

Handbuch

PROZESS SEMINAR

SoSe 2015

Stand: Juni 2015



Inhaltsverzeichnis

1	DER PROZESS SEMINAR	1
2	HANDHABUNG DER DATENBANK.....	3
3	ACT SHOPPING MALL	12
4	ARBEITEN WÄHREND DES SEMESTERS.....	18
5	ARBEITEN AM SEMESTERENDE	23
6	SCHNITTSTELLEN.....	29
7	CHECKLISTE	31
8	ÜFA-ÜBERGABE	33
9	HANDBÜCHER.....	35
10	HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN.....	36
11	ANHANG.....	37

1 Der Prozess Seminar

Der Prozess Seminar trägt als wertschöpfende Komponente des Unternehmens zum langfristigen Unternehmenserfolg der KFUNline bei. Es versucht die Weiterbildungswünsche der KundInnen zu realisieren, indem es aus der unendlichen Vielfalt des Wissens Seminare erstellt und anbietet. Unter dem Motto „Weiterbilden - Weiter kommen“, wird das Seminarprogramm der KFUNline ständig weiterentwickelt und auf neue Trends abgestimmt.

Nachfolgend wird der Prozess Seminar mit allen wichtigen Informationen und Tätigkeiten genauestens beschrieben.

1.1 Beschreibung

Als wertschöpfender Prozess des Betriebes bearbeitet der Prozess Seminar alle Bestellungen, die per Post, E-Mail, Fax, Telefon oder in der Shopping Mall eingehen. Die MitarbeiterInnen des Prozesses treten mit den KundInnen in Kontakt, indem sie die Auftragsbestätigungen bearbeiten und die Anfragen zur KFUNline und dem Seminarangebot beantworten. Auch die Organisation der Räume und der externen TrainerInnen zählt zu den Aufgaben des Prozesses Seminar. Weitere Aufgaben sind die Erstellung und Gestaltung des neuen Seminarprogramms für das kommende Semester und die Wartung und Aktualisierung der Shopping Mall sowie der Datenbank, die sämtliche KundInnendaten enthält. Ist es notwendig, so simuliert der Prozess des Weiteren die Seminarräumlichkeiten und externe TrainerInnen. Soweit wie möglich sollen diese aber am ÜFA-Markt eingekauft werden. Ebenso wirkt der Prozess Seminar auch noch zweimal pro Semester an den Controllingberichten der Abteilung Rechnungswesen mit und fügt Auswertungen aus der Access Datenbank hinzu.

1.2 Unterlagen

Alle notwendigen Vorlagen, Listen und Schriftstücke befinden sich am Laufwerk „I“ Üfa 1.

1.3 Zugangsdaten

Um die Computer im ÜFA-Büro nutzen zu können, muss man sich zuvor anmelden.

Benutzername und Passwort:	persönliche Zugangsdaten (ZID-Account)
Domain:	BZEDVZ



1.4 Zentraler Speicherort

Alle ÜFA-Daten müssen auf einem **zentralen Speicherort (Laufwerk I)** gespeichert werden. Dateien, die beispielsweise am Desktop abgelegt werden, stehen bei einem Neustart möglicherweise nicht mehr zur Verfügung.

1.5 Laufende E-Mail-Bearbeitung

Für das Abrufen der E-Mails steht die Webseite **email.uni-graz.at** zur Verfügung. Diese kann auch von zu Hause aus, bzw. jedem anderen Ort abgerufen werden.

 Einstieg in den Internet Explorer

 Eingabe des Links: <http://email.uni-graz.at>

 Eingabe von Benutzername und Passwort
(**Benutzername:** wipmail2, **Passwort:** order3)

 Emailadresse des Prozess Seminar lautet: order.uefagraz@uni-graz.at

Bereits zu Beginn sollte mit der Abteilung Monitoring und Support geklärt werden, wer für die Online-Post zuständig ist, d.h. ob eingehende E-Mails für das Seminar direkt per E-Mail weitergeleitet werden, oder ob Monitoring und Support diese E-Mails ausdruckt und in den Posteingang legt (aber: papiersparend arbeiten!). Hier muss beachtet werden, dass bei weitergeleiteten Bestellungen **nicht auf „Antworten“ geklickt werden darf**, da diese sonst wieder zur Abteilung Monitoring und Support zurückkommen. Bei schlechter Absprache kann es so zur doppelten Bearbeitung von Anfragen und Bestellungen kommen, was keinesfalls wünschenswert ist.

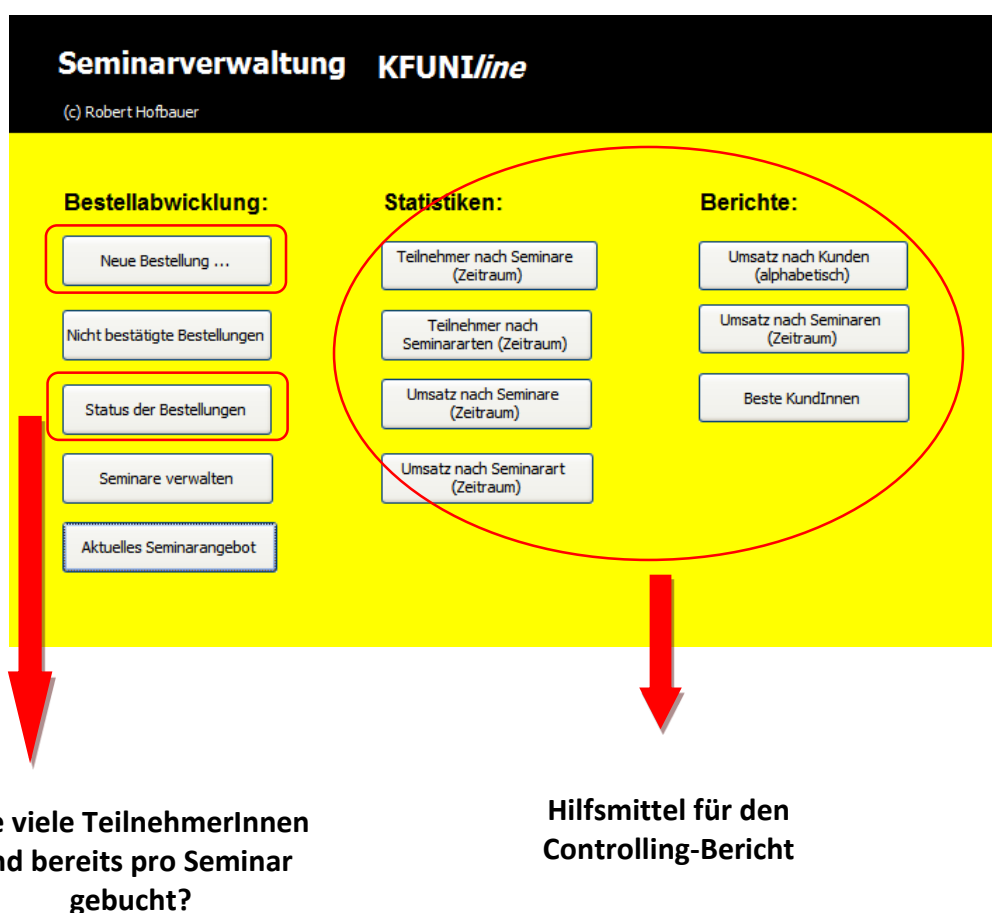
Im Prozess Seminar werden nicht nur Bestellungen, sondern auch Anfragen bearbeitet, die per Post, E-Mail, Telefon oder Fax einlangen. D.h. wenn eine Anfrage zu den Seminaren kommt, soll ein **Antwortschreiben**, das **aktuelle Bestellformular** und die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** zurückgeschickt werden (auch hier soll papiersparend gearbeitet werden!). Das Seminarprogramm darf immer **nur als PDF-Datei** verschickt werden!

2 Handhabung der Datenbank

Die Datenbank dient dazu, effizient und nachhaltig sämtliche Bestellungen zu bearbeiten und ist eine große Hilfe bei der Erstellung der Controlling-Berichte. Sie befindet sich im Ordner **I:\Wintersemester 2015/2016\Seminar\Datenbank**.

2.1 Arbeiten am Beginn des Semesters

Es werden laufend Änderungen an der Seminarverwaltungsdatenbank vorgenommen, um eine einfache Eingabe der Daten zu ermöglichen.



Folgende Schritte sind zu Beginn des Semesters durchzuführen:

Bestellungen Neue Bestellung

Bestelldatum: 11.12.2013

Bestellart: Webshop

Semester: SS 2014

SachbearbeiterIn: Sonja Riegler

Bestellte Seminare:

SeminarNr	Bezeichnung	Anzahl
1508-1314	Konfliktmanagement	1
1506-1314	Teambuilding	1
1505-1314	Business English	1
*		

Status: Bestätigt

Bestellung speichern
Auftragsbestätigung
Status Bestellungen

 Die Datenbank muss geöffnet werden (Laufwerk I). In der Entwurfsansicht des Formulars frm_bestellungen wird mit der rechten Maustaste auf das Feld **Semester** geklickt. Unter Eigenschaften/Daten/Datenherkunft wird das jeweils letzte Semester entfernt und um das Nächste, also WS 1516, ergänzt.

 Dasselbe gilt für den Button **SachbearbeiterIn**. Unter Eigenschaften/Daten/Datenherkunft sollen die aktuellen MitarbeiterInnen des Prozesses Seminar erfasst und die Alten gelöscht werden.

2.2 Laufende Arbeiten

Während des Semesters sind die Bestellungen der anderen Übungsfirmen in der Datenbank zu erfassen. Dazu sind folgende Schritte notwendig:

Vergabe einer KundInnennummer

Im Seminarordner liegt (ganz vorne) eine aktuelle KundInnenliste aus WinLine mit sämtlichen derzeit aktiven KundInnen auf. Diese Listen werden dazu verwendet, zu kontrollieren, ob der/die Kunde/in bereits eine Kundennummer hat oder ob es sich um eine/n Neukunden/In handelt. (Achtung, die KundInnen-Nummern des Seminars, stimmen mit denen des RW nicht überein). Im Ordner des Prozesses Seminar befindet sich eine Liste mit den im SS 2015 vergebenen NeukundInnen. Diese Liste ist fortzuführen. Erhält man also eine Bestellung und findet diesen Kunden/diese Kundin nicht in der Access Datenbank an, so vergibt man eine neue, fortlaufende KundInnennummer. Wenn es sich bei der Bestellung um eine/n neue/n Kunden/in handelt, muss das ebenso **in der Excelliste vermerkt** (NeukundIn) werden.

Bearbeitung einer Bestellung

Ist die Bestellung fristgerecht (innerhalb der am Bestellformular angegebenen Anmeldefrist) eingegangen, werden diese in der Seminarverwaltungsdatenbank erfasst.

