

# Lerndokumentation

Lernende Person

Firma / Niederlassung

Datum 10.12.2013

Semester Semester 3

<b>Leistungsziel</b>	<b>1.1.3.1 P Aufträge ausführen (K3 / Pflicht)</b> Ich erledige bei internen und externen Aufträgen fachgerecht und selbstständig die folgenden Arbeiten: <ul style="list-style-type: none"><li>- Offertanfragen entgegennehmen</li><li>- Offerten ausstellen</li><li>- Kundenbestellungen entgegennehmen</li><li>- Kunden- und Auftragsdaten erfassen</li><li>- Auftragsbestätigungen erstellen</li><li>- Aufträge bearbeiten und auslösen</li><li>- Fakturierung</li><li>- Korrekte Auftragsabwicklung sicherstellen.</li></ul> Damit stelle ich sicher, dass die Kunden mit unseren eigenen sowie den fremd beschafften Produkten und Dienstleistungen zu ihrer Zufriedenheit bedient werden.
<b>Nicht bearbeitete Teile des Leistungsziels</b>	-
<b>Tätigkeiten</b>	In der Abteilung Seefracht Import habe ich folgende Abläufe bearbeitet/durchgeführt: <ul style="list-style-type: none"><li>- Erfassung von Sendungen und die Ausstellung von Dokumenten</li><li>- Überprüfung und Bearbeitung der Sednungsverfolgungsliste</li><li>- Informationsausgabe an Kunden</li><li>- Aktualisierung des Track and Trace Systemes Pantrace</li><li>- Organisation des Nachlaufes ab Empfangshafen (Bahn, Barge, kompiniertes Verkehr)</li><li>- Freistellung von Container</li><li>- Organisation und Koordination der Auslieferung, Erstellung des Lieferscheines</li><li>- Fakturierung (teilweise)</li><li>- Ablage</li></ul>
<b>Ausbildungsmittel</b>	Für das Bearbeiten eines Auftrages war vorallem unser Betriebssystem SAP wichtig. Diese System ermöglicht mir, die Sendung zu erfassen, wichtige Dokumente zu erstellen, wie die Verschiffungsanzeige, Freistellungsinstruktionen etc. und schliesslich am Ende die erbrachten Dienstleistungen abzurechnen. Im Weiteren benötigte ich meine Notizen, die ich zu den erklärten Punkten und zu allfälligen Unsicherheiten erstellt habe. So können Fehler im Ablauf des Prozesses verhindert werden.

## Lernerfahrungen

### **Was haben Sie bei der Erledigung der Arbeitsaufträge konkret gelernt?**

Da ich das erste Mal in einer Import Abteilung war, habe ich im Allgemeinen den Ablauf verschiedener Import Sendungen kennen gelernt. In diese Abläufe gehören das Verfassen von Offerten, das Abrechnen von den durch uns erbrachten Dienstleistungen und das Ausstellen jeglicher Dokumente. Dazu gehören die Verschiffungsanzeigen, die Freistellungsinstruktionen, die Zollinstruktionen und Bahn- und Bargebuchungen. In diesem Schritt gehört auch das Organisieren von Auslieferungen dazu. Das Anvisieren der Sendungen an den Kunden, die Planung mit dem Camionneur und schliesslich das Ausstellen des Lieferscheines waren bei diesem Vorgang wichtig.

Im Weiteren habe ich mir angeeignet speditiv zu Arbeiten. Das heisst Teilschritte eines Transportauftrages rechtzeitig und korrekt auszuführen. Dabei war auch das vernetzte Denken wichtig. Ich musste nach Erhalt eines Auftrages überprüfen, ob ich über alle Angaben und Dokumente verfügte. Falls Dokumente oder Angaben fehlten, mussten diese angefordert oder beschafft werden.

