

Ihr Firmen-  
Kürzel

**Personal- und BildungsmanagementSystem®**  
Ersetzbarkeitsmatrix (kundenorientierte Prozesse)

FM 08-PEG-13  
Seite 1 von 2

| Aufgabe   | Mitarbeiterkürzel => | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | Soll | Ist |
|---|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| EDV-Funktionen gewährleisten                    |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Pflege der Stammdaten: Adressverwaltung         |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Kundengewinnung                                 |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Kundenbetreuung                                 |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Anfragen erfassen/Kontrolle auf Vollständigkeit |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Klärung Anfrage-Abweichen-/Unvollständigkeit    |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Anfragenkontrolle aus Sicht Marketing           |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Anfragen auf Machbarkeit kontrollieren          |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Angebote kalkulieren                            |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Angebote und Absagen schreiben                  |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Angebote nachfassen                             |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Pflege der Stammdaten: Artikel und Kunden       |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Bestellannahme, Kontrolle auf Übereinstimm.     |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Klärung Bestell-Abweichen                       |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Zeichnungen für Produktion aufbereiten          |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Auftragsbestätigungen versenden                 |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Technologische Vorbereitung                     |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Einkauf Material und Kaufteile                  |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Attestverwaltung Material                       |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Einkauf SUB-Leistungen                          |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Einkauf Werkzeuge: neu und Sonder               |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Einkauf Werkzeuge: Standard                     |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Einkauf Transportleistungen - Warenlieferung    |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Einkauf Transportleistungen – Sub's             |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Einkauf allgemeine Betriebsmittel               |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Einkauf Entsorgungsleistungen                   |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Arbeitsbegleitpapiere erstellen                 |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Arbeitsbegleitpapiere archivieren               |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Lagerverwaltung - Fertigungsteile               |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Programmierung xxxxxxxx                         |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Programmierung xxxxxxxx                         |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Produktionsplanung                              |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Produktionsüberwachung /Terminverschiebung      |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Terminverschiebungen versenden                  |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |

Z = zuständig / verantwortlich V = Vertretung M = Mitarbeit (unter Anleitung) Soll/Ist = Anzahl Kompetenter Mitarbeiter (Tagesgeschäft Soll = 3 / ansonsten Soll = 2)

Ihr Firmen-  
Kürzel

**Personal- und BildungsmanagementSystem®**  
Ersetzbarkeitsmatrix (kundenorientierte Prozesse)

FM 08-PEG-13  
Seite 2 von 2

| Aufgabe                                      | Mitarbeiterkürzel => | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | xxxx | Soll | Ist |
|--|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Klärung Liefermengen mit dem Kunden          |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Bereitstellung Bescheinigungen zur Lieferung |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Lieferscheine / Rechnungen / Versandpapiere  |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Reklamationen erfassen                       |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Reklamationen bearbeiten inkl. Korrekturen   |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Abwicklung Rücksendung Reklamationen         |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 3    |     |
| Personal / Schulung                          |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Arbeitszeiterfassung                         |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Archiv                                       |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Bargeldkasse                                 |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Bezahlung Eingangsrechnungen                 |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Mahnungen                                    |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Statistik                                    |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Zuarbeit für Lohnbüro                        |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |
| Zuarbeit für Steuerberatung                  |                      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 2    |     |

Z = zuständig / verantwortlich V = Vertretung M = Mitarbeit (unter Anleitung) Soll/Ist = Anzahl Kompetenter Mitarbeiter (Tagesgeschäft Soll = 3 / ansonsten Soll = 2)