Am einfachsten erfasst man eine Bestellung, wenn man zuerst nach dem/der Kunden/Kundin sucht. Hierfür klickt man auf das Icon neben KundenNr. und gelangt zu folgender Oberfläche:

Am schnellsten sucht man nach einem Kunden/einer Kunden, indem man den Ort eingibt, in dem die jeweilige ÜFA angesiedelt ist. Klickt man auf „Suchen“, werden sämtliche ÜFAs aufgelistet, die in diesem Ort beheimatet sind. Man kann die gesuchte ÜFA nun aussuchen und die Bestellung weiter bearbeiten. Ebenso gut funktioniert die Suche mit dem KundInnennamen. Ist die ÜFA nicht in der Datenbank, muss diese neu angelegt werden. Hierfür klickt man einfach auf „**Neuen Kunden anlegen**“. Daten zu der jeweiligen Üfa kann man auch über die ACT-Homepage erfahren. Hier sind alle Daten der Üfas (Firmenname, Adresse, etc.) aufgelistet.

ACHTUNG: Die Gesamtsumme einer Bestellung darf 8000€ nicht übersteigen, da das Rechnungswesen dies sonst nicht buchen kann. Ist eine Bestellung höher als 8000€ muss eine E-Mail an die ÜFA gesendet werden, dass die Bestellung korrigiert werden muss. Die Bestellgrenze sollte man im Seminarprogramm vermerken, da dies sonst zu Verwirrung führt.

KundInnen neu anlegen

Ist der/die KundIn nicht vorhanden, muss diese/r wie folgt neu angelegt werden:

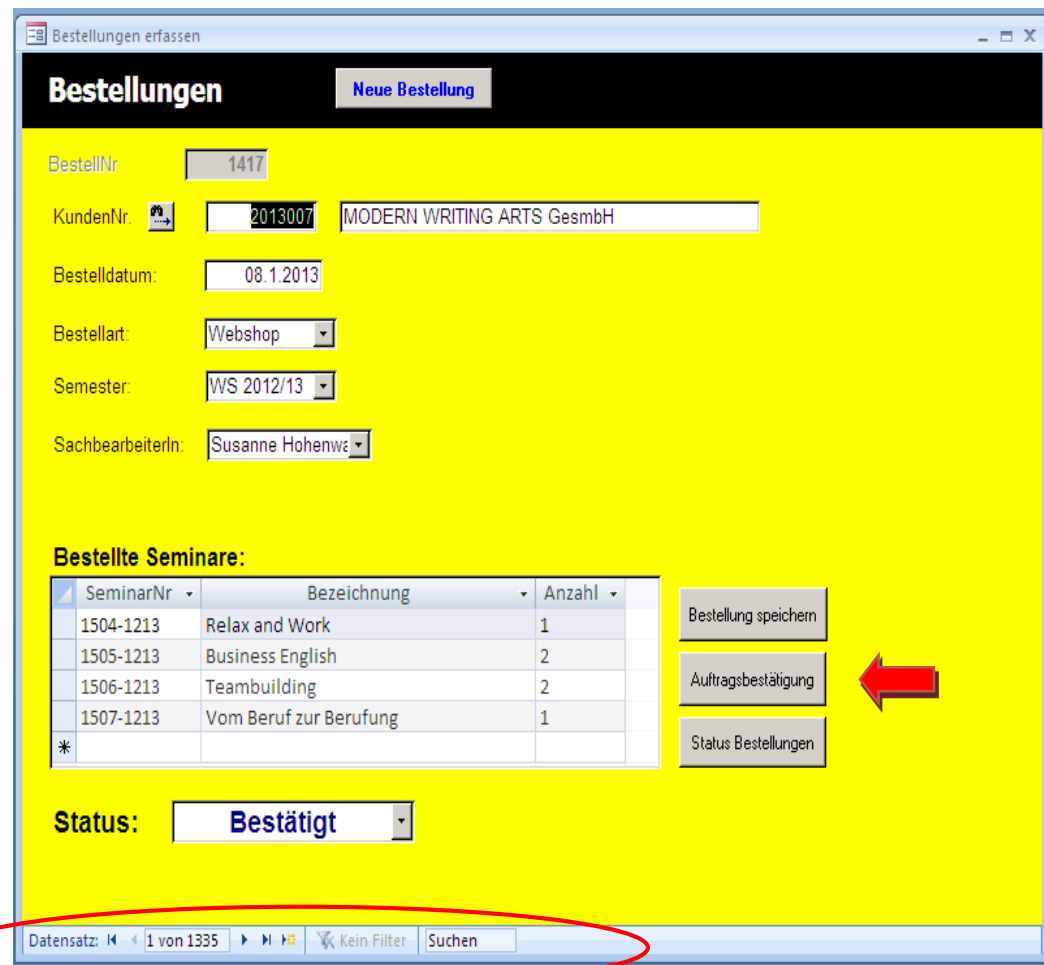
-  Zuerst wird eine neue KundInnennummer aus der Liste entnommen (Ordner Seminar) und der Name des/der KundIn in der Liste vermerkt. Es ist sehr wichtig, genau zu kontrollieren, ob der/die KundIn schon vorhanden ist.
-  Unter frm_kunden wird „**Neuen Kunden anlegen**“ gewählt. Steht im Formular etwas anderes als 0, muss noch einmal auf den Button „Neuen Kunden anlegen“ geklickt werden, da es sonst zu einer Überschreibung kommt.
-  Anschließend sind die Daten verglichen und abgestimmt mit der **ACT Datenbank** (www.act.at) einzugeben. Bei der Eingabe ist auf folgende Dinge zu achten:
 -  ÜFA sowie BHAK/BHAS ist in Großbuchstaben zu schreiben. Anschließend wird der Ort angegeben (z.B. ÜFA der BHAK/BHAS Spittal/Drau).
 -  Bei Wien muss der Bezirk laut Bezirksliste eingegeben werden. Es ist außerdem darauf zu achten, ob es sich um eine Vienna Business School handelt (z.B. ÜFA der Vienna Business School Mödling).
 -  Bei der HAK Klagenfurt gibt es drei verschiedene Typen, die wie in der Datenbank unter tbl_kunden ersichtlich, einzugeben sind.

 Bei den Grazer HAKs müssen ebenfalls die Straßen erfasst werden.

 Bei den HLWs ist auf die genaue Abkürzung zu achten.

Ist der Kunde/die Kundin vorhanden, wird er/sie unter den Suchergebnissen ausgewählt und der Button „**Weiter zur Bestellung**“ gewählt.

Durchführen der Bestellung



Bestellungen erfassen

Bestellungen [Neue Bestellung](#)

BestellNr: 1417

KundenNr:  2013007 MODERN WRITING ARTS GesmbH

Bestelldatum: 08.1.2013

Bestellart: Webshop

Semester: WS 2012/13

SachbearbeiterIn: Susanne Hohenw

Bestellte Seminare:

SeminarNr	Bezeichnung	Anzahl
1504-1213	Relax and Work	1
1505-1213	Business English	2
1506-1213	Teambuilding	2
1507-1213	Vom Beruf zur Berufung	1
*		

Bestellung speichern

Auftragsbestätigung

Status Bestellungen

Status: **Bestätigt**

Datensatz: 1 von 1335 | Kein Filter | Suchen

Nach Eingabe der KundInnennummer erscheint automatisch die dazugehörige ÜFA. Anschließend ist das **Bestelldatum** einzugeben und die **Bestellart** sowie das **Semester** und der/die **SachbearbeiterIn** auszuwählen. Unter „**Bestellte Seminare**“ sind die bestellten Seminare auszuwählen.

ACHTUNG: Die Seminarnummern müssen mit dem **Kürzel „-1516“** versehen sein. Werden die Nummern nicht korrekt in die Datenbank eingegeben, funktioniert die Eingabe nicht.

Beispiel: 1101-1516

Beim **Status** kann zwischen „**Bestätigt**“ und „**Nicht Bestätigt**“ gewählt werden. Solange die TeilnehmerInnenzahl von **4 Personen (!)** erreicht wird, darf das Seminar **nicht bestätigt** werden. Sind bei einer Bestellung einige Seminare bereits zu bestätigen, andere noch nicht, so muss gewartet werden bis alle Seminare bestätigt sind. Der ÜFA ist dementsprechend eine **Benachrichtigung per E-Mail** zu schicken.

Wie viele TeilnehmerInnen bereits pro Seminar gebucht sind, kann mit der Abfrage „**bestellungen_status_insgesamt**“ herausgefunden werden oder mit Hilfe des Buttons „Status der Bestellungen“. Die Abfrage muss natürlich immer auf das aktuelle Semester angepasst werden (Entwurfsansicht!).

Erstellen einer Auftragsbestätigung

Sobald alle Seminare einer Bestellung die **MindestteilnehmerInnenzahl von 4 Personen** erreicht haben, kann der **Status** auf „**Bestätigt**“ geändert werden. Dann kann auf den Button „**Auftragsbestätigung**“ geklickt werden. Es erscheint automatisch die Auftragsbestätigung, die über „Exportieren/PDF“ als PDF gespeichert werden kann. Es können nun alle Bestellungen gesucht werden, welche bestätigt werden können. Bei dem Fenster Bestellung (siehe Grafik oben) findet man ganz unten die Statusleiste **Datensatz**. Hier kann man sich mit den **Pfeilen** durch die einzelnen Bestellungen klicken. Wurde eine Bestellung gefunden, die bestätigt werden kann, muss wieder der Status geändert werden. Danach kann man die Auftragsbestätigung wie oben erklärt speichern.

ACHTUNG: Die Auftragsbestätigung in eine PDF-Datei exportieren (rechte Maustaste: exportieren) und in einem Ordner digital ablegen. Dateibeschriftung: KundInnennummer_Datum der Auftragsbestätigung.

Beispiel: 2003027_21042015

Wurden **mehr als 6 Seminare pro Bestellung** gebucht, ist die automatisch generierte Auftragsbestätigung zu klein. Unter **I:\Wintersemester 2015/2016\Seminar\Auftragsbestätigung** befindet sich die 2. Seite der Auftragsbestätigung, die entsprechend der Bestellung angepasst werden muss.

Versandt an KundInnen

Die als PDF gespeicherten Auftragsbestätigungen werden **per E-Mail an die KundInnen** geschickt. Sollte die E-Mail-Adresse nicht funktionieren, kann über die ACT-Website eine Alternativadresse ausfindig gemacht werden. Sollte keine korrekte E-Mail-Adresse vorhanden sein, muss die Auftragsbestätigung ausgedruckt und an Rechnungswesen weitergegeben werden. Das Rechnungswesen schickt die Auftragsbestätigung dann gemeinsam mit der Rechnung per Post an die KundInnen.

