
E-Commerce Spezialistin / E-Commerce Spezialist

Kompetenznachweis Modul 6 HKB F: Managen von Projekten und Projektteams

Postkorb: Anders als geplant

(**HINWEIS:** Bei der nachfolgenden Aufgabe handelt es sich um ein Muster zur Veranschaulichung der Methodik. Dies ist keine vollständige Prüfung)

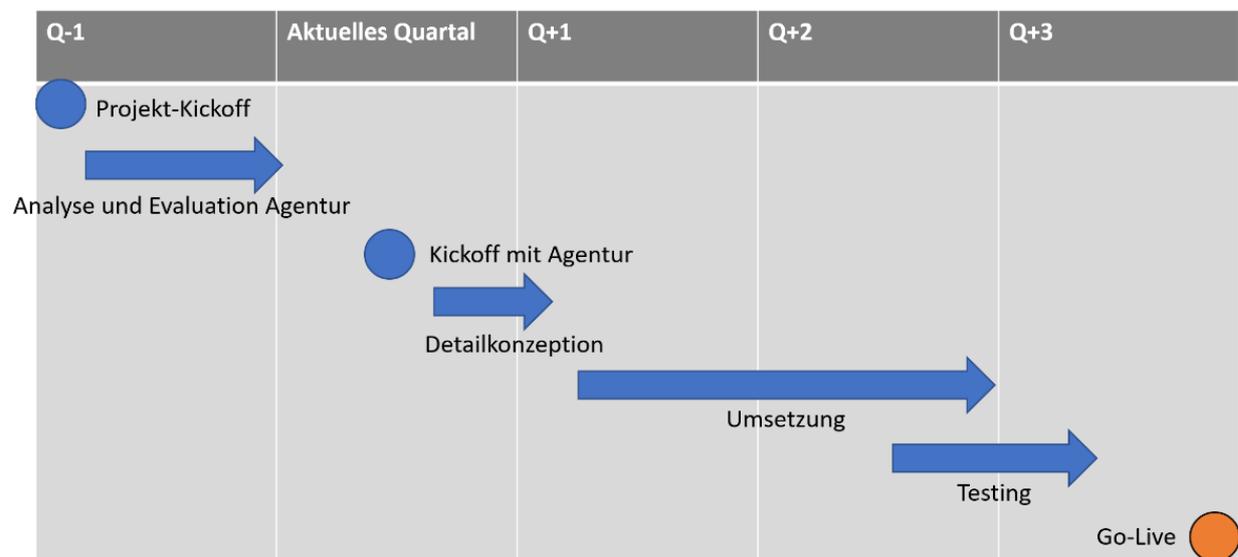
Ausgangssituation

Sie arbeiten als E-Commerce Verantwortliche/r und Logistikverantwortliche/r in bei «Total Style». «Total Style» ist ein Unternehmen im Bereich Fashion mit 38 Mitarbeitenden. Sie führen ein Team von 3 Personen. Bald sollten Sie aber Unterstützung durch einen zusätzlichen Mitarbeiter bzw. eine zusätzliche Mitarbeiterin erhalten.

