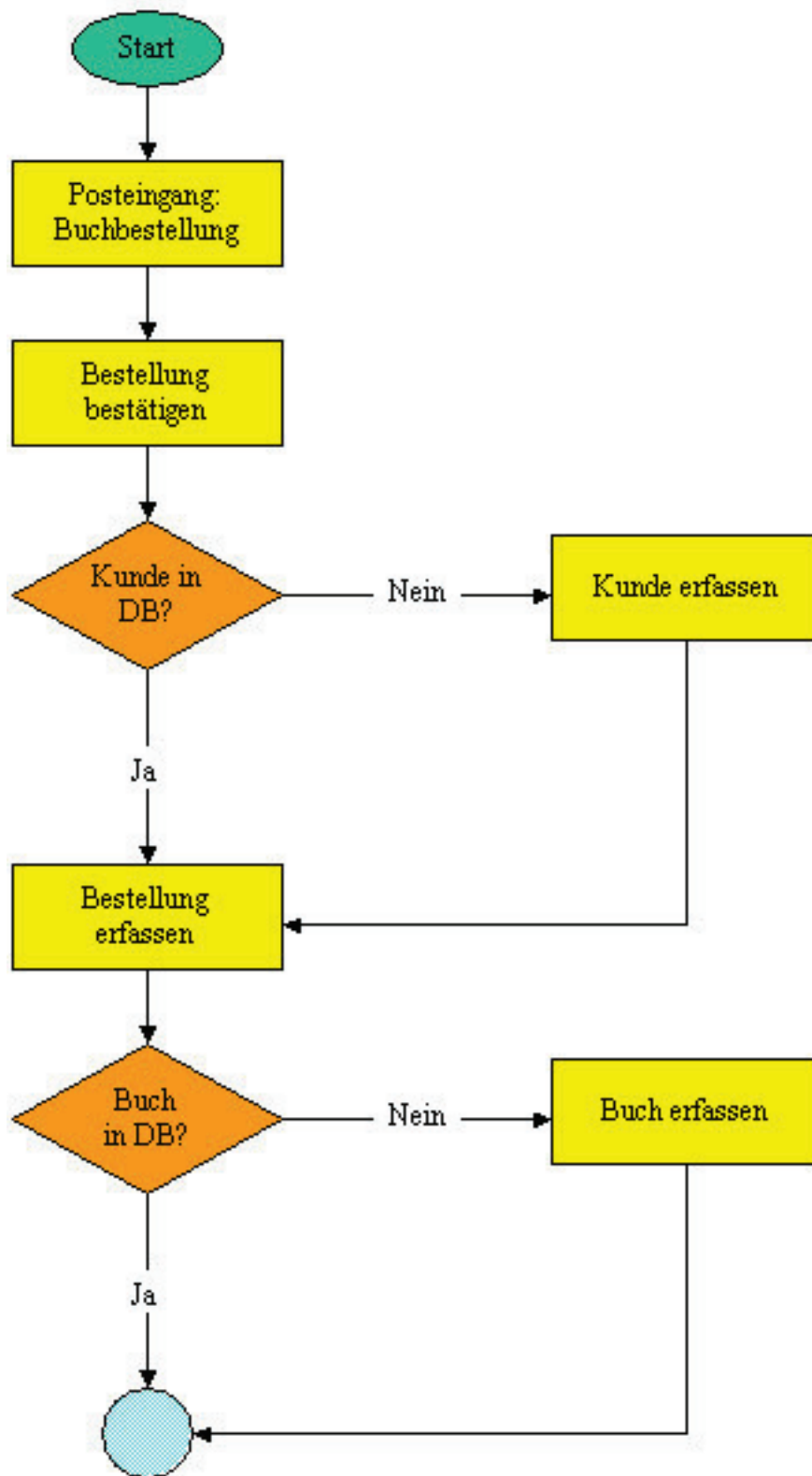
### **3.3 Erfahrungsbericht**

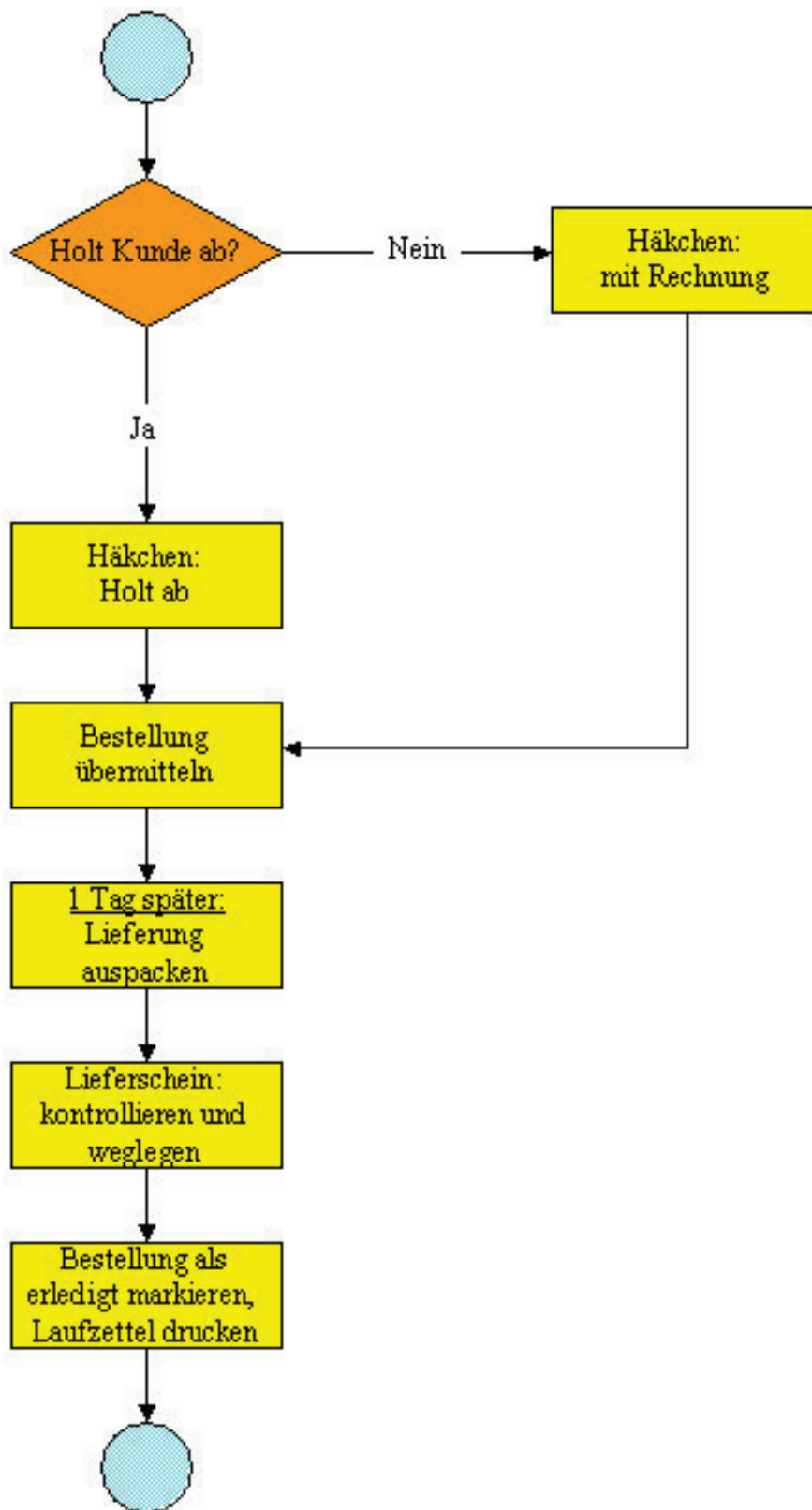
Die beschriebene Prozesseinheit habe ich nicht bloss gelernt, sondern sie sogar mitentwickelt, indem ich von den beiden Programmierern der Software SPOON als Auskunftsperson mit viel Erfahrung im Bereich Buchbestellungen (auch international und mehrsprachig) konsultiert wurde. Die Vorarbeiten dauerten ein halbes Jahr, danach wurde programmiert und Tests gemacht. Anfang 2003 wurden die bestehenden Daten der alten Software migriert und wir begannen vom einen Tag auf den anderen mit SPOON zu arbeiten. Es dauerte ein Jahr, bis so ziemlich alle Kinderkrankheiten in den diversen Modulen und Schnittstellen zu anderen Softwares eliminiert waren.