Weiterleitung der Bestellung an Rechnungswesen

Die erfassten Bestellungen sind in der **Excelliste** der Abteilung Rechnungswesen zu erfassen. Eine Verknüpfung der Datei befindet sich im Ordner: **I:\ Wintersemester 2015/2016\Seminar\Bestellungen\Bestellungen**

Excelliste

A	B	C	D	E	F	G
	gebucht von R/W			Nicht fertig zum Verbuchen		
	fertig zum Verbuchen					
Seminar						
Kd.-Nr.	Seminar	TN	Bestelldatum	Vermerk (Neukunde, Webshop)	Bestellung bestätigt	ungsm
2011001	1303-1314	2	22.10.2013	Brief	krypton.gmbh@gmx.at	
2013011	1303-1314	1	28.10.2013	E-mail	magnusplattner@648.uebungsfirmen.at	
2008016	1105-1314	1	29.10.2013	Webshop	haus_garten@484.uebungsfirmen.at	
2027452	1205-1314	1	28.10.2013	Webshop	organicer@gmx.at	
2028012	1509-1314	2	04.10.2013	Neukunde, Email	ja	ja
2027407	1202-1314	1	07.10.2013	Email	ja	ja
2027321	1103-1314	1	23.10.2013	Brief	10.fpm@bhakwien13.at	
2011001	1305-1314	2	22.10.2013	Brief	krypton.gmbh@gmx.at	
2011001	1510-1314	2	22.10.2013	Brief	krypton.gmbh@gmx.at	
2027667	1303-1314	1	21.10.2013	Brief	sportsactive@2042.uebungsfirmen.at	
2020012	1302-1314	1	22.10.2013	Brief	tools@hakwt.at	
2020012	1303-1314	1	22.10.2013	Brief	tools@hakwt.at	
2020012	1305-1314	1	22.10.2013	Brief	tools@hakwt.at	
2020012	1505-1314	1	22.10.2013	Brief	tools@hakwt.at	
2020012	1201-1314	1	22.10.2013	Brief	tools@hakwt.at	
2020012	1205-1314	1	22.10.2013	Brief	tools@hakwt.at	
2027160	1203-1314	5	27.10.2013	Webshop	flipclip@1265.uebungsfirmen.at	
2028028	1202-1314	1	29.10.2013	Webshop	onenightbar@2629.uebungsfirmen.at	
2027452	1104-1314	1	28.10.2013	Webshop	organicer@gmx.at	
2027452	1505-1314	1	28.10.2013	Webshop	organicer@gmx.at	
2007011	1501-1314	13	22.10.2013	Email		
2007011	1404-1314	1	22.10.2013	Email, Gratisseminar		
2027209	1508-1314	1	24.10.2013	Webshop		
2019021	1204-1314	10	18.11.2013	E-mail	uebungsfirma@salgro.at	
2019021	1510-1314	40	18.11.2013	E-mail	uebungsfirma@salgro.at	
2019021	1506-1314	44	18.11.2013	E-mail, davon 4 Gratisseminare	uebungsfirma@salgro.at	
2019021	1505-1314	40	18.11.2013	E-mail	uebungsfirma@salgro.at	
2019021	1205-1314	4	18.11.2013	E-mail, alle 4 Gratisseminare	uebungsfirma@salgro.at	

Anhand der Excelliste erstellt die Abteilung Rechnungswesen die Rechnung und schickt diese an die KundInnen. Der gesamte Schriftverkehr ist in den „AR“-Ordern der Abteilung Rechnungswesen abgelegt. Die Excelliste, welche die Schnittstelle zur Abteilung Rech-

nungswesen darstellt, wurde im Wintersemester 2013/14 überarbeitet und versucht übersichtlicher darzustellen.

Vom Prozess Seminar sind grundsätzlich folgenden Informationen in die Excelliste einzugeben: KundInnennummer, Seminar, TeilnehmerInnen, Bestelldatum, Vermerk (Neukunde, E-Mail, Webshop, Gratisseminar), E-Mail Adresse. Die Liste wurde, um die Durchlaufzeit zu berechnen, um den Posten Bearbeitungsdatum erweitert.

Um einen schnelleren Überblick über die wesentlichen Informationen zu bekommen, wird die Liste farblich gestaltet:

Rosa = gebucht von RW, **Grün** = fertig zum Verbuchen, **Rot** = nicht fertig zur Verbuchung

Ist also eine Bestellung eingegangen, die aber noch nicht die TeilnehmerInnenanzahl von 4 TeilnehmerInnen überschritten hat, wird diese Bestellung in die Excelliste eingetragen und mit der Farbe Rot markiert. Ist eine Bestellung eingegangen, die bereits die TeilnehmerInnenanzahl von 4 Personen erreicht hat, kann diese Bestellung bestätigt werden, die Auftragsbestätigung wird verschickt und die Bestellung wird in die Excelliste eingetragen und mit der Farbe Grün markiert.

WICHTIG: Es muss ein Vermerk erfolgen, wenn es sich um **NeukundInnen** bzw. um **WEBSHOP-Bestellungen** handelt. Ebenso müssen **Gratisseminare** vermerkt werden.

Absagen

Sollte ein Kurs aufgrund der zu geringen TeilnehmerInnenzahl nicht zu Stande kommen oder tritt der Fall ein, dass eine ÜFA bestellt, obwohl die Bestellfrist bereits abgelaufen ist, bzw. hat die ÜFA einen Fehler bei ihrer Bestellung gemacht (z.B. TeilnehmerInnenanzahl vergessen anzugeben), so hat der Prozess Seminar die Aufgabe, eine Absage bzw. eine entsprechende Antwort zu erstellen. Die Vorlagen dazu befinden sich in den Ordnern der letzten Semester. Zumeist wird allerdings ein sehr höfliches Schreiben per E-Mail formuliert.

Es ist wichtig, für den gesamten Schriftverkehr die jeweils aktuelle **Dokumentvorlage** der Abteilung Marketing zu verwenden, um die Corporate Identity zu wahren. Eine Absprache ist hier unbedingt erforderlich! Grundsätzlich wird bei allen Dokumenten die **Schriftart Arial 11** verwendet.

Bestellungen von AuslandskundInnen

Werden Bestellungen vom Ausland getätigt, müssen diese zusätzlich in der Excel-Liste „**AuslandskundInnen.xls**“ erfasst werden. Um Auslandsbestellungen einfach mit der Datenbank bearbeiten zu können, wurde im WS 2010/11 ein **neues Eingabefeld** bei der Neuanlage von KundInnen hinzugefügt. Es ist NUR bei der Anlage von AuslandskundInnen das LAND in Großbuchstaben anzugeben. Dies ist wichtig, um den Regeln gem. ÖNORM zu entsprechen.

Außerdem dürfen Auftragsbestätigungen und Rechnungen NICHT per Post/Fax ins Ausland versandt werden. Hier ist eine enge Zusammenarbeit mit der Abteilung Rechnungswesen notwendig. Denn von allen Dokumenten (Auftragsbestätigung, Rechnungen, evtl. Mahnung) muss ein PDF-Dokument erstellt werden, welches sodann per E-Mail versendet wird.

2.3 Arbeiten am Ende des Semesters

Am Ende des Semesters wird das neue Seminarprogramm in der Datenbank erfasst. Die Seminarverwaltungsdatenbank ist derzeit so aufgebaut, dass sämtliche Seminardaten des WS 2014/15 das Kürzel -1415 enthalten. Die Erweiterung um die neuen Seminare für das Sommersemester 2015 müssen mit der Endung -15 eingegeben werden, z.B. 1101-15.

Weil sämtliche Seminarprogramme der letzten Semester in der Access Datenbank enthalten sind, ist somit deutlich erkennbar, wie sich das Seminarangebot hinsichtlich der Kurse, ihrer Stunden und ihrer Preise verändert hat bzw. wie sich das Seminarprogramm zusammensetzt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, sehr rasch auf etwaige Anfragen anderer Übungsfirmen reagieren zu können.

Im SoSe 2010 wurden sämtliche noch nicht in der Datenbank erfasste KundInnen eingegeben und im WS 2010/11 aktualisiert. Diese Daten werden für die nächsten Semester übernommen und dürfen NICHT gelöscht werden.

3 ACT Shopping Mall

Seit dem WS 2010/11 gibt es einen neuen Webshop auf der ACT-Datenbank unter www.act.at. Sämtliche Webshops aller ÜFA werden hier unter der ACT-Shopping Mall geführt.

Der Webshop muss verwaltet und an das neue Seminarangebot angepasst werden. Finden kann man die Shopping Mall unter den Quicklinks „Shopping Mall“.

Logout

ACT

Home Übungsfirmen Schulung TrainerInnen

Quicklinks

- ÜFA suchen
- Messetermine
- Publikationen
- Shopping Mall**
- News
- Kontakt

Aktuelles

Büro
EDV
Multimedia
Sport
Essen und Trinken
Mode
Energie und Transport
Reisen, Seminare
Bücher, DVDs, Geschenke
Wohnen, Haushalt
Beauty, Wellness
Sonstige

Login/Mein Konto

Shopping Mall - Top-Produkte

	Cosmopolitan Ihr Lifestyle Magazin mit Tipps und Trends rund um das Thema Mode und Beauty Le Livre ABO GesmbH	30,00
	Asus VS248H Asus VS248H Pink IT Solutions	139,08
	Einfach zum Industriemeister GMG Buch- und Musikhandels GmbH	11,25
	Cocktailkurs einfache Zubereitung von Cocktails und Garnituren Athene & Dionysos	60,00

Auf dieser Webseite können nun alle Webshops der österreichischen ÜFAs gesucht werden, alle Seminare nach Seminargruppen ausgewählt und Bestellungen getätigt werden. Des Weiteren finden sich dort eine Kurzbeschreibung zu jedem Seminar, sowie alle erforderlichen Informationen wie z.B. Abhaltungstermine und Preise.