Die Machbarkeit des Transportes habe ich im nächsten Schritt geprüft. Wenn wir die Transportabwicklung gewährleisten können, muss der ganze Ablauf genau durchdacht und die einzelnen Schritte eingeteilt werden

### **Wie sind Sie vorgegangen?**

Im ersten Schritt erhalten wir eine Offertenanfrage des Kunden. Der Kunde hat das Begehren Ware vom Ausland in die Schweiz zu importieren. Nun ist es wichtig, dass wir zügig ein Angebot (Offerte) unterbreiten. Dies wird teilweise durch unsere Sales-Abteilung (meistens für Offerten über längere Perioden), aber auch durch die Abteilung Seefracht Import selber durchgeführt. Angenommen die Anfrage erfolgt durch einen potenziellen Neukunden, erstellt man in solchen Fällen eine sogenannte Ad Hoc Offerten. Ad Hoc bedeutet so viel wie einmalig und zu diesem Zweck. Ad Hoc Offerten werden möglichen Neukunden und in seltenen Fällen auch einzelne Klienten von unserem Kundenstamm unterbreitet. Der Grund dafür ist simpel. Mit bereits existierenden, sowie langjährigen Kunden werden Verträge über Zeitperioden abgeschlossen, so dass die Grundraten von Sendung zu Sendung praktisch identisch sind. Daher werden Ad Hoc Offerten in diesen Fällen nur für Dienstleistungen unterbreitet, auf die in den abgeschlossenen Verträgen nicht näher eingegangen wurde.

Um den Kunden von unseren Dienstleistungen überzeugen und schliesslich für uns gewinnen zu können, sollte das Angebot lukrativ und konkurrenzfähig sein. Dazu benötige ich das Seawarder Tool, um die aktuellen Raten des Monats. In dem System Quicklinks wird schliesslich unsere Offerte erstellt. Im oberen Bereich wird der Kunde hinterlegt, weiter unten kommt die Seefrachtrate. Die Erstellung einer Offerte hängt ziemlich fest vom Incoterm ab. Je nach dem müssen Lokale Kosten hinzugefügt werden (Bsp. EXW). Nachdem die Offerte erstellt und schliesslich nochmal durchgehend geprüft wurde, stellen wir diese dem Kunden zu.

Falls sich der Kunden für unsere Dienstleistung entschieden und uns dies bestätigt hat, setzt sich dieser mit dem Absender in Verbindung. Dieser organisiert mit unserer Filiale am Abgangsort den gesamten Transport bis zum Empfangshafen. Schliesslich wird uns der gesamte Transport durch unsere Filiale bestätigt, welche wir danach dem Empfänger zu senden.

Der Kunde entscheidet nun ob ihm diese Transportabwicklung so passt oder nicht. Falls der Kunde nicht damit einverstanden ist, müssen wir eine Lösung suchen, die für alle Parteien in Ordnung ist.

Neue Verschiffungsdaten, falls die anderen nicht passend für den Kunden waren, erhalten wir von unsere Filiale am Abgangsort, nachdem wir uns mit der Filiale in Verbindung gesetzt hatten.

Nach dem Einverständnis des Kunden und nach der Verschiffung des Containers oder der Ware, erfasse ich den Transport in unserem Betriebssystem SAP TM. Zur Orientierung der Verschiffung, bezüglich dem Erfassen der Sendung, verwenden wir Loadplans oder Pre Alerts die wir vom Abgangsort empfangen. Somit stellen wir auch sicher, dass die Ware nicht vergessen wird. Den Loadplan erhalten wir nur bei sogenannten Less Container Load (LCL) Sendungen. Das heisst, dass der Kunden nicht über genügend Ware verfügt, um einen ganzen Container (20'- oder 40'-Fuss Container) beladen zu können. Mit Hilfe des Loadplans können wir somit einsicht nehmen, ob noch weitere Basel-Sendungen in diesen Container verladen wurden und ob der Container über Basel oder Zürich gerouted wird. Bei Full Container Load (FCL) Sendungen erhalten wir lediglich nach der Verschiffung einen Pre Alert. Nachdem die Sendung durch mich im SAP TM registriert wurde, versende ich basierend auf den Daten, die ich erfasst habe, die Verschiffungsanzeige. Die