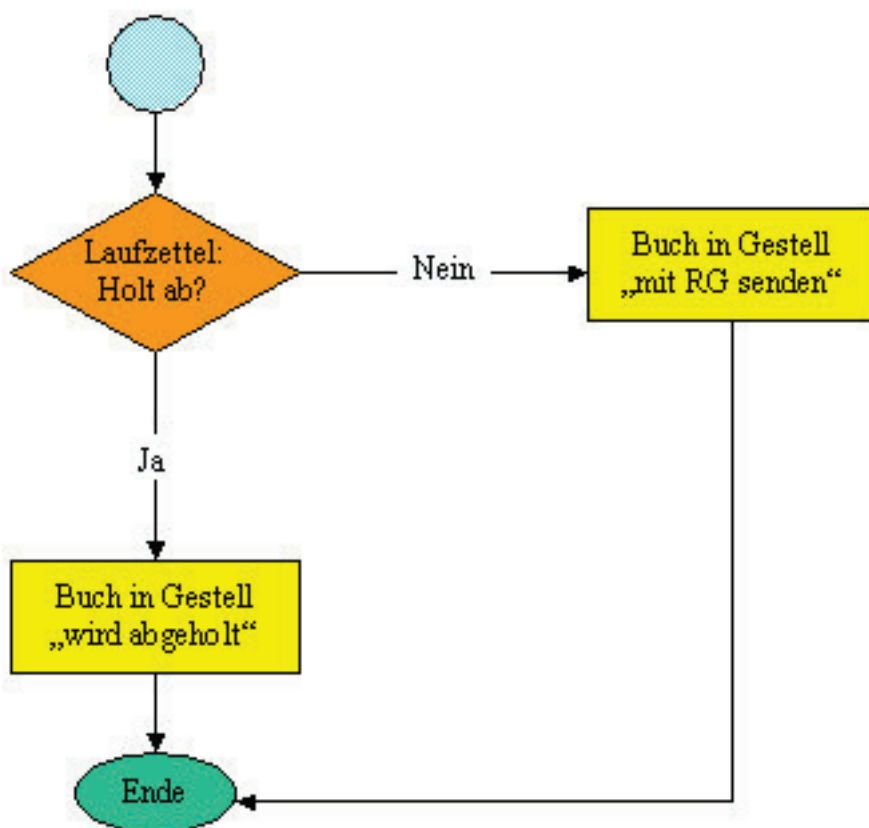
### **3.4 Schlussbemerkung**

Die Abhängigkeit von der Technik – von funktionierender Technik – ist heute sehr gross. Sie ist oft schuld, wenn etwas nicht klappt. Und wohl ebenso oft liegt menschliches Versagen vor, der zweite grosse Unsicherheitsfaktor, den ich bei dieser Prozesseinheit ausmachen konnte. Aber ist es nicht immer so? Kann in der modernen Arbeitswelt, wo die Natur häufig fast keine Rolle spielt, nicht alles Gelingen und Versagen auf Technik und Mensch reduziert werden?

#### 4 Flussdiagramm









---

## 5 Kritische Schnittstellen

Als kritische Schnittstellen konnte ich folgende Phasen eruieren:

1. Auch vier Jahre nach der Entwicklung der Software SPOON kann nicht ganz ausgeschlossen werden, dass sie einwandfrei startet: Manchmal können neue Software-Builds und Patches, kleinere Updates also, ungewollte Folgen haben – oft sogar längere Zeit unbemerkt, da Fehler unter Umständen nur auf einer einzigen Workstation auftreten können.
2. Wenn ein Buch erstmals bestellt wird und es via Import von der Datenbank des Schweizer Buchzentrums (SBZ) neu in die SPOON-Datenbank aufgenommen werden muss, ist eine Internetverbindung nötig. Trotz Breitband-Internetverbindung kommt es immer wieder mal vor, dass wir eine Zeit lang „kein Internet haben“, d.h. die Leitung zu unserem ISP nicht steht. Das Problem kann bei uns im Haus sein (LAN, Router) oder aber beim ISP selbst.
3. Viel häufiger als ein „totes Internet“ ist, dass der Server des SBZ wieder einmal nicht funktioniert. Wir kriegen dann immer eine Fehlermeldung auf den Bildschirm: „Der Server des SBZ kann im Moment nicht erreicht werden. Bitte versuchen Sie es später noch einmal.“ Auf Druck der Kunden (Buchhandlungen) hat das SBZ bereits verschiedene Massnahmen getroffen, um die Situation zu verbessern.
4. Eine funktionierende Internetverbindung ist natürlich auch nötig, um dem Kunden die Bestellbestätigung per Mail zu senden und um die Bestellung dem SBZ per Comelivres zu übermitteln. Praktischerweise landen diese Nachrichten bei fehlender Internetverbindung in einem Puffer und werden automatisch geschickt, sobald die Verbindung wieder steht.
5. Das Setzen der Häkchen am richtigen Ort („Holt ab“ bzw. „Mit Rechnung senden“) erfordert eine hohe Konzentration, auch wenn man es kaum glauben würde. Ebenso der letzte Schritt der PE, die Triage aufgrund des Häkchens auf dem Laufzettel. Hier mache ich durchaus ein Verbesserungspotenzial aus.