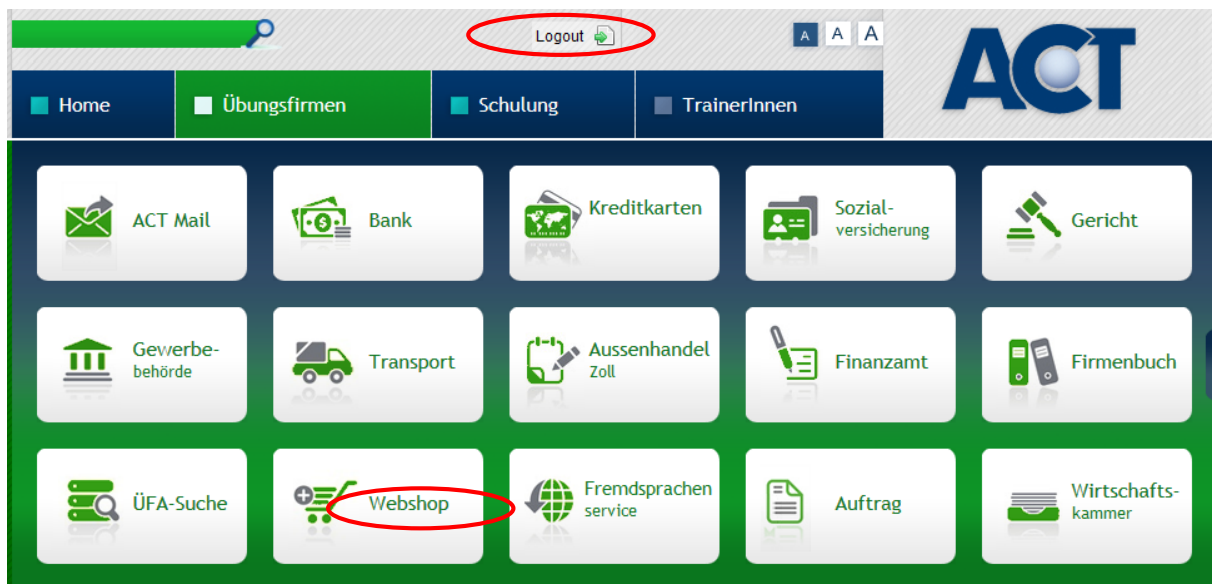
Will man bei einem Webshop einer ÜFA bestellen, benötigt man folgende Zugangsdaten:

Firmenbuchnummer: kfuniline@390

Passwort: dr67t

3.1 Verwaltung des Webshops

Möchte man den **Webshop** verwalten, so meldet man sich zunächst auf der Homepage www.act.at (**Firmenbuchnummer: kfuniline@390; Passwort: dr67t**) an und geht dann in den Bereich „**Webshop**“.



Folgende Zugangsdaten werden zur Verwaltung des Webshops benötigt:

Benutzername: .act10000233

Passwort: kfuniline

Danach klickt man auf „**Shop Administration**“ und meldet sich mit den **oben angeführten Login-Daten** ein.

Gericht

Gewerbebehörde

Transport

Außenhandel

Zoll

Finanzamt

Firmenbuch

ÜFA Suche

Webshop

→ shopping.mall

→ **Shop Administration**

→ Hinweise für Shop-Betreiber

→ Downloads

Fremdsprachenservice

ACT Auftrag

Wirtschaftskammer

ACT-Befragung

Ihren Webshop bearbeiten Sie bei Shop-Administration.

Die ACT Shopping Mall und Webshops bieten österreichischen Übungsfirmen die Möglichkeit, auf dem Gebiet des E-Commerce tätig zu werden, um so Produkte und Dienstleistungen über das Internet zu verkaufen. Es handelt sich um einen virtuellen Markt.

Für Kunden:

Sie können in der Shopping Mall Produkte und Dienstleistungen (auch innerhalb eines Preisrahmens) suchen und Preisvergleiche anstellen. Und selbstverständlich einkaufen! Wenn Sie möchten, legen Sie ein Benutzerkonto an. **Was Sie brauchen: eine ACT Kreditkarte (TheCreditCard)**

Wir machen darauf aufmerksam, dass die ACT Shopping Mall und die Webshops ein virtueller Markt für Übungsfirmen sind. Alle Waren, Dienstleistungen und Geldflüsse sind nicht real.

Für Shop-Betreiber:

Alle Übungsfirmen, die Mitglied der ACT Wirtschaftskammer sind, also eingetragen im Firmenbuch, können als Shop-Betreiber teilnehmen. Ihnen wird ein Shopsystem zur Verfügung gestellt, über die Shopping Mall können die Produkte gelistet werden.

Voraussetzungen:

- Konto bei der ACT Bank oder Business Bank
- Kreditkartenhändler (TheCreditCard)

Eröffnen Sie einen neuen Webshop, indem Sie im Hauptmenü der **shopping.mall** auf "Neuen Shop anmelden" klicken.

Nach Eingabe eines Shopnamens, Ihres Firmennamens, der Firmenbuchnummer und der ACT-E-Mail-Adresse wird Ihr Shop innerhalb von 24 Stunden angelegt.

Bearbeiten von eingegangenen Bestellungen

Unter dem Punkt „**Shop-Bestellungen**“ findet man alle eingegangenen Bestellungen. Diese sollen einzeln ausgedruckt und wie die übrigen Bestellungen bearbeitet werden. Dabei ist es hilfreich, sich das **jeweilige Bestelldatum extra** aus der Übersicht herauszuschreiben, da das Bestelldatum auf der Bestellung direkt nicht ersichtlich ist.

Es ist darauf zu achten, dass auch eine **E-Mail-Benachrichtigung** im Posteingang erscheint, wenn eine Webshop-Bestellung eingelangt ist. Diese wird wie gewohnt bzw. wie abgesprochen von der Abteilung **Monitoring und Support** weitergeleitet. Die Üflinge sind dafür verantwortlich, dass Webshop-Bestellungen somit **nicht doppelt** bearbeitet werden, wenn z.B. die E-Mail-Benachrichtigung erst später weitergeleitet, die Webshop-Bestellung aber schon früher bearbeitet wurde.

Hinweis: Im Sommersemester 2015 wurde es so gehandhabt, dass grundsätzlich alle Webshop-Bestellungen von der Abteilung Monitoring und Support weitergeleitet wurden, und so keine Ausdrücke im Webshop erforderlich waren.

Anlegen neuer Produkte und Produktarten

Steigt man in die Shop Administration ein, so kann man unter dem Punkt „**Produkte**“ neue Produkte und Kategorien anlegen.

The screenshot displays the BTW CMS | ACT Shop administration interface. On the left, a sidebar menu under 'Shop' shows 'Produkte' expanded, with 'Neues Produkt' and 'Kategorien' highlighted by red circles. The main content area is titled 'Produkt Neues Produkt (Unbenannt)' and contains the following fields:

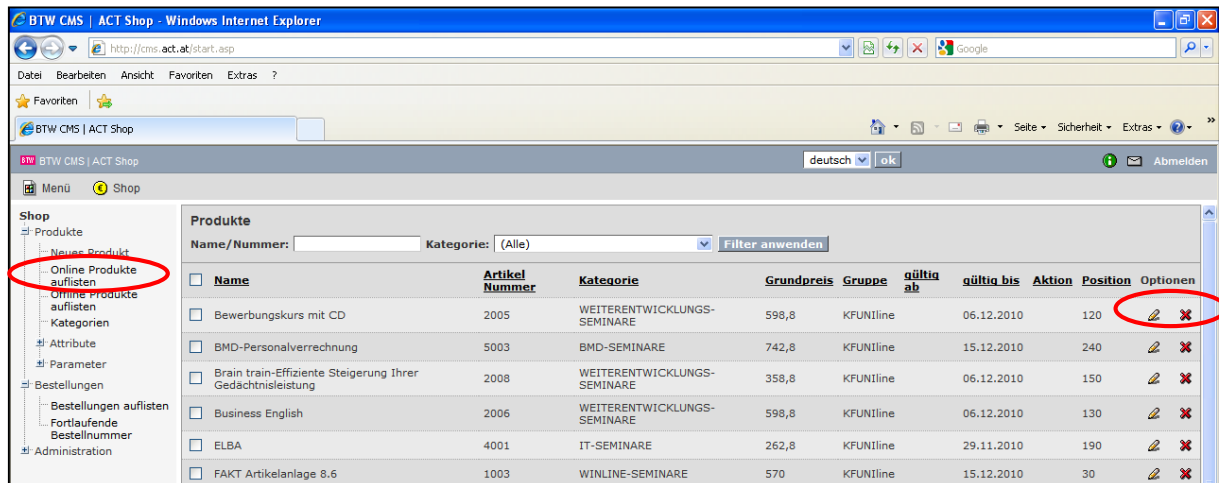
- Grundeinstellungen:**
 - Artikel Nummer:** Text input field.
 - Name:** Text input field with an asterisk indicating it is required.
 - Kategorie:** Dropdown menu with 'WINLINE-SEMINARE' selected. A tip states: 'Tipp: Sie müssen die Kategorien erst anlegen.'
 - Shopping Mall Kategorie:** Dropdown menu.
 - Kurzbeschreibung:** Text input field.
 - Bild:** Text input field with a tip: 'Tipp: Sie müssen erst den Eintrag anlegen, bevor Sie ein Bild auf den Server laden können.'
 - Beschreibung:** Rich text editor with a toolbar showing 'Paragraph' and various formatting icons.
- Grundpreis:** Text input field with '[EUR] Brutto' label.
- Steuersatz:** Dropdown menu with '20%' selected.
- Gewicht:** Text input field with '[kg]' label.

The bottom status bar includes a search field, navigation icons (Abwärts, Aufwärts, Hervorheben), and a checkbox for 'Groß-/Kleinschreibung'.

Unter „**Neues Produkt**“ kann ein neues Produkt angelegt werden. Dies ist erforderlich, wenn das Seminarprogramm umstrukturiert wird und sich unser Angebot erweitert bzw. verändert. Unter „**Kategorie**“ kann man eine neue Produktart definieren. Dies ist erforderlich, wenn neue Produktarten in das Seminarprogramm aufgenommen werden.

Bearbeiten von Produkten

Unter dem Punkt „**Online Produkte auflisten**“ können Produkte bearbeitet bzw. gelöscht werden. Unter den Optionen findet man ein „**X**“ und einen **Bleistift**. Mit dem roten X kann das Produkt gelöscht und mit Hilfe des Bleistiftes kann das Produkt bearbeitet werden.



Werden nun neue Produkte eingetragen, muss im ersten Schritt auf geklickt werden. Die einzelnen Produkte können so bearbeitet werden. Danach ist es notwendig zu speichern und in die Übersicht zu wechseln. Hier muss noch mit Hilfe des Buttons dem jeweiligen Seminar eine Gruppe zugewiesen werden. Das ist unbedingt notwendig, da sonst die Seminare im Webshop nicht ersichtlich sind. Weiters ist es natürlich noch möglich, mit dem Button Fotos zu den jeweiligen Seminaren hinzuzufügen.