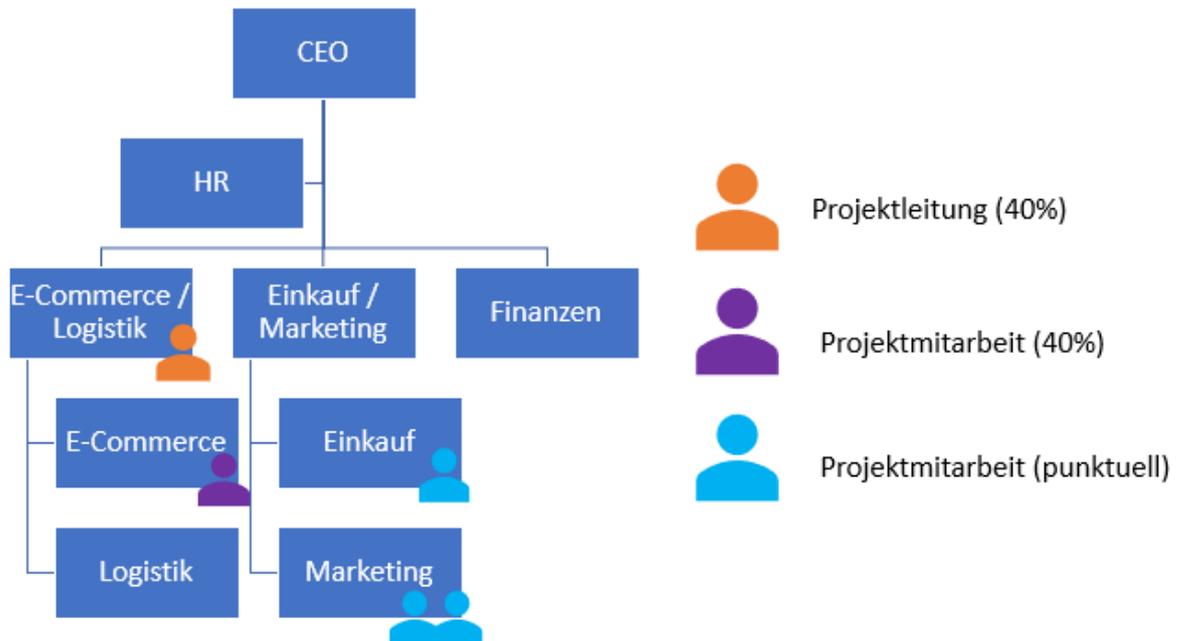
Sie arbeiten in einem 80% Pensum. Donnerstag ist normalerweise Ihr freier Tag. An diesem Tag kümmern Sie sich um Ihre beiden Kinder, Elisa 6 Jahre und Lena 2 Jahre, da Ihr Partner bzw. Ihre Partnerin donnerstags den ganzen Tag arbeitet.

Die Geschäftsleitung Ihres Unternehmens hat vor ca. einem halben Jahr entschieden, ein Redesign des bestehenden Onlineshops durchzuführen. Sie haben hierfür die Projektleitung übernommen. Die Hälfte Ihrer Arbeitszeit sind Sie nun für das Tagesgeschäft, die andere Hälfte für das Projekt tätig.

Das Projekt ist gut gestartet. Die Analysephase ist abgeschlossen, jetzt geht es an die Umsetzung. Heute Nachmittag steht der Kick-off an mit der ausgewählten Agentur «Multimedia AG», welche das Redesign durchführen soll. Die grobe Projektplanung, unterteilt nach Quartalen (Q), sieht folgendermassen aus:



Die Unternehmensorganisation ist dem Organigramm zu entnehmen. Die Projektorganisation für das Redesign-Projekt besteht aus den dargestellten Mitarbeitenden («Männchen»). Sie als Projektleiter oder Projektleiterin sind das orangefarbene Männchen.



Es ist Donnerstag der 29.03. Auf Grund des Kick-Offs am Nachmittag arbeiten Sie ausnahmsweise an Ihrem freien Tag. Die Kinder bringen Sie noch vor der Arbeit zur Schule bzw. in die Kinderkrippe. Ihre grössere Tochter Elisa wird nach der Schule von einer befreundeten Familie abgeholt und verbringt den Nachmittag dort. Ihre kleinere Tochter Lena kann bis 17.00 in der Kinderkrippe bleiben. Sie planen spätestens um 08.30 im Büro zu sein. Ihren Arbeitstag möchten Sie wie folgt gestalten:

- 08.30 – 10.00: Letzte inhaltliche Vorbereitungen für den Kick-off am Nachmittag (Finalisieren der Präsentation)
- 10.00 – 12.00: In dieser Zeit möchten Sie sich dem eigentlichen Tagesgeschäft widmen. Es ist Ende März und wie immer zu Quartalsende stehen Kennzahlenüberprüfungen und Reportings an. Ausserdem haben Sie von 10.45 bis 11.15 ein Meeting mit einem wichtigen Lieferanten. Und Sie müssen das Jobinterview vom Nachmittag noch vorbereiten (Bewerbungsunterlagen sichten etc.)
- Von 12.00 – 13.00 haben Sie einen Lunch mit dem Projektteam eingeplant.
- Von 13.00 – 14.00 ist das Jobinterview geplant. Gemeinsam mit der HR-Verantwortlichen führen Sie das Gespräch mit einer sehr interessant scheinenden Bewerberin. Da das Projekt doch mehr Zeit als geplant einnimmt, sollte ein/e neue Mitarbeiter/in Sie in Ihren Kerntätigkeiten im Bereich E-Commerce/Logistik unterstützen.
- Von 14.00 – 15.00 planen Sie das Jobinterview auszuwerten und den Meeting Raum für den Kick-off vorzubereiten (Technik prüfen, Getränke bereitstellen, lüften etc.)
- Der Kick-off ist bis 16.30 angesetzt. Nachher müssen Sie sofort los, da Sie Ihrer grossen Tochter versprochen haben, bei Ihrer Schulaufführung um 17.00 dabei zu sein. Zuerst müssen Sie aber noch Lena von der Kinderkrippe abholen. Bei guter Verkehrslage schaffen Sie es mit dem Auto vom Arbeitsplatz, zur Kinderkrippe und dann zur Schule in 20 Minuten.

Doch dann kommt alles etwas anders als geplant: Wegen eines Staus kommen Sie erst um 09.00 im Büro an. Auf Ihrem Schreibtisch finden Sie 2 Telefonnotizen (vgl. Beilagen). Sie öffnen Ihre Mailbox und überfliegen Ihre 5 neuen E-Mails (vgl. Beilagen). Ausserdem haben Sie während der Fahrt hierher noch 2 SMS erhalten (vgl. Beilagen).

Aufgabe

Gehen Sie bei der Bearbeitung des Postkorbs wie folgt vor:

1. Sichten Sie aufmerksam alle Unterlagen aus den Beilagen.
2. Sammeln Sie im beiliegenden Aktionsplan alle anstehenden Aufgaben.
3. Weisen Sie jeder Aufgabe eine bestimmte Priorität zu und begründen Sie Ihre Priorisierung.
4. Beschreiben Sie, was Sie mit jeder einzelnen Aufgabe zu tun gedenken.
5. Führen Sie bei jeder Aufgabe auf, welche Kommunikationsmittel Sie verwenden möchten, um Informationen einzuholen oder Aufträge zu erteilen.
6. Planen Sie dann im Zeitplan, wann Sie welche Aufgabe erledigen.

Hinweis

Priorisieren Sie jede Aufgabe nach

A = wichtig und dringend / sofort erledigen

B = wichtig, aber nicht dringend / nach A erledigen

C = dringend, aber nicht wichtig / nach B erledigen

D = weder wichtig noch dringend / nichts tun, kann später/an einem anderen Tag erledigt werden

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Sind alle Informationen/Pendenzen berücksichtigt?
- Sind die Prioritäten richtig gesetzt?
- Wird die Priorisierung nachvollziehbar begründet?
- Sind geeignete Massnahmen abgeleitet?
- Sind die gewählten Kommunikationskanäle sinnvoll und stimmen diese mit der gesetzten Priorität überein?
- Wurde ein vollständiger und realistischer Zeitplan erstellt?