---


## 6 Auswertungsbogen der Lernjournale

### 6.1 Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch

weil ich grundsätzlich offen bin für Neues und immer motiviert bin, etwas Neues zu lernen. Die Motivation war hier umso grösser, weil gegenüber dem Verfahren im alten System eine Zeitersparnis zu erwarten war.

### 6.2 Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach

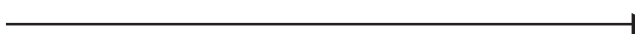
weil ich an der vorangegangenen Entwicklung des Prozesses mitbeteiligt war (siehe Erfahrungsbericht).

### 6.3 Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden  sehr zufrieden

weil ich den Prozess in kurzer Zeit lernte und sich auch die Planung seines Ablaufs als richtig erwies. Die kritischen Schnittstellen konnten identifiziert werden, wodurch klar wurde, wo eine hohe Konzentration und ein erneutes Überprüfen der Arbeit unerlässlich sind.

### 6.4 Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts  alles

weil ich der Ansicht bin, dass ich die gestellte Aufgabe zur Zufriedenheit aller Beteiligten erfüllt habe. Ich erstellte übrigens ein Merkblatt mit Screen-Shots und einer textlichen Anleitung, das bei Bedarf immer wieder konsultiert werden kann. Beim Erlernen und der Bearbeitung eines anderen Prozesses werde ich wieder ein Merkblatt schreiben, sofern nicht schon eines existiert.

## 7 Anhang

### 7.1 Screen-Shot 1: Maske für das Erfassen eines Produkts (Buch) in SPOON

The screenshot displays the 'Spoon' software interface for entering a new product. The window title is 'Spoon' and the menu bar includes 'Datei', 'Stammdaten', 'Bestellungen', 'Abonnemente', 'Eakturierung', 'Docudisp', 'FIBU', 'Warteschlangen', 'Hilftabellen', and 'Hilfe'. The main area is titled 'Neues Produkt' and contains several input fields for system, product, and pricing information. A blue box highlights the 'Info' and 'Katalog' buttons. The taskbar at the bottom shows various open applications and the system clock at 17:47.

**System:**  
 IDN:   
 EAN:   Aktiv

**Produkt:**  
 Titel:   
 Untertitel:   
 Schlüssel:   
 Aufgr(en):

**Beschreibung:**  
 Ausgabe:   
 Format:   
 Medium:   
 Sprache:   
 Wagengruppe:   
 Jahr:

**Bezug:**  
 Verlag:   
 Lieferant:   
 Nummer:

**Preis:**  
 Währung:   
 Preis:   
 Preis QF:

**Bemerkungen:**

**Navigation:** Zurück, Speichern, Löschen, Info, Katalog

**Links:** Kunden, Lieferanten, Verlage, Produkte, Zeitschriften, Listen

**Bottom Bar:** Start, Mün..., Spo..., VLB..., Micr..., W Micr..., ZVA..., Erw..., Kun..., Glob..., 17:47

## 7.2 Screen-Shot 2: Bestell-Maske in SPOON

The screenshot displays the SPOON order entry interface. The window title is 'Spoon' and the menu bar includes 'Datei', 'Standarden', 'Bestellungen', 'Abrechnen', 'Erfassung', 'Dokumente', 'EBU', 'Warteschlangen', 'Hilfsmittel', and 'Hilfe'. The main window shows the following data:

**System:**  
 Nummer: 201910  
 Verantwortlicher: Norman Mehal

**Kunde:**  
 Ekzurs: 12488 Erziehungswissenschaften  
 Lieferung: 12488 Erziehungswissenschaften  
 Referenz: 7909-15  
 Kommunikation: E-Mail  
 Ort: (Name, Code, Adresse)

**Produkt:**  
 Menge: 1 W (Anzahl, Typ)  
 Produkt: 5703700010043 3-7000-0004-6  
 Hinweis: Unterrichtsqualität, Erfassen, Bewerten, OIF 22.66  
 Lieferart: 60000 Schweizer Buchzentrum  
 Bestellgruppen:  
 Magazin: 601

**Bestelldetails:**  
 Preis: 37.68  
 Subst: 5.00

**Daten:**  
 Bestellung: 22.06.2004  
 Ausführung:  
 Lieferung:

**Mediungen:**  
 Anzahl: 4000 In Schnellerfassung...  
 Ausgabe:

**Buttons:** A blue tooltip box is visible over the 'Holt ab' and 'Mit Rechnung senden' buttons.

**Taskbar:** Shows the Start button and several open applications: C:\WWW\Profilp..., C:\WWW\Profilp..., Posteingang - Micro..., Microsoft Word - Auf..., Spoon, and a system tray with the time 09:52.