Der Webshop wird immer von den Üflingen des Vorsemesters aktualisiert. Es kann allerdings sein, dass bei der ACT alte Sicherungsdateien eingespielt werden und somit die Aktualisierung verloren geht. Daher sollte zu Semesterbeginn unbedingt eine **Testbestellung im Webshop auf unserer Homepage** durchgeführt werden. Somit ist gleich erkennbar, ob der Shop funktioniert und auf dem letzten Stand ist. Das E-Mail mit der Bestellung wird direkt an die E-Mail Adresse (order.uefagraz@uni-graz.at) des Prozesses Seminar geschickt.

Am Ende des Semesters ist es erforderlich, dass das neue Seminarprogramm für das nächste Semester im Webshop eingetragen bzw. das alte Programm für die nächsten Üflinge aktualisiert wird.

Anlegen des Semesterangebots

Zu Beginn eines Semesters kann es aber auch der Fall sein, dass durch ein Aktualisieren der ACT Shopping Mall die aktuellen Seminare zur Gänze gelöscht wurden. Dabei ist es ratsam, über den Button „Offline-Produkte“ die Seminare des vorigen Semesters aufzurufen, um dann mit dem Button „Bearbeiten“ die Termine auf das derzeitige Semester und evtl. sonstige Änderungen anzupassen.

VORSICHT: Der Bereich „Beschreibung“ kann nur bearbeitet werden, wenn über den „Firefox“ eingestiegen wird und nicht über den Internet Explorer.

Nach Abschluss der Änderungen ist links unten auf den Button speichern zu drücken und die geänderten Seminare erscheinen aktuell. Neue Seminare müssen wie oben angeführt angelegt werden, aber auch hier kann der Punkt Beschreibung nur über den Firefox beschrieben werden!

The screenshot shows the BTW CMS | ACT Shop interface. The left sidebar contains a menu with the following items: Produkte, Neues Produkt, Online Produkte auflisten, Offline Produkte auflisten (circled in red), Kategorien, Attribute, Parameter, Bestellungen, and Administration. The main content area is titled 'Produkte' and includes a search bar with 'Name/Nummer:' and a dropdown for 'Kategorie: (Alle)'. Below this is a table with the following columns: Name, Artikel Nummer, Kategorie, Grundpreis, Gruppe, gültig ab, gültig bis, Aktion, Position, and Optionen. The table contains two entries:

Name	Artikel Nummer	Kategorie	Grundpreis	Gruppe	gültig ab	gültig bis	Aktion	Position	Optionen
Brain train-Effiziente Steigerung Ihrer Gedächtnisleistung	2008	WEITERENTWICKLUNGS-SEMINARE	358,8	KFUNline	27.05.2011	27.05.2011		150	
Führen in Krisenzeiten-gefestigt aus der Krise	3002	UNTERNEHMERINNEN-SEMINARE	588	KFUNline	08.04.2011	08.04.2011		170	

Below the table, it states '2 Einträge in dieser Liste' and provides a button 'Aktion ausführen' and a link 'CSV Liste herunterladen'.

Hinweis für das WS 2015/16: Das Semesterangebot für das WS 2015/16 wurde bereits angelegt. Es ist unbedingt zu kontrollieren, ob es durch etwaige Rücksicherungen bzw. Updates durch die ACT zu Veränderungen gekommen ist und die Produkte am neuesten Stand sind.

4 Arbeiten während des Semesters

Während des Semesters fallen außerdem noch einige, weitere laufende Tätigkeiten für die Üflinge an.

4.1 Zielblätter

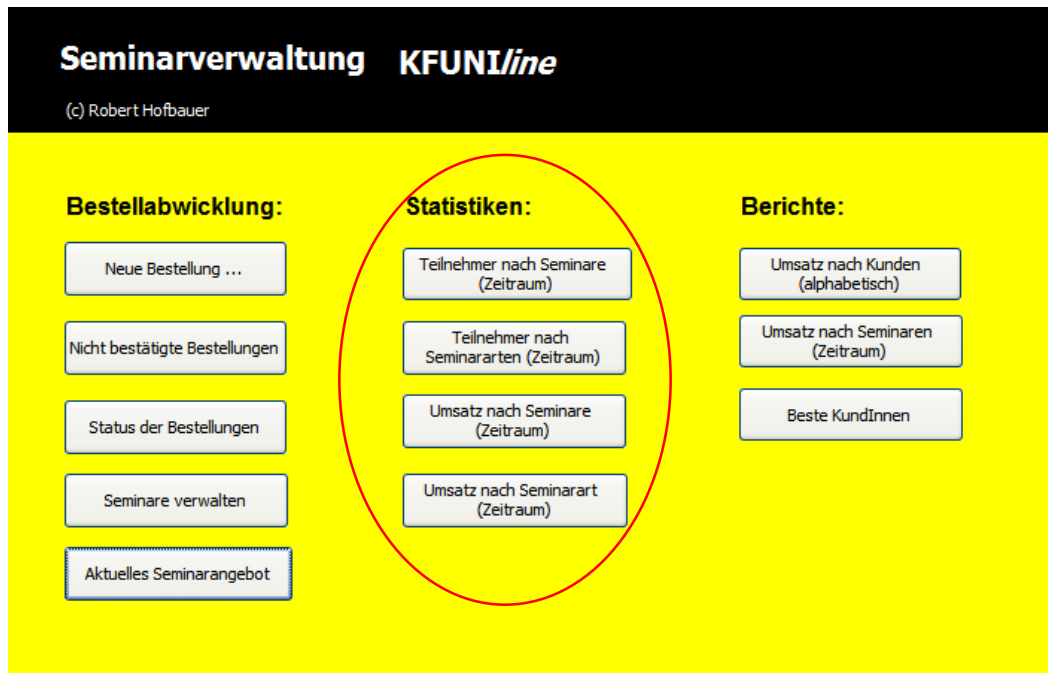
In den jeweiligen Zielblättern der Abteilungen/Prozesse werden Ziele eingetragen, Messgrößen fixiert und die einzelnen Maßnahmen festgelegt. Am Ende wird überprüft, ob das gesetzte Ziel erreicht wurde oder nicht. Bei den Zielblättern sollten jedoch **nur Kernziele** eingetragen werden. Kleinere Ziele sollten unter einem Punkt (laufende Tätigkeiten) zusammengefasst werden. Eine Vorlage dazu befindet sich unter **I:\Wintersemester 2014-2015\Seminar\Zielblatt**. Bei den Messgrößen muss unbedingt darauf geachtet werden, messbare Größen zu finden. Die Ziele sollten nach der **SMART-Formel** formuliert werden. (S = Stabil, M = Messbar, A = Akzeptabel, R = Realistisch, T = Time)

4.2 Controlling-Berichte

Mithilfe der Seminarverwaltungsdatenbank können sämtliche Auswertungen, die der Prozess Seminar im Rahmen des Controlling-Berichtes benötigt, einfach ausgegeben werden. Unter **I:\Sommersemester 2015\Rechnungswesen\Controllingberichte** befinden sich die aktuellen Berichte aus dem Sommersemester. Diese können verwendet werden, um die Controlling-Berichte für das WS 2015/16 zu verfassen. Im Rahmen der Erstellung der Controlling-Berichte müssen die MitarbeiterInnen des Prozesses Seminar **Daten über die Seminarbuchungen** erfassen und präsentieren.

Zuerst müssen die notwendigen Zahlen eingetragen werden. Sämtliche Grafiken werden daraufhin automatisch erstellt. Die Grafiken sind gemeinsam mit der Abteilung Rechnungswesen zu präsentieren. Die Abteilung Rechnungswesen verfügt außerdem über eine Präsentationsdatei, die vom Prozess Seminar um die Grafiken und etwaige Daten ergänzt werden muss. Die Zahlen im WS 2015/16 müssen mit denen des SS 2015 verglichen werden. Die Werte dazu können der Datenbank entnommen werden.

Achtung: Dazu müssen **keine neuen** Abfragen erstellt werden, sondern unter dem Punkt **Statistiken** müssen die Abfragen nur mehr aktualisiert werden.



4.3 AuslandskundInnenliste

Unter **I:\SOMMERSEMESTER 2014\Seminar\AuslandskundenInnen** befindet sich die aktuelle Datei mit sämtlichen KundInnen aus dem Ausland. In dieser Datei können einerseits aktuelle KundInnen inklusive KundInnennummer, andererseits allgemeine Auslandskontakte (inkl. Schweizer und Kanadische ÜFA-Zentrale) gefunden werden. Diese muss auch an die Abteilung Marketing weitergegeben und ständig aktualisiert werden (z.B. nach PEKs im Ausland oder Anfragen aus dem Ausland). Es ist außerdem zu prüfen, ob die Übungsfirmen noch vorhanden sind oder nicht. Zusätzlich beinhaltet die Datei ÜFA-Daten von ÜFA-Messen, sowie eine aktuelle Liste der ÜFAs aus Südtirol und den USA.

Hinweis für das WS 2015/16: Pro Semester ist diese Liste um einige weitere Übungsfirmen aus dem Ausland zu erweitern.

4.4 Personaleinkäufe

In jedem Semester ist von jedem Üfling ein Personaleinkauf (PEK) zu tätigen. Dabei handelt es sich um einen Privateinkauf (mit dem Gehalt, das man von der ÜFA erhält), der nichts mit der KFUNI/line zu tun hat, sondern er soll lediglich der Belebung des ÜFA-Marktes dienen. Dazu bekommt jeder Bereich ein gewisses Budget, welches auf die MitarbeiterInnen aufge-

teilt wird. Es soll im Inland, im Ausland, in der Shopping Mall (ACT-Webshop) und beim ÜFA-Besuch eingekauft werden. Die Bestellungen, Rechnungen und Zahlungsbestätigungen sind unbedingt aufzuheben, da sie für das Portfolio am Ende des ÜFA-Semesters benötigt werden. Jeder Üfling muss seine eigenen Einkäufe selbst bezahlen. Dazu ist es notwendig, sich mit der Abteilung Rechnungswesen abzustimmen, wer die Überweisung übernimmt bzw. welche Kreditkarte (bei Einkäufen über die Shopping Mall) verwendet werden darf.

Um Bestellungen im Webshop tätigen zu können, ist grundsätzlich keine gesonderte Anmeldung erforderlich. Es genügt auch, den PEK ohne Anmeldung durchzuführen, indem man auf den Link **Kaufvorgang ohne Anmeldung** durchführen klickt.

Für die Bezahlung benötigt man die **MITARBEITERINNEN-Kreditkartennummer A0T6 6132 4703 2882**. Die jeweilige Kreditkartennummer wird aber auch nochmals von der Abteilung Rechnungswesen in der jeweiligen ÜFA-Sitzung bekannt gegeben. Weiteres muss beim Namen „**PEK**“ als Kürzel hinzugefügt werden. Am besten soll „**PEK**“ **direkt beim Firmennamen** vermerkt werden, damit sofort erkannt wird, dass es sich um einen PEK handelt. Zum Beispiel: *KFUNIline PEK Übungsfirma-WeiterbildungsGmbH*.