Beilagen

In den Beilagen finden Sie folgende Dokumente:

- 01 Telefonnotiz 1
- 02 Telefonnotiz 2
- 03 E-Mail 1
- 04 E-Mail 2
- 05 E-Mail 3
- 06 E-Mail 4
- 07 E-Mail 5
- 08 SMS 1
- 09 SMS 2

Zeitraumen

45 Minuten

Musterlösung

Siehe ausgefüllter Aktionsplan und Zeitplan

Beilagen

Dokument 1: Telefonnotiz 1

Datum	29.03.
Zeit	08.15 Uhr
Name	Herr Oberhauser
Organisation	Multimedia AG
Mobilnummer	078 638 38 39
Anliegen	Bitte um Rückruf – es geht um den Kick-off. Benötigen noch Zugangsdaten für die gemeinsame Dokumentablage.

Dokument 2: Telefonnotiz 2

Datum	29.03.
Zeit	08.45 Uhr
Name	Frau Mander vom HR
Organisation	intern
Telefonnummer	Durchwahl 56
Anliegen	Sie möchte Jobinterview gerne auf 90 Minuten ausdehnen. Die Bewerberin scheint sehr interessant zu sein. Vielleicht kann man ihr sofort ein Angebot machen. Bitte um kurze Bestätigung.

Dokument 3: E-Mail 1

From: Martina Kummer [mailto:martina.kummer@totalstyle.ch]

Sent: heute; 06:30 Uhr

To: Empfänger

Subject: Budgetüberschreitung

Guten Morgen

Wir haben im gestrigen GL-Meeting einen Blick auf den Stand des Projekts «Redesign» geworfen und festgestellt, dass das Projektbudget bisher um mindestens 10% überschritten wurde. Können wir das bitte im Hinblick auf den anstehenden Quartalsabschluss asap besprechen?

Danke und liebe Grüsse

Martina

Dokument 4: E-Mail 2

From: Sandro Genaustens [mailto:sandro.genaustens@gmail.com]

Sent: heute; 07:53 Uhr

To: Empfänger

Subject: Datenschutz

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich habe letzte Woche bei Ihnen eine Bestellung gemacht. Mit Schrecken haben ich festgestellt, dass beim Ausfüllen meiner Daten (Rechnungsadresse etc.) schon alles voreingestellt war. Ich habe vor ca. einem Jahr schon einmal eine Bestellung bei Ihnen gemacht aber nirgends angegeben, dass Sie meine Daten speichern dürfen. Jetzt frage ich mich, ob Sie sich überhaupt an irgendwelche Bestimmungen halten. Haben Sie schon mal etwas vom Datenschutzgesetz gehört? Bitte löschen Sie alles, was Sie von mir gespeichert haben und bestätigen Sie mir das schriftlich. Ansonsten werde ich weitere Schritte einleiten.

Mit freundlichen Grüssen

Herr Genaustens

Dokument 5: E-Mail 3

From: René Abegg [mailto:rene.abegg@totalstyle.ch]

Sent: heute; 08:37 Uhr

To: Empfänger

Subject: Überforderung

Hallo

Ich bin ja im Redesign-Projekt für die User Experience verantwortlich. Leider muss ich sagen, übersteigen meine Aufgaben bei weitem das Pensum, das mir beim Kick-off übertragen wurde. Da bleibt mir keine Zeit mehr für meine Aufgaben aus dem Tagesgeschäft. Ich merke, wie mir langsam wirklich alles zu viel wird. Wie du weisst, hatte ich bereits ein Burnout und ich möchte nicht noch einmal in diese Situation kommen. Können wir bitte kurz besprechen, wie wir hier weiter vorgehen? Gerne möchte ich mir morgen frei nehmen, damit ich übers Wochenende mal wieder etwas runterfahren kann. Wem kann ich meine Pendenzen von morgen übergeben?

Ich freue mich von dir zu hören

René

Dokument 6: E-Mail 4

From: Katharina Engmann [mailto:katharina.engmann@totalstyle.ch]

Sent: heute; 08:55 Uhr

To: Empfänger

Subject: Kundenumfrage

Liebe Kolleginnen und Kollegen

Wie euch bekannt ist, haben wir in den letzten Wochen eine umfassende Kundenumfrage durchgeführt. Ziel dieser Umfrage ist, zu eruieren wie zufrieden die Kund*innen mit unserem Unternehmen sind, welche Leistungen besonders geschätzt werden und wo wir noch Verbesserungspotenzial haben.