Verschiffungsanzeige soll den Kunden über die Ankunft der Sendung im Empfangshafen (Rotterdam, Antwerpen, Hamburg oder Genoa), die ungefähre Ankunft beim Kunden und über genauere Angaben über die Ware informieren. Bei FCL Sendungen organisiere ich den Nachlauf im nächsten Schritt so bald wie möglich, da die Verkehrsträger meistens überlastet sind. Dies ist vor allem vor Festtagen oder Ferien spürbar. Zudem können wir bei früher Buchung den Container zeitgerecht auf den Verkehrsträger verladen. Falls der Container zu spät eingebucht wird, kann es sein, dass alle Abfahrten belegt sind und Demurage Kosten (Standkosten) im Hafen entstehen. Für den Nachlauf können wir für den Transport bis in die Schweiz zwischen der Barge (Rheinschiff), dem Zug oder dem kombinierten Verkehr wählen. Es empfiehlt sich die Wahl für schwerere Container auf das Rheinschiff einzuschränken, weil die Bahn für schwerere Container Zuschläge in Rechnung setzt. Dies kommt auch dem Kunden zu gute. Doch bevor der Container sich auf den Weg Richtung Schweiz macht muss die Ankunft des Schiffes abgewartet werden. Zudem stelle ich den Container bei der Reederei mit dem Master Bill of Lading und unseren Instruktionen frei. Nach einer langen Reise erreicht schliesslich der Container den Empfangshafen und kann infolgedessen zusätzlich mit dem Pin Code der von der Reederei zur Freistellung erstellt wurde, verladen und auf die Reise in die Schweiz geschickt werden.

Bei LCL Sendung verläuft dies anders. Anschliessend an die Erstellung der Sendung und ebenfalls nach der Versendung der Verschiffungsanweisung kümmert sich Panalpina Zürich um den Nachlauf und allfällige Korrespondenzen im Hafen. Der Nachlauf wird je nachdem ob es sich bei dem Sammelcontainer über ein Zürcher- oder Basler-Sammler handelt, entsprechend organisiert.

Zürcher-Sammler werden zu unserem Lager in Bülach und Basler-Sammler zum Lager in Basel geliefert. Im Anschluss an den Entladung und der Verzollung ist die Ware lieferbereit. Für die Auslieferung setzen wir uns mit dem Kunden in Verbindung und vereinbaren einen Liefertermin. Dieser Termin wird hinterher mit einem durch mich erstellten Lieferschein, welcher an das Transport Unternehmen geschickt wird, bestätigt. Die Auslieferung wird später termingerecht ausgeführt. Identisch ist die Verzollung ebenfalls bei einer FCL Sendung. Auch diese wird kurz vor Ankunft per Barge oder Zug verzollt. Nach dem Empfang des Containers im Empfangsbahnhof oder -hafen und der Anvisierung an den Kunden, wird unser Transport Unternehmen mit dem Lieferschein beauftragt, die Ware an den Kunden auszuliefern.

Nachdem ich überprüft habe, ob die Ware wohlbehalten beim Kunden eingetroffen ist, stelle ich die offerierten, sowie allenfalls zusätzlich angefallenen Kosten dem Klienten in Rechnung.

Diese wurde ebenfalls im SAP unter dem entsprechenden File erstellt. Dazu mussten die Grundkosten wie OFR (Ocean Freight Costs) angepasst und während der Reise angefallenen Kosten eingegeben werden. Zusätzlich mussten die offerierten Kosten registriert werden. Die Original Rechnung plus eine Kopie werden anschliessend an den Kunden per Post versendet.

Des Weiteren aktualisiere ich den Status der Sendung im Pantrace, unserem Track and Trace System.

#### **Wie gut hat Ihr Zeitmanagement gestimmt?**

Das Zeitmanagement habe ich meines Erachtens gut eingeteilt. Ich konnte meine Arbeiten fristgerecht erledigen und die benötigte Zeit für die einzelnen Arbeitsschritte richtig eingeteilt. Die Zeiteinteilung ist gerade am Anfang bei der Offerte auch ziemlich wichtig, da der Kunde eine rasche Antwort auf die Machbarkeit und später, falls dieser Transportauftrag möglich ist, eine baldige Offerte erwartet. Ich habe ausserdem auch versucht die Arbeit nach Priorität einzuteilen. Dies ist mir auch meistens gelungen und habe schliesslich gegen Ende meiner Ausbildungszeit in der Abteilung Seefracht Import versucht diese Schritte mit Hilfe von Fächern zu gewährleisten. Das Arbeitsvolumen war von Tag zu Tag nicht gleich. Darum habe ich versucht die Arbeit so einzuteilen, damit ich durchgehend beschäftigt bin.