4.5 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Da wir in der KFUNIline den TQM- Gedanken leben, sind wir immer bemüht, die Prozesse in unserer ÜFA zu verbessern. Deshalb muss jeder Bereich einen KVP pro Monat an den Prozess Learning Point weiterleiten und sich bemühen, diesen auch umzusetzen. Eine Vorlage dazu befindet sich unter **I:\Wintersemester 2014-2015\Seminar\KVP**.

4.6 Infoboxen

Zu den WinLine-Seminaren bietet die KFUNIline eine Serviceleistung in Form von sog. Infoboxen an. Der Link zu diesen Seminarunterlagen wird dem/der KundIn per Auftragsbestätigung übermittelt. Im WS 2011/12 wurden die alten Infoboxen an die neue WinLine-Version 9.0. angepasst und aktualisiert. Die Word-Versionen der Infoboxen befinden sich unter **I:\Sommersemester 2015\Seminar\Infoboxen**. Auch sind die Infoboxen im SS 2015 neu eingerichteten Dropbox Ordner zu finden, die Zugangsdaten sind unter dem nächsten Punkt zu finden.

Folgende Links werden aktuell als Zugang zu den einzelnen Infoboxen verwendet:



FAKT Artikelanlage 9.0:

[http://www-classic.uni-graz.at/wip1www/inhalte/downloads/Infoboxen/FAKT Artikelanlage und Formulareditor 9.0.pdf](http://www-classic.uni-graz.at/wip1www/inhalte/downloads/Infoboxen/FAKT_Artikelanlage_und_Formulareditor_9.0.pdf)



FIBU Buchen mit OP 9.0:

[http://www.uni-graz.at/kfuniline/inhalte/downloads/Infoboxen/FIBU-Buchen mit OP 9.0.pdf](http://www.uni-graz.at/kfuniline/inhalte/downloads/Infoboxen/FIBU-Buchen_mit_OP_9.0.pdf)



FIBU Mahnwesen 9.0:

[http://www.uni-graz.at/kfuniline/inhalte/downloads/Infoboxen/Mahnwesen 9.0.pdf](http://www.uni-graz.at/kfuniline/inhalte/downloads/Infoboxen/Mahnwesen_9.0.pdf)



WINLohn Lohnverrechnung 9.0:

[http://www.uni-graz.at/kfuniline/inhalte/downloads/Infoboxen/WINLohn 9.0.pdf](http://www.uni-graz.at/kfuniline/inhalte/downloads/Infoboxen/WINLohn_9.0.pdf)



KORE 9.0:

[http://www.uni-graz.at/kfuniline/inhalte/downloads/Infoboxen/KORE 9.0.pdf](http://www.uni-graz.at/kfuniline/inhalte/downloads/Infoboxen/KORE_9.0.pdf)

Es ist am Beginn eines jeden Semesters zu überprüfen, ob der Link auch wirklich funktioniert und nicht veraltete Infoboxen unter diesem Link erscheinen. Sollte das der Fall sein, muss dies mit der Abteilung **Monitoring und Support** geklärt werden.



Fakturierung mit BMD

[http://www-classic.uni-graz.at/wip1www/inhalte/downloads/Infoboxen/Fakturierung mit BMD 5.5.pdf](http://www-classic.uni-graz.at/wip1www/inhalte/downloads/Infoboxen/Fakturierung_mit_BMD_5.5.pdf)



BMD Personalverrechnung

[http://www-classic.uni-graz.at/wip1www/inhalte/downloads/Infoboxen/BMD Personalverrechnung 5.5.pdf](http://www-classic.uni-graz.at/wip1www/inhalte/downloads/Infoboxen/BMD_Personalverrechnung_5.5.pdf)



BMD ANBU

[http://www-classic.uni-graz.at/wip1www/inhalte/downloads/Infoboxen/BMD-ANBU 8.6.pdf](http://www-classic.uni-graz.at/wip1www/inhalte/downloads/Infoboxen/BMD-ANBU_8.6.pdf)

4.7 Dropbox für Infoboxen

Hinweis: im WS 2015/16 haben die Infoboxen nicht funktioniert. Aus diesem Grund wurde eine Dropbox eingerichtet, in der ihr nun die Infoboxen finden könnt.

Im SS 2015 wurde per Mail der Link für das Dokument zum bestellten Seminar an die jeweilige ÜFA verschickt. Nähere Details findet ihr im vorherigen Punkt.

Infoboxen:

Nutzer: uefagraz@uni-graz.at

Passwort: kfunilinePDCA

4.8 Balanced Scorecard

Die Balanced Scorecard wurde im WS 2013/14 überarbeitet und wird im nächsten Semester weitergeführt. Es wurde ein Handbuch erstellt, in dem die neuen Üflinge die Berechnungen der einzelnen Kennzahlen genau nachvollziehen können. Dieses Handbuch befindet sich auf dem Laufwerk I. Im Jänner 2014 wird die Balanced Scorecard in der KFUNI*line* implementiert. In den nächsten Semestern wird es in jeder Abteilung bzw. in jedem Prozess eine/n Beauftragte/n für die abteilungsspezifischen Kennzahlen geben. Die Projektgruppe im nächsten Semester wird die erste Umsetzung evaluieren.

5 Arbeiten am Semesterende

Am Semesterende fallen folgende Tätigkeiten für die Üflinge an.

5.1 Simulation

Sobald die Anmeldefrist einer Seminargruppe abgelaufen ist, können die externen TrainerInnen, die für die Abhaltung der Seminare benötigt werden, simuliert werden.

5.1.1 Anleitung Simulation externer TrainerInnen

Folgende TrainerInnen stehen für unsere Seminare zur Verfügung:

Nachfolgend als Orientierung die Zuteilung der TrainerInnen aus den vorherigen Semestern:

WS 2014/15		SS 2015	
Elisabeth Riebenbauer	BMD-Trainerin; WinLine-Trainerin	Elisabeth Riebenbauer	BMD-Trainerin, WinLine-Trainerin
Anna Winkelbauer	WinLine-Trainerin IT Seminar-Trainerin	Stock Michaela	Weiterentwicklungstrainerin
Brandtner Brigitte	BMD-Trainerin WinLine-Trainerin	Brandtner Brigitte	BMD-Trainerin WinLine-Trainerin
Bauer Bernhard	IT Seminar-Trainer	Bauer Bernhard	IT Seminar-Trainer
Hobel Thomas	UnternehmerInnen-Trainer	Hobel Thomas	UnternehmerInnen-Trainer
Meerflusser Kurt	Weiterentwicklungstrainer UnternehmerInnenseminartrainer	Meerflusser Kurt	Weiterentwicklungstrainer UnternehmerInnenseminartrainer

In dem Excel-Sheet **TrainerInnen und Seminarräume** unter **I:\Wintersemester 2014-2015\Seminar\Simulation T&R** findet man unter dem **Datenblatt TrainerInnen** eine Auflistung aller Seminare inklusive deren TeilnehmerInnenzahl und der Anzahl der stattfindenden Kurse. In dieser Tabelle sind die **Spalten TN, Extern** und **unausgelastete TrainerInnen** zu aktualisieren. Aus der TeilnehmerInnenzahl wird automatisch die Anzahl der Kurse ermittelt. So wird errechnet, wie viele TrainerInnen extern benötigt werden bzw. wie viele TrainerInnen nicht ausgelastet sind.

Im WS 2011/12 wurde die TeilnehmerInnenzahl pro Kurs auf 15 Personen beschränkt, damit

1. effizienteres Arbeiten ermöglicht und

2. die betriebswirtschaftliche Validität gewährleistet wird (mehr Fremdleistungen).

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Ermittlung der externen TrainerInnen bzw. der unausgelasteten TrainerInnen.

Auswertung_Seminare (29.05.2013)					
	A	B	C	D	E
1					TrainerInnen
2	Elisabeth Riebenbauer	BMD Trainerin, WINLine		WINLine	2
3	Brandtner Brigitte	BMD Trainerin, WINLine		Weiterentwicklung	1
4	Bauer Bernhard	IT Seminar Trainer		UnternehmerInnen	2
5	Hobel Thomas	UnternehmerInnenseminartrainer		IT	1
6	Meerflusser Kurt	Weiterentwicklungstrainerin, UnternehmerInnenseminartrainer		BMD	2
7				Summe	8
8					

Achtung: Leider können die externen TrainerInnen nicht am ÜFA Markt eingekauft werden und müssen daher simuliert werden.

Die Simulation der Rechnung findet man ebenfalls unter **I:\Wintersemester 2014-2015\Seminar\Simulation T&R**. Auf der der Rechnung soll **explizit vermerkt** werden, dass es sich hierbei um eine **Simulation** handelt.

Zusätzlich zu den TrainerInnen müssen auch die Seminarräume ermittelt werden, die für die Abhaltung der Seminare benötigt werden. Auch dafür gibt es eine Anleitung.

5.1.2 Anleitung für Anmietung von Seminarräumen

Insgesamt stehen der KFU**NI**line folgende Seminarräume zur Verfügung:

1 Seminarraum	40 m ²
1 Seminarraum	40 m ²
1 Seminarraum (Kauf WS 2010/11)	60 m ²

Im WS 2010/11 wurde ein Seminarraum (60 m²) gekauft, er wurde im SS 2013 neu eingerichtet. Es stehen seit dem 16 Arbeitsplätze mit PC und einem Beamer zur Verfügung. Im WS 2012/13 wurden die 2 älteren Seminarräume mit PCs, Tischen und Stühlen eingerichtet.

Im Sommersemester 2014 wurde eine Excel-Datei zur Planung der Räume erstellt. Diese findet man unter: **I:\Sommersemester 2014\Seminar\Simulation T&T\Einteilung_Seminare_Vorlage**.

Wichtig:

-  Es kann nur **1 Seminar pro Seminarraum** pro Tag abgehalten werden.
-  Sind nicht genügend Räume vorhanden, müssen externe Seminarräume angemietet werden. Die externen Seminarräume werden im **Schloss Fabelhofen** (Kooperationspartner) angemietet. Der **Sigmund-Freud-Saal** wurde im SoSe 2013 gebucht, da hier eine komplette PC-Ausstattung vorhanden ist.
-  Falls keine Geschäftsbeziehung zustande kommt (Terminüberschneidung etc.), können die Rechnungen für die Anmietung von Räumen von der **KF-UNI** simuliert werden. Vorrang ist jedoch anderen ÜFAs zu geben.
-  Die Anmietung der Seminarräume erfolgt nach der Anmeldefrist der jeweiligen Seminargruppe.

