

**Lernfeld 10 (Systemmanagement, Digitalisierungsmanagement)**

<b>1</b>	<b>Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern und preispolitische Maßnahmen ableiten .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1</b>	<b>Die Kosten- und Leistungsrechnung einordnen und Aufgaben beschreiben .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2</b>	<b>Kostenarten und Leistungen unterscheiden .....</b>	<b>14</b>
1.2.1	Grundkosten, Zusatzkosten und Anderskosten unterscheiden .....	14
1.2.2	Leistungen unterscheiden .....	18
1.2.3	Einzelkosten und Gemeinkosten unterscheiden .....	20
<b>1.3</b>	<b>Kostenstellen und Kostenträger identifizieren und einen BAB erstellen .....</b>	<b>23</b>
1.3.1	Kostenstellen und Kostenträger unterscheiden .....	23
1.3.2	Einen einfachen BAB erstellen .....	25
<b>1.4</b>	<b>Kostenträgerrechnungen durchführen .....</b>	<b>29</b>
1.4.1	Kostenträgerrechnungen erläutern .....	29
1.4.2	Kostenträgerrechnungen und Abweichungen im Handel erklären .....	32
1.4.3	Kostenträgerrechnung und Abweichungen bei Dienstleistungen erklären .....	33
1.4.4	Kostenträgerrechnung und Abweichungen in der Fertigung erklären .....	35
<b>1.5</b>	<b>Kurzfristige Erfolgsrechnungen als Teilkostenrechnungen durchführen .....</b>	<b>38</b>
1.5.1	Fixe und variable Kosten sowie das Gesetz der Massenproduktion erläutern .....	38
1.5.2	Die Gewinnschwelle ermitteln .....	40
1.5.3	Teilkosten- und Deckungsbeitragsrechnungen durchführen .....	42
<b>1.6</b>	<b>Auswertungen des Jahresabschlusses im Controlling durchführen .....</b>	<b>47</b>
1.6.1	Betriebswirtschaftliche Auswertungen und Auswertungsmethoden erläutern .....	47
1.6.2	Auswertungen mit der Tabellenkalkulation erläutern .....	48
1.6.3	Plankosten und Istkosten vergleichen .....	49
1.6.4	Aufbereitung, Auswertung und Beurteilung der Bilanz erläutern .....	50
1.6.5	Auswertung und Beurteilung der Erfolgsrechnung erläutern .....	56
<b>1.7</b>	<b>Prozesskosten berechnen und Kostentreiber ermitteln .....</b>	<b>60</b>
1.7.1	Prozesskosten und Kostentreiber ermitteln .....	61
1.7.2	Prozesskostenkalkulationen durchführen und vergleichen .....	63
<b>1.8</b>	<b>Grenzkostenbetrachtungen durchführen .....</b>	<b>66</b>
1.8.1	Gesamtkostenvergleiche nach Leistungsmenge durchführen .....	66
1.8.2	Grenzkosten und Verläufe bei materiellen und digitalen Leistungen darstellen .....	68
1.8.3	Fixe und variable Kosten nach Leistungsart darstellen .....	70
<b>1.9</b>	<b>Digitalisierungsvorhaben in der Kostenrechnung unterstützen .....</b>	<b>71</b>
1.9.1	Kostenrechnungssoftware erläutern .....	72
1.9.2	Kostenrechnung am Beispiel DATEV vorstellen .....	74
1.9.3	Schnittstellen oder API berücksichtigen .....	76
1.9.4	Digitale Transformation in Rechnungswesen 4.0 unterstützen .....	78