Im Anhang findet ihr die Auswertung der Umfrage. Bei Fragen zu dieser, könnt ihr gerne auf mich zukommen.

Viele Grüsse

Katharina

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	3
Methodisches Vorgehen	4
Allg. Zufriedenheit	5
Angebot	8
Produkte	8
Dienstleistungen	12
Services	14
Touchpoints	18
Filialen	18
Onlineshop	25
Telefon	32
Chat	35
Empfehlungen	38

2

Zusammenfassung

Die umfassende Kundenumfrage wurde in den letzten 6 Wochen durchgeführt. Teilgenommen haben 268 Kund*innen.

Die Umfrageresultate zeigen, dass das Produktangebot und die Dienstleistungen des Unternehmens positiv bewertet werden. Am häufigsten Bemängelt wird dabei das Preis-Leistungsverhältnis.

Bei den Touchpoints zeigt sich ein durchgezogenes Bild. Aus den Kommentaren konnten wir entnehmen, dass ein kritischer Punkt die Informationen über die unterschiedlichen Touchpoints hinweg sind, die gelegentlich voneinander abweichen. Der neu eingeführte Chat wurde am positivsten Bewertet, hier sticht vor allem die schnelle Antwortzeit heraus.

Die Umfrage zeigt einiges an Potenzial, welches realisiert werden kann. In den Empfehlungen formulieren wir Ideen, wie diese konkret umgesetzt werden können.

3

Dokument 7: E-Mail 5

From: iPad [mailto:ipad@ipad-magic.com]

Sent: gestern; 22:42 Uhr

To: Empfänger

Subject: Business-Angebot

Mein Name ist Wing Ying, ich bin leitender Angestellter bei einer öffentlichen Bank hier in der Wing Hang Bank, Hongkong, und ich habe 18.991.674 USD. dass ich will aus dem Land ziehen.

Ich brauche einen guten Partner, jemanden, dem ich vertrauen kann. Es ist risikofrei und legal. Antworten Sie auf meine E-Mail für weitere Informationen: wingying.hongg@gmail.com

Herr Wing Ying

Dokument 8: SMS 1

Kannst du bitte noch Blumen für die Lehrerin von Elisa besorgen und sie zur Schulaufführung mitbringen?
Ich komm direkt von der Arbeit und schaff es vorher nicht.

Danke, dein Schatz

Dokument 9: SMS 2

Hallo

Lena hustet und hat erhöhte Temperatur. Um die anderen Kinder nicht zu gefährden, müssen wir sie nach Hause schicken. Bitte abholen. Danke.

Ursula von der Kinderkrippe

Aktionsplan

Pendenzen (was ist zu tun?)	Priorität (A–D)	Begründung der Priorisierung (in Stichworten)	Was unternehme ich in dieser Pende- nzen als ersten Schritt? (in Stichworten)	Welches Kommunikations- mittel verwende ich? (Telefon, E-Mail, SMS, persön- lich usw.)
Vorbereitung Kick-Off	A	Kick-off findet am Nachmittag statt. Ein guter Start ins Projekt ist wichtig und damit dies gelingt, ist eine gute Vorbereitung notwendig.	Ich finalisiere die Präsentation für den Kick-off am Nachmittag.	Kein Kommunikationsmittel, ich muss dafür mit niemandem interagieren.
Rückruf Agentur für Kick-Off, Zugangsdaten geben	A	Ist Teil der Vorbereitung für den Kick-off und wird gleich nach der Finalisierung der Präsentation angegangen.	Als erstes erstelle ich die Zugangsdaten, dann sende ich Hr. Oberhauser diese zu.	Benutzername via E-Mail / PW via SMS an Herr Oberhauser
Lena von der Krippe abholen	A	Ich kann das kranke Kind nicht in der Krippe lassen. Es muss abgeholt und die Betreuung organisiert werden.	Der Kinderkrippe zurückschreiben, dass das Kind abgeholt wird. Losfahren und das Kind abholen. Dabei Betreuung organisieren.	SMS an Krippe, mögliche Betreuungspersonen anrufen
Meeting mit Lieferanten	A	Das Meeting mit dem Lieferanten ist wichtig und muss wahrgenommen werden.	Meeting wahrnehmen	Persönlich