In dem Excel-Sheet **TrainerInnen und Seminarräume** unter dem **Tabellenblatt Seminarräume** findet man eine Tabelle, die alle Daten auflistet, die für die Ermittlung von externen Seminarräumen benötigt werden. Die **Spalte TN** ist laufend zu aktualisieren. Daraus wird die Anzahl der Kurse automatisch errechnet. In der **Spalte** externe Seminarräume muss nur noch die Anzahl der Seminarräume, die angemietet werden müssen, eingegeben werden.

Auswertung_Seminare (29.05.2013)									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	SeminarNr	Bezeichnung	SummevonAnzahl TeilnehmerInnen	Anzahl_S eminare	Benötigte Räume	Räume intern	Räume extern	TrainerInnen intern	TrainerInnen extern
1									
2	1201-13	ELBA	9	1	1	1		1	
3	1202-13	Photoshop	30	2	2	2		1	1
4	1203-13	Microsoft Office 2010	3	0	0	0			
5	1204-13	Excelkurs für ControllerInnen	35	3	3	3		1	2
6	1205-13	Homepage selbstgemacht	15	1	1	1		1	
7	1501-13	Motivation	65	5	5	3	2 (Fabelhofen)	1	4
8	1502-13	Stressless & Anti-Aggression	22	2	2	2		1	1
9	1503-13	Ideen finden, aber richtig	13	1	1	1		1	
10	1505-13	Business English	44	3	3	3		1	2
11	1506-13	Teambuilding	37	3	3	3		1	2
12	1508-13	Konfliktmanagement	24	2	2	2		1	1
13	1509-13	Bewerbungstraining mit Potenzialanalyse	20	2	2	2			1
14									

5.2 Seminarpreiskalkulation

Die Seminarpreiskalkulation wurde in den vorangegangenen zwei Semestern grundsätzlich überarbeitet und anschaulicher gestaltet. Diese findet man unter **I:/Wintersemester 2014-**

2015/Seminar/Seminarprogramm_WS2014-2015. Genauere Erklärungen und Anmerkungen befinden sich ebenfalls in dieser Datei!

In die Seminarpreiskalkulation gehen Mengen-, Umsatz- und Kostendaten ein. Für die Preiskalkulation werden grundsätzlich die Daten des Vorjahres verwendet, insbesondere großen Positionen sollten jedoch manuell angepasst werden. Die Seminarpreise werden auf **Stundenbasis** und pro **Seminar TeilnehmerIn** kalkuliert. Die Eingabefelder für die Bilanzdaten befinden sich auf dem letzten Tabellenblatt, außerdem müssen die Teilnehmerzahlen in den Tabellenblättern der jeweiligen Seminarart aktualisiert werden. Die Kalkulation ist vollständig **verknüpft**, was bedeutet, dass nur mehr wenige Eingabefelder aktualisiert werden müssen und die Seminarpreise automatisch berechnet werden.

Vorgehensweise bei der Kalkulation:

Im ersten Tabellenblatt (**Kontrolle**) erfolgt lediglich eine Kontrolle, ob die Aufwendungen laut Bilanz mit den Aufwendungen, welche auf die Seminare verteilt wurden, übereinstimmen. Die Stunden und TeilnehmerInnen der Seminare werden in den einzelnen Reitern der Seminare direkt eingegeben. Hierfür werden, wie auch bei den Aufwendungen, die TeilnehmerInnenanzahlen des Vorjahres verwendet. Alle Werte werden aus der Datenbank entnommen. In das Blatt „**Zuschlagssätze**“ werden die Aufwendungen laut Vorjahressaldenliste eingetragen. Außerdem die Daten aus der Personalverrechnung. Es wird zwar versucht, die Aufwendungen möglichst direkt den einzelnen Seminaren oder zumindest Seminararten zuzurechnen. Allerdings ist hierfür in der Regel eine Kostenrechnung erforderlich, welche im Rechnungswesen hinterlegt und bei der Verbuchung berücksichtigt werden müssen.

In den Tabellenblättern für die Kalkulation der einzelnen Seminargruppen (WinLine-, Weiterentwicklungs-, UnternehmerInnen-, IT- und BMD) wird der Preis pro TeilnehmerIn für die einzelnen Seminararten, welche unterschiedliche Stundenanzahlen aufweisen, ermittelt. Außerdem erfolgt nach einer Aktualisierung der im Semester verlangten Seminarpreise auch eine automatische Durchführung von **Soll-Ist-Vergleichen**, wodurch wertvolle Ergebnisse über die Kostenstrukturen der einzelnen Seminare erhalten werden.

Es wird auch ersichtlich, wie sich die TeilnehmerInnenauslastung auf den Gewinn bzw. Verlust auswirkt, weshalb ebenfalls Überlegungen angestellt werden könnten, die Auslastung bzw. TeilnehmerInnenzahl in den Seminaren zu optimieren, um den höchstmöglichen Gewinn zu erwirtschaften.

5.3 Entwicklung des neuen Seminarprogramms

Am Ende des Semesters ist das alte Seminarprogramm zu überarbeiten und ein Neues für das nächste Semester zu erstellen. Sind Seminare schlecht gelaufen, können sie durch neue Seminare ersetzt werden. Für diese neuen Seminare ist jeweils eine deutsche und eine englische Beschreibung zu verfassen.

Streichungen und das Einführen neuer Seminare müssen in einer Sitzung besprochen werden und bedürfen der **Zustimmung der Geschäftsführung** und der anderen Üflinge. Ebenso sind Preissenkungen bzw. Preiserhöhungen unbedingt mit der Geschäftsführung abzusprechen.

ACHTUNG: Das Seminar ELBA (Nr. 1201) darf nicht gestrichen werden, da die KFUNline von Raiffeisen gesponsert wird!

Bei der Erstellung des Seminarprogramms ist zu beachten: Die Anzahl der angebotenen Seminare ist dahingehend beschränkt, dass das gesamte Seminarangebot auf dem Folder Platz haben muss. Außerdem sind die **neuen Abhaltungstermine** für die Seminare für das nächste Semester festzulegen.

-  Der Termin für das erste Seminar darf frühestens ein Monat nach Semesterbeginn sein.
-  Der Anmeldeschluss muss eine Woche vor dem frühesten Seminarbeginn sein.
-  Der Anmeldeschluss der einzelnen Seminare soll gestaffelt sein, um sorgfältig alles bearbeiten bzw. planen zu können.
-  Innerhalb der einzelnen Seminargruppen darf es zu keinen Überschneidungen kommen, da sonst zu viele externe TrainerInnen zugekauft werden müssen.

ACHTUNG: Sollte das Layout des Bestellformulars geändert werden, muss beachtet werden, dass das Bestellformular im Zuge der Semesteraussendung verschickt wird. Das heißt das Formular muss gefaltet werden.

Weitere Hinweise zum Seminarprogramm: Die WinLine und BMD-Seminare sind seit einigen Semestern rückläufig. Die Hauptumsätze erreicht die KFUNline mit den Weiterbildungsseminaren. Es sollte daher versucht werden, die BMD und WinLine Seminare in Zukunft attraktiver zu gestalten. Eventuell könnte auch in Erwägung gezogen werden, in Zukunft auch RZL anzubieten. Ebenso sollte die Sinnhaftigkeit der Online Kurse hinterfragt werden.

Bonusprogramm

Das aktuelle Bonusprogramm lautet wie folgt: Senden Sie uns eine Bestellung bezüglich eines BMD- oder WinLine Seminars von 5 oder mehr TeilnehmerInnen und sie erhalten eine kostenlose Teilnahme für eine Person an einem eintägigen Weiterbildungsseminar Ihrer Wahl. Für die Gratisseminare wird extra eine Artikelnummer angelegt, die Rechnungsweisenabteilung bucht die Gratisseminare dann mit 0 Euro mit dieser Artikelnummer ein. Ebenso muss in der Excel-Liste ein Vermerk erfolgen, dass diese ÜFA ein Gratisseminar erhält.

Gemeinsam mit dem neuen Seminarprogramm sind auch die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ immer auf Aktualität zu überprüfen. Diese befindet sich unter **I:\Sommersemester 2015\Seminar\Seminarprogramm _WS 2015/16**.

5.4 Semesteraussendung

Nach Fertigstellung des Seminarprogramms ist auch ein Serienbrief für die Semesteraussendung zu erstellen. Darin soll das neue Seminarprogramm den anderen Übungsfirma präsentiert werden. Die benötigten ÜFA-Adressen für die Erstellung des Serienbriefs befinden sich auf der ACT-Homepage.

6 Schnittstellen

Im nachfolgenden Abschnitt werden jene Schnittstellen behandelt, in denen der Prozess Seminar mit den anderen Abteilungen und Prozessen zusammenarbeitet.

6.1 Monitoring und Support

Die MitarbeiterInnen von Monitoring und Support teilen uns die Post zu und leiten uns nach Absprache die eingetroffenen E-Mails weiter. Sobald das neue Seminarprogramm festgelegt wurde, ist es die Aufgabe der Abteilung Monitoring und Support und der Abteilung Marketing, eine **Werbeaussendung** vorzubereiten. (Bestellformular, Werbematerial usw.). Die MitarbeiterInnen der gesamten KFUNI*line* unterstützen diese dabei tatkräftig.

6.2 Rechnungswesen

Nach dem Erfassen der Anmeldungen sind die Bestellungen in der Excelliste des Rechnungswesens einzutragen. Hier erfolgen sodann die Fakturierung und der Versand der Rechnung. Die TeilnehmerInnenzahlen laut TeilnehmerInnenlisten müssen periodisch, zumindest monatlich, mit den TeilnehmerInnenzahlen laut Buchhaltung abgestimmt werden. Mit der neuen Datenbank kommt es aber zu Unstimmigkeiten, da der Prozess Seminar die Seminare mit Bestelldatum, das Rechnungswesen aber mit Fakturadatum erfasst. Hier ist eine genaue Abstimmung unumgänglich. Weiterhin soll der Prozess Seminar dem Rechnungswesen bei den **Controlling-Berichten** bezüglich der Auswertung der SeminarteilnehmerInnen unter die Arme greifen.

6.3 Learning Point (LP)

Mit dem Prozess Learning Point hat das Seminar nur indirekt zu tun. Es kann aber durchaus vorkommen, dass mit den MitarbeiterInnen von LP gemeinsam Aufgaben bearbeitet werden müssen.

6.4 Marketing

Die Zusammenarbeit mit der Abteilung Marketing ist vielfältig und richtet sich immer nach dem, was in jedem Semester passiert. Wichtig ist die Zusammenarbeit in den Bereichen **Infotag, Businessplan, Geschäftsbericht, Sponsoring Mappe, Gestaltung des neuen Seminarprogramms**. Hier ist eine enge Zusammenarbeit und immerwährende Absprache äußerst wichtig.