<b>2</b>	<b>Absatzmarketingmaßnahmen planen und bewerten</b>	<b>85</b>
2.1	<b>Aufgabenbereiche und Zuständigkeiten des Absatzmarketings unterscheiden</b>	<b>86</b>
2.1.1	Eine Einführung in das Absatzmarketing geben	86
2.1.2	Aufgabenbereiche und Kanäle des Absatzmarketings unterscheiden	87
2.1.3	Zuständigkeitsbereiche im Marketing unterscheiden	91
2.2	<b>Absatzpolitische Ziele und Methoden des Marketings unterscheiden</b>	<b>92</b>
2.2.1	Absatzpolitische Ziele unterscheiden	92
2.2.2	Marketingmethoden unterscheiden	97
2.3	<b>Marktuntersuchungen und Marketinganalysen unterscheiden</b>	<b>100</b>
2.3.1	Marktuntersuchungen allgemein vergleichen	100
2.3.2	Online-Marktforschung und Analysetools unterscheiden	103
2.3.3	Analysen zur Wettbewerbssituation durchführen	105
2.3.4	Wertvorstellungen der Kunden und Consumer-Insights feststellen	107
2.3.5	SWOT-Analysen erläutern	109
2.4	<b>Maßnahmen der Produkt-, Sortimentspolitik sowie Preispolitik unterscheiden</b>	<b>111</b>
2.4.1	Absatzmarketinginstrumente unterscheiden	111
2.4.2	Produkt- und Sortimentspolitik unterscheiden	113
2.5	<b>Instrumente der Preis- und Konditionenpolitik unterscheiden</b>	<b>118</b>
2.6	<b>Klassische Instrumente der Kommunikationspolitik unterscheiden</b>	<b>121</b>
2.6.1	Push- und Pull-, Outbound- und Inbound-Marketing unterscheiden	123
2.6.2	Rechtliche Auflagen und interkulturelle Besonderheiten berücksichtigen	125
2.6.3	Konventionelle, nicht digitale Werbung vergleichen	127
2.6.4	Persönlichen Verkauf und Verkaufsförderung unterstützen	129
2.6.5	Public Relations (PR), Sponsoring und Product-Placement unterscheiden	131
2.7	<b>Online-Marketinginstrumente im Absatzbereich präsentieren</b>	<b>134</b>
2.7.1	Rechtliche Auflagen im digitalen Marketing berücksichtigen	135
2.7.2	Nicht zahlungspflichtige Marketingkanäle präsentieren	140
2.7.3	Zahlungspflichtige Marketingkanäle präsentieren	154
2.8	<b>Marketingmaßnahmen planen und kontrollieren</b>	<b>163</b>
2.8.1	Marketingmaßnahmen planen	163
2.8.2	Marketingmaßnahmen automatisieren	172
2.8.3	Marketingmaßnahmen kontrollieren	179

## Lernfeld 11 (Digitalisierungsmanagement)

<b>3</b>	<b>Informationen und Daten aufbereiten</b>	<b>190</b>
3.1	<b>Daten, Analyseverfahren und Darstellungsarten unterscheiden</b>	<b>191</b>
3.1.1	Daten unterscheiden	191
3.1.2	Daten analysieren	194
3.1.3	Darstellungsarten unterscheiden	197
3.2	<b>Kundenbefragungen im Marketing durchführen</b>	<b>199</b>
3.2.1	Erhebungsverfahren für Auswertungen vorstellen	199
3.2.2	Fragebögen erstellen	203
3.2.3	Fragebögen auswerten	209
3.2.4	Statistische Auswertungen mit Formeln und Funktionen der Tabellenkalkulation durchführen	211
3.2.5	Statistische Auswertungen mit Microsoft Access und SQL durchführen	214
3.3	<b>Vorgaben im Digitalisierungsmanagement beachten</b>	<b>217</b>

**Lernfeld 12 (Systemmanagement)**

<b>4</b>	<b>Absatzprozesse durchführen und überwachen</b>	<b>224</b>
4.1	<b>Kunden über After-Sales-Angebote beraten</b>	<b>225</b>
4.1.1	After-Sales-Aufgabenbereiche vergleichen	225
4.1.2	After-Sales-Instrumente vergleichen und Kundenberatung vorbereiten	228
4.2	<b>Kunden zu Aufträgen beraten und Verträge vorbereiten</b>	<b>232</b>
4.2.1	Kundeninformationen aufbereiten, Bonität prüfen	233
4.2.2	Finanzierungsarten und -alternativen unterscheiden	240
4.2.3	Kalkulationen erstellen	248
4.2.4	Verträge vorbereiten	252
4.3	<b>Auf nicht rechtzeitige Annahme reagieren</b>	<b>258</b>
4.4	<b>Leistungserbringung kontrollieren, Leistungsstörungen bearbeiten</b>	<b>259</b>
4.5	<b>Rechnungsstellung veranlassen, Zahlungsvorgänge überwachen</b>	<b>263</b>
4.5.1	Rechnungen erstellen	263
4.5.2	Zahlungen von Kunden prüfen	264
4.5.3	Den Zahlungsstatus in der Offene-Posten-Verwaltung feststellen	266
4.5.4	Zahlungserinnerungen und Mahnungen erstellen	269
4.6	<b>Auswirkungen der Wertströme im Absatz auf den Erfolg des Unternehmens feststellen</b>	<b>273</b>
4.7	<b>Absatzprozesse dokumentieren</b>	<b>277</b>
4.7.1	Leistungsprozesse beschreiben und überwachen	278
4.7.2	Absatzprozesse anhand eines ERP-Programms dokumentieren und optimieren	288