Pendenzen (was ist zu tun?)	Priorität (A–D)	Begründung der Priorisierung (in Stichworten)	Was unternehme ich in dieser Pende- renz als ersten Schritt? (in Stichworten)	Welches Kommunikations- mittel verwende ich? (Telefon, E-Mail, SMS, persön- lich usw.)
Jobinterview wahrnehmen	A	Die Anstellung eines neuen Mitarbei- tenden ist wichtig, um das ganze Team zu entlasten.	Interview wahrnehmen	Persönlich
Überforderung von René Abegg	A	Reagieren auf René's Mail. Es ist wichtig, dass René auch in Zukunft arbeitsfähig bleibt und nicht überlas- tet wird. Ein Mitarbeiter der länger ausfällt, wäre für die Organisation schwer zu stemmen.	René fragen, ob er am Freitagmorgen eventuell Zeit hätte, dies in Ruhe zu besprechen. Dort kann dann auch gleich besprochen werden, wer die Pendenzen vom Freitag übernehmen kann.	Anruf
Auswertung des Jobinterview	A	Die Auswertung ist wichtig, um Folge- schritte zu planen. Insbesondere da das Interview aus Zeitmangel nicht verlängert werden konnte.	Besprechen des Eindrucks der Be- werberin mit Frau Mander vom HR. Weiteres Vorgehen definieren.	Persönlich
Frau Mander vom HR zurück- rufen	A	Wenn das Jobinterview wie geplant nur eine Stunde stattfinden und nicht sofort ein Angebot gemacht werden kann, ist dies nicht tragisch. Längeres Interview mit sofortigem Angebot wäre «nice-to-have».	Da heute viel los ist, kann das Jobin- terview nicht verlängert werden. Frau Mander anrufen und ihr dies mit- teilen.	Telefon

Pendenzen (was ist zu tun?)	Priorität (A–D)	Begründung der Priorisierung (in Stichworten)	Was unternehme ich in dieser Pende- renz als ersten Schritt? (in Stichworten)	Welches Kommunikations- mittel verwende ich? (Telefon, E-Mail, SMS, persön- lich usw.)
Lunch mit dem Projektteam	B	Ein regelmässiger Austausch mit dem Projektteam ist wichtig.	Kann auf 30 Minuten gekürzt werden.	persönlich
Vorbereiten des Job-Interview	B	Mit einer guten Vorbereitung könnten präzisere Fragen gestellt werden. Doch auch ohne Vorbereitung, kann das Interview durchgeführt werden.	Durchlesen der Bewerbungsunterlagen. Fragen an die Bewerberin notieren.	Kein Kommunikationsmittel, ich muss dafür mit niemandem interagieren.
Zur Schulaufführung gehen	B	Der Tochter ist wichtig, dass ich komme, also ist es auch für mich wichtig.	Zur Schule fahren und die Schulaufführung ansehen.	Kein Kommunikationsmittel, ich muss dafür mit niemandem interagieren.
Kennzahlen und Reportings	C	Wenn die Auswertung der Kennzahlen zu einem späteren Zeitpunkt stattfindet, ist das nicht so schlimm (wie wenn andere Pendenzen aufgeschoben werden).	Für morgen oder kommende Woche Zeit reservieren zum Generieren der Reports und Kennzahlen. Abgleichen, ob Ziele erreicht wurden oder nicht.	Kein Kommunikationsmittel, ich muss dafür mit niemandem interagieren.
Besprechung Budgetüberschreitung	C	Anliegen ist wichtig für Martina, für mich hat es keine grosse Wichtigkeit da ich die Faktoren der Budgetüberschreitung kenne.	E-Mail mit Terminvorschlag für Besprechung. Nächste Woche: Aufbereiten der Unterlagen, um zu zeigen, woher die Überschreitungen herrühren. Meeting wahrnehmen.	E-Mail, persönlich