7 Checkliste

Nachfolgende Checkliste soll allen Üflingen während ihrer Zeit in der ÜFA helfen. Trotzdem ist diese Liste kein Garant dafür, dass ausschließlich diese Aufgaben zu erledigen sind. Sie soll lediglich eine **Hilfestellung** bieten und die wesentlichen Aufgaben, die laufend im Prozess Seminar anfallen, aufzeigen. Die sich im Anhang befindliche, dementsprechende Tabelle zeigt, wann genau welche Aufgaben zu erfüllen sind. Individuelle Aufgaben, die die Üflinge gemeinsam mit der Geschäftsleitung vereinbaren, werden hier nicht aufgelistet.

7.1 Semesterbeginn

- ☐ Klärung, wer TeamleiterIn ist (erfolgt meist direkt beim Strategieseminar)
- ☐ Absprache mit der Abteilung Monitoring und Support, wie die Postweitergabe im Semester ablaufen soll (betrifft Bestellungen per Post, E-Mail bzw. Webshop)
- ☐ Testbestellung im Webshop der ACT Shopping Mall durchführen – www.act.at
- ☐ Überprüfung des Seminarprogramms im ACT Webshop auf Aktualität
- ☐ Links zu den Infoboxen überprüfen und neue Links erstellen
- ☐ **Bestellabwicklung:** auf den Bestellungen Kundennummer, Bearbeitungsdatum, Name des Sachbearbeiters/der Sachbearbeiterin vermerken, Bestellung in die Datenbank und in die Excelliste eintragen
- ☐ **NEUE KundInnen:** dem Neukunden eine laufende Kundennummer aus dem Ordner des Prozesses Seminar zuweisen und in der Accessdatenbank eintragen
- ☐ **Seminar-Nummern:** im SS 2015 wie folgt: xxxx-15

7.2 Laufend

- ☐ Email-Posteingang checken
- ☐ Postfach bearbeiten
- ☐ Laufende Bestellabwicklung (Datenbank, Kundenkorrespondenz, Weiterleitung an RW)
- ☐ Wartung der Webpage
- ☐ Klärung von Sonderfällen ggf. mit der Abteilung Rechnungswesen bzw. Monitoring und Support
- ☐ Controlling-Berichte (2x pro Semester) gemeinsam mit der Abteilung Rechnungswesen erstellen
- ☐ Weiterentwicklung der AuslandskundInnenliste
- ☐ Genderneutrale Formulierungen verwenden
- ☐ Unterstützung bei der Überarbeitung des Businessplans und des Geschäftsberichts
- ☐ Handbuch für die Übergabe aktualisieren/adaptieren
- ☐ Neue KVPs finden und umsetzen
- ☐ PEK durchführen

7.3 Semesterende

- ☐ Seminarpreise bei Bedarf neu kalkulieren –Nettopreise auf ganze Zahlen!!!
- ☐ Erstellung eines neuen Seminarprogramms und Bestellformulars in deutscher und englischer Sprache (in Anlehnung an die Controlling-Berichte)
- ☐ Bei Bedarf Überarbeitung der ABGs – Abstimmung mit der Abteilung Monitoring und Support
- ☐ Übergabe-Handbücher für die neuen Üflinge erstellen
- ☐ Aktualisierung des Webshops mit dem neuen Seminarprogramm für das WS 2015/16
- ☐ Eingabe der neuen Seminare bzw. Löschung der auslaufenden Seminare in der Datenbank
- ☐ Aktualisierung der Übergabechecklisten

8 ÜFA-Übergabe

Die Übergabe der Abteilungen/Prozesse an die nachfolgenden Üflinge stellt eine wichtige Aufgabe dar und soll so ausführlich wie möglich erfolgen. Um Informationsverluste zu vermeiden, soll besonders auf die Handbücher hingewiesen werden, welche sämtliche Fragen der Neu-Üflinge beantworten sollen und ein reibungsloser Start in ein neues ÜFA-Semester möglich ist. Ebenso soll den Neu-Üflingen ein konkreter Geschäftsfall vorgezeigt und gemeinsam durchgesprochen werden.

8.1 Vor der Übergabe

Um den Neu-Üflingen das Einarbeiten zu erleichtern, sollten folgende Aufgaben vorab erledigt werden:

-  Das Handbuch aktualisieren und bereitstellen.
-  Webshop und Access-Datenbank mit den neuen Seminaren aktualisieren.
-  Einen neuen Ordner „A Prozess Seminar“ für das nachfolgende Semester erstellen und alle wichtigen Informationen aus dem aktuellen Semester hineinkopieren.

8.2 Tag der Übergabe

An diesem Tag soll die optimale Übergabe der ÜFA an die neue Belegschaft erfolgen. Zu diesem Zweck ist dem organisatorischen Ablauf eine besondere Bedeutung beizumessen. Es muss je Prozess/Abteilung genug Zeit zur Verfügung stehen, um den neuen MitarbeiterInnen die „Basics“ erklären zu können.

Folgendes ist im Vorhinein festzulegen:

-  **Datum** der Übergabe festlegen (gemeinsam mit der Geschäftsführung).
-  Die Neu-Üflinge informieren und das **Übergabehandbuch** übergeben.
-  Die Vorgehensweise im Prozess erklären und **Testbestellung** durchführen.
-  Die **Checkliste** bereithalten und beachten.

Checkliste Übergabe – Prozess Seminar

Allgemeine Übergabe:

- ✓ Laufwerk I zeigen
- ✓ Ordner (Archiv) zeigen
- ✓ E-Mail Account zeigen
- ✓ moodle und wikis vorstellen (Vorlagen zeigen)
- ✓ Zielblatt vorstellen
- ✓ Übungsfirmenbesuche erklären
- ✓ KVP erklären
- ✓ Personaleinkauf erklären
- ✓ Beteiligung bei Businessplan

erledigt:

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Interner Ablauf im Prozess Seminar:

- ✓ Handbuch übergeben ☐
- ✓ Passwörter übergeben ☐
- ✓ Datenbank zeigen ☐
 - Zu Semesterbeginn: Änderung SachbearbeiterInnen & Semester
 - Laufende Tätigkeiten (Bearbeiten von Bestellungen, Auswertungen etc.)
 - KundInnen neu anlegen
 - Zu Semesterende: Seminare neu eingeben
- ✓ ACT-Webshop zeigen ☐
 - Zu Semesterbeginn: Funktionalität überprüfen
 - Zu Semesterende: Aktualisierung der Seminare
- ✓ Controllingberichte erklären ☐
- ✓ Simulation von TrainerInnen & Räumlichkeiten ☐
- ✓ Preiskalkulation ☐

ÜFA-Sitzungen:

- ✓ Moderation und Protokollführung erklären ☐
- ✓ Controllingberichte, Seminarprogramm ☐
- ✓ KVP's erläutern ☐

- ✓ **2. Termin** für Treffen ca. 2 Wochen später vereinbaren (NUR bei Bedarf) ☐

9 Handbücher

Handbücher wie dieses wurden ausgearbeitet, um den Neu-Üflingen den Einstieg in die ÜFA zu erleichtern. Einzelne Schritte sind darin angegeben. Ziel ist eine **Erweiterung der Handbücher bei Bedarf**. Durch neue Entwicklungen bzw. Arbeitsweisen (z.B. Neustrukturierung der ACT Shopping Mall) können Ergänzungen notwendig werden, welche gleich in das Handbuch einzutragen sind, um einen Informationsverlust schnellstmöglich entgegenwirken zu können.

Zur Erleichterung des Einstiegs in die ÜFA- Arbeit kann die sich im Anhang befindliche Checkliste „Was ist zu tun im Prozess Seminar?“ dienen, in der festgehalten ist, wann welche Arbeiten von den Üflingen des Prozesses Seminar zu leisten sind.

10 Handlungsempfehlungen

Damit die KFUNIline auch weiterhin erfolgreich ist, schlagen wir folgende Handlungsempfehlungen vor:

-  Infoboxen bei Bedarf aktualisieren!
-  Ordentliche Wartung der Access-Datenbank – „Vorsicht ist geboten!“
-  Keine eigenständige Überarbeitung der Access-Datenbank!
-  Analyse/Aktualisierung des aktuellen Seminarprogrammes (Top 5, Flop 5)
-  Laufende Aktualisierung der ACT-Shopping Mall
-  Die TrainerInnen der BMD/WinLine-Seminare auf Fortbildung schicken. So kann der Bedarf an TrainerInnen für die angebotenen Seminare durch interne TrainerInnen abgedeckt werden.
-  Überprüfung, ob es günstiger ist, TrainerInnen anzustellen oder extern zu buchen
-  Zusammenarbeit mit der Abteilung Rechnungswesen bei der Erstellung des Controlling-Berichts und des Jahres- bzw. Zwischenabschlusses
-  Forcierung des Online-Trading-Days
-  Weiterentwicklung der AuslandskundInnenliste
-  Analyse der besten KundInnen
-  Erstellung eines neuen Seminarprogramms: welche Seminare werden eliminiert, welche werden neu angeboten?

11 Anhang

Was ist zu tun im Prozess Seminar?

	März	April	Mai	Juni
Bearbeitung eingehender Bestellungen (Moni: Erhalt; RW: Weiterleitung, wenn Seminar bestätigt)				
Anfragen bearbeiten (1. Anschreiben, 2. Programm, 3. Beschreibung, 4.AGBs)				
ggf. Räume von Fabelhofen anmieten				
ggf. Simulation TrainerInnen				
ggf. Bestellungen absagen				
Links für Infoboxen abstimmen				
Testbestellung Webshop				
TrainerInnen: Kauf und Weiterbildung				
Weiterentwicklung Datenbank				
Preiskalkulation				
Erstellung Seminarprogramm WS 14/15 (deutsch, englisch)				
Mithilfe bei Aussendung Programm				
Aktualisierung Webshop				
Eingabe der neuen Seminare/ Löschen in Datenbank				
Mitwirkung Zwischenbilanz und Controlling- Berichten				
Zielblätter erstellen				
Handbuch aktualisieren				
Mitarbeit Online Trading Day (Seminare erstellen, Preise festlegen)				
Unterstützung Überarbeitung Businessplan und Geschäftsbericht				
PEK				
Üfa- Besuch				
Üfa- Übergabe				
KVPs				
Literaturbearbeitung für pädagogische Sitzungen				
Teamsitzungen				
TeamleiterInnensitzungen				
Agenda/ Moderation/ Protokoll/ Catering				
Üfa- Mappe (inkl. Eigene Üfa- Planung, Sichtweise und Reflexion)				
Projektarbeit				
Planung Üfa- Jahr				