**Projektmanagement übergreifend (Systemmanagement, Digitalisierungsmanagement)**

<b>5</b>	<b>Projekte planen, kalkulieren, präsentieren und schulen</b>	<b>294</b>
5.1	<b>Grundlagen des Projektmanagements vertiefen</b>	<b>294</b>
5.2	<b>Prüfungsprojekte planen und dokumentieren</b>	<b>312</b>
5.3	<b>Prüfungsprojekte präsentieren und im Fachgespräch erläutern</b>	<b>321</b>
5.4	<b>Schulungen planen und umsetzen</b>	<b>325</b>

**Lernfeld 12 (Digitalisierungsmanagement)**

<b>6</b>	<b>Unternehmen digital weiterentwickeln</b>	<b>330</b>
6.1	<b>Erwartungen der Prozess- und Marktteilnehmer ermitteln</b>	<b>331</b>
6.1.1	Erwartungen an die eigene Ertragssituation berücksichtigen	332
6.1.2	Erwartungen der Kunden aus Unternehmensicht berücksichtigen	334
6.1.3	Erwartungen der Kunden aus Kundensicht berücksichtigen, Kundennutzen kalkulieren	338
6.1.4	Besondere Erwartungen in der Digitalisierung berücksichtigen	341
6.2	<b>Geschäftsmodelle und Vertriebswege vorstellen, Reorganisationen planen</b>	<b>343</b>
6.3	<b>Geschäftsprozesse analysieren, Datenhoheit und Schutzrechte beachten</b>	<b>350</b>
6.3.1	Geschäftsprozesse analysieren	351
6.3.2	Datenhoheit und Schutzrechte beachten	360
6.4	<b>Vorschläge für digitale Weiterentwicklungen der Geschäftsmodelle entwerfen</b>	<b>375</b>

**Lernfeld 13 (Systemmanagement)**

<b>7</b>	<b>Netzwerkinfrastruktur planen und kalkulieren</b>	<b>384</b>
<b>7.1</b>	<b>Vorkenntnisse aktivieren, Vertiefungsmöglichkeiten wählen</b>	<b>385</b>
7.1.1	Leistungsfelder, -bereiche und -arten in der Planung unterscheiden	387
7.1.2	Budgetierung und Wirtschaftlichkeit klären	389
<b>7.2</b>	<b>Die Planung der Vernetzung und Informationssicherheit unterstützen</b>	<b>390</b>
7.2.1	Vernetzungsvorplanung vorbereiten	391
7.2.2	Vernetzungspläne mit IP-Adresse erstellen	392
7.2.3	Vernetzungsarten in der Netzwerkinfrastruktur unterscheiden	394
7.2.4	VoIP in der Netzwerkinfrastruktur berücksichtigen	398
7.2.5	Smart-Home- bzw. IoT-Devices in der Netzwerkinfrastruktur einsetzen	399
7.2.6	IIoT in der Netzwerkinfrastruktur berücksichtigen	401
7.2.7	Informationssicherheit in der Netzwerkinfrastruktur beachten	403
<b>7.3</b>	<b>Planung passiver Netzinfrastuktur</b>	<b>404</b>
7.3.1	Strukturierte Verkabelung planen	405
7.3.2	Netzwerkinfrastruktur designen	407
7.3.3	Arbeiten und Dienstleistungen im Rahmen der Installation ermitteln	409
<b>7.4</b>	<b>Die Planung aktiver Netzinfrastuktur unterstützen</b>	<b>409</b>
7.4.1	Serverarten auswählen	410
7.4.2	Serverdienste auswählen	413
7.4.3	Netzverbindungsgeräte unterscheiden auswählen	415
7.4.4	Netzspeichergeräte auswählen	418
<b>7.5</b>	<b>Systemarchitekturen und Microservices einbeziehen</b>	<b>421</b>
<b>7.6</b>	<b>Die Planung der Managed Services und Cloud-Dienste unterstützen</b>	<b>426</b>
7.6.1	Bedeutung, Einsatz und Akzeptanz von Cloud Computing einbeziehen	426
7.6.2	Cloud-Bereitstellungsarten/-Servicemodelle festlegen	428
7.6.3	Cloud-Provider wählen	431
<b>7.7</b>	<b>Kalkulationen zur Netzinfrastuktur durchführen</b>	<b>432</b>
7.7.1	Kalkulationen vorbereiten	432
7.7.2	Lizenzen und Preismodelle unterscheiden	437