#### **Haben Sie erfolgreich mit anderen Personen zusammen gearbeitet?**

Um den Auftrag korrekt und in der vorgegebenen Zeit abwickeln zu können, musste ich Hand in Hand mit der Reederei, dem Kunden, dem Bahnoperator und dem Lieferunternehmen

zusammenarbeiten. Um den Container nach Ankunft im Seehafen beziehen und den Nachlauf durchführen zu können, ist es wichtig den Container freizustellen. Mit dem Kunden ist die Zusammenarbeit auch sehr wichtig, da wir wichtige Angaben

und Dokumente seinerseits benötigen, wie zum Beispiel die Verzollungsdokumente. Dazu müssen wir den Kunden ständig auf dem Laufenden halten. Im Weiteren habe ich gut mit dem Bahnoperator und dem Lieferunternehmen zusammen gearbeitet. Der Kontakt mit dem Bahnoperator war vorallem für die Organisation des Nachlaufes wichtig. Wenn diese Zusammenarbeit nicht klappt, könnte es Missverständnisse geben und im schlimmsten Fall zu Verspätungen kommen.

**Sind Sie mit dem Resultat Ihrer Arbeiten zufrieden?**

Ja, ich bin mit dem Resultat zufrieden. Ich bin zufrieden, da ich nun eine komplette Sendung vom Anfang bis zum Schluss bearbeiten kann. Logisch da gibt es noch ein paar kleinere Arbeiten, die ich noch nicht verrichten kann, wie zum Beispiel Offerten erfassen.

Klar ist zudem, dass ich beim Bearbeiten von solchen Arbeiten ab und zu kleinere Fehler gemacht habe, die ich aber auf ein Minimum reduziert habe.

**Welche Verbesserungsmöglichkeiten gibt es? Was würden Sie das nächste Mal besser machen?**

Ich persönlich finde, dass ich zum Entlasten meines Arbeitsplatzes von Anfang an mehrere Fächer hätte anlegen sollen. Dies hat folgende Vorteile:

- Der Arbeitsplatz macht auf diese Weise einen sauberen Eindruck, was sich auch im Falle von Kundenbesuchen bei uns im Büro gut macht.
- Arbeitskollegen können sich bei meiner Abwesenheit, aufgrund der Schule, besser zurechtfinden

Ein weiterer Verbesserungspunkt sehe ich teilweise ein bisschen in der Konzentration. Darauf sind manche unnötige Flüchtigkeitsfehler zurückzuführen. Ansonsten bin ich der Meinung, dass ich meine Arbeit gut verrichtet habe und mich laufend verbessere.

<p><b>Gesprächssituationen</b> (beteiligte Personen, Problemstellung, Lösung, Massnahmen)</p>	<p>Problem: Flasche Adresse auf dem Lieferschein Ich hatte eine LCL Sendung, die nach La Chaux-de-Fonds ausgeliefert werden sollte. Das Lieferdatum habe ich dem Kunden und unserem Lieferunternehmen avisiert und habe den Lieferschein an beide Partei zugestellt als Bestätigung. Am darauffolgenden Tag erhielt ich schliesslich das Telefon des Lieferunternehmens, dass der Fahrer in La Chaux-de-Fonds sei, aber keine Ware bei der von mir angegebenen Adress erwartet wurde. Da der Kunde zwei Adressen hat, habe ich schnell festgestellt, dass es sich um die falsche gehandelt hatte. So gab ich rasch die neue Adresse an, die glücklicherweise ebenfalls in La Chaux-de-Fonds ist. Als Massnahme achte ich nun immer besonders auf die Korrektheit der Adresse auf dem Lieferschein.</p>
<p><b>Stand</b></p>	<p>Erledigt</p>
<p><b>Bemerkungen</b></p>	
<p><b>Anhang</b></p>	

**Datum und Unterschriften**

Die Lerndokumentation wurde besprochen am:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Praxisausbilder/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift lernende Person