Pendenzen (was ist zu tun?)	Priorität (A–D)	Begründung der Priorisierung (in Stichworten)	Was unternehme ich in dieser Pende- nzen als ersten Schritt? (in Stichworten)	Welches Kommunikations- mittel verwende ich? (Telefon, E-Mail, SMS, persön- lich usw.)
Kundenumfrage anschauen	D	Diese Umfrage wäre sicher interes- sant, auch für das Redesign-Projekt, aber es ist für das Projekt nicht matchentscheidend.	Nächste Woche: Anschauen der Er- gebnisse	Kein Kommunikationsmittel, ich muss dafür mit niemandem in- teragieren.
Anfrage betreffend Daten- schutz	D	Betrifft nicht mich oder meine Abtei- lung, derjenige der dafür verantwort- lich ist, soll sich darum kümmern.	Mail an Verantwortliche weiterleiten (sofern noch nicht als Empfänger auf- geführt)	E-Mail
Spam-Mail	D	Keine Bearbeitung erforderlich	Mail löschen	Kein Kommunikationsmittel, ich muss dafür mit niemandem in- teragieren.
Blumen für Lehrerin holen	D	Ist schön, wenn die Zeit reicht, hat aber keine Priorität. Wenn dies nicht erledigt wird, ergeben sich daraus keine Folgen.	Zurückschreiben, dass die Blumen besorgt werden (sofern Zeit reicht), Blumen holen (sofern Zeit reicht)	SMS, persönlich

Zeitplan

Zeit von – bis	Aktion	Bemerkungen
09.00 – 09.30	Mails/SMS/Telefonnotizen lesen und beantworten, Tag neu organisieren	<p>Telefonnotiz 1: Zugangsdaten an Herrn Oberhauser senden</p> <p>Telefonnotiz 2: Frau Mander Bescheid geben, dass Interview nicht verlängert werden kann</p> <p>E-Mail 1: Martina Terminvorschlag für Besprechung Budgetüberschreitung schicken</p> <p>E-Mail 2: Mail wegen Datenschutz weiterleiten</p> <p>E-Mail 3: Rene Terminvorschlag für Freitag schicken</p> <p>SMS 1: Antwort an Partnerin, dass Blumen besorgt werden, falls es sich ergibt</p> <p>SMS 2: Antwort an Kinderkrippe, dass Lena asap abgeholt wird</p>
09.30 – 10.00	Lena abholen und dabei Betreuung organisieren	Freunde, Bekannte, Grosseltern...
10.00 – 10.45	Vorbereitung Kick-off (Teil 1)	
10.45 - 11.15	Meeting mit Lieferanten	
11.15 – 12.00	Vorbereitung Kick-off (Teil 2)	Inkl. letzte Details
12.00 – 12.40	Lunch mit Projektteam	Dauer um 20 Min. reduziert
12.40 – 13.00	Jobinterview vorbereiten	Vorbereitungszeit etwas kürzer als geplant

Zeit von – bis	Aktion	Bemerkungen
13.00 – 14.00	<i>Jobinterview</i>	
14.00 – 15.00	<i>Jobinterview auswerten. Meetingraum vorbereiten</i>	
15.00 – 16.30	<i>Kick-off</i>	
16.30 – 17.00	<i>Erkundigen wie es Lena geht und ob sie mit zur Schulaufführung kann, ansonsten mit Partner/in besprechen, wer zu Hause bleibt. Eventuell Blumen besorgen.</i>	