



**KÖSTLIN**  
PREPRESS SERVICES

**Zeiterfassung in Aramis -  
Kundenbetreuung / AV / Sachbearbeitung**

## ZWECK DIESER EINFÜHRUNG

Die Zeiterfassung im Bereich Kundenbetreuung / Auftragsvorbereitung (AV) dient dazu, den tatsächlichen Aufwand pro Kunde nachvollziehbar zu machen. Dadurch können wir:

- die Qualität unserer Kundenbetreuung verbessern,
- Aufwände korrekt kalkulieren,
- unprofitable Kunden oder Prozesse erkennen,
- Kapazitäten realistisch planen,
- interne Abläufe effizienter gestalten.

Damit das zuverlässig funktioniert, müssen alle Sachbearbeiter ihre Tätigkeiten korrekt und eindeutig erfassen.



## GRUNDREGELN DER ZEITERFASSUNG

Bitte folgende Regeln stets einhalten:

### 2.1 Jede relevante Tätigkeit erfassen

Es sind alle Arbeitsvorgänge zu erfassen, sobald eine Tätigkeit bewusst begonnen wird oder klar erkennbare Arbeitszeit darstellt (z. B. Telefonate, Angebotsbearbeitung, Abstimmungen). Es gibt keine Mindestzeitgrenze.

### 2.2 Immer auf den richtigen Kundenauftrag buchen

Es wird ausschließlich auf den dafür vorgesehenen AV-Kundenauftrag (300xx) gebucht – niemals auf Produktionsaufträge.

### 2.3 Passenden Artikel auswählen

Für jede Tätigkeit ist eine eindeutige Kategorie definiert. Der richtige Artikel muss sorgfältig ausgewählt werden.

### 2.4 Keine Produktionstätigkeiten erfassen

Grafische Bearbeitung, Datenhandling, Retusche usw. werden von der Repro gebucht – nie von der AV.

### 2.5 Artikel 15006 nur als Ausnahme verwenden

Wenn keine der anderen Kategorien passt



## ARTIKELLISTE - KOSTENSTELLE 15

Artikel und Preise

Kostenstellen-Bezeichnungen

KSt	Bezeichnung	Farbe	Erlö:
10	Temporäre Artikel		
15	Kundenbetreuung / AV / Sachbearbeitung		
20	Filmkopie		
30	Grafik		
40	Datenhandling - MAC / PC		
50	Aufbau		
60	Retusche		
65	Qualitätsprüfung		
70	Plattenbelichtung / Sleevebelichtung		
80	Versand		
90	Allgemeine Tätigkeiten		

15001	AV Kundenkommunikation	15	Stunde	Direkte Kommunikation mit dem Kunden...
15002	AV Angebot / Kalkulation / Abrechnung	15	Stunde	Angebots- und Preisermittlung...
15003	AV Auftragsanlage / Koordination	15	Stunde	Auftrag anlegen und intern koordinieren...
15004	AV Korrekturen / Änderungen	15	Stunde	Kundenänderungen und Korrekturabstimmungen...
15005	AV Reklamation / Qualität / Standards	15	Stunde	Reklamations- und Qualitätsthemen...
15006	AV Allgemeine Tätigkeiten	15	Stunde	Allgemeine interne AV-Tätigkeiten...

Alle Artikel beginnen mit „AV“, um schneller auffindbar und eindeutig erkennbar zu sein.



## ARTIKELLISTE - KOSTENSTELLE 15

**15001 – AV Kundenkommunikation bzw. Kundenbetreuung**

**Kurzbeschreibung:** Direkte Kommunikation bzw. Betreuung mit dem Kunden

**Beschreibung:** Dieser Artikel wird für jede Form der direkten Kommunikation mit dem Kunden & für die Betreuung für den Kunden genutzt. Dazu gehören Telefonate, E Mails, Rückrufe, Terminabsprachen, Freigaben, drucktechnische Beratung/ Druckbegleitung und allgemeine Rückfragen, sowie Proof- und Druckmusterprüfungen und Abstimmungen. Entscheidend ist nicht die Dauer, sondern dass reale Arbeitszeit anfällt. Nicht verwenden für Angebote, Reklamationen oder interne Tätigkeiten.

**15002 – AV Angebot / Kalkulation / Abrechnung**

**Kurzbeschreibung:** Angebots- und Preisermittlung

**Beschreibung:** Dieser Artikel wird für alle Tätigkeiten rund um Angebotserstellung und Abrechnung genutzt. Dazu gehören Kalkulationen, Abrechnungen etc... sowie interne Abstimmungen zur Angebotserstellung. Der Artikel wird immer dann verwendet, wenn der Kunde Informationen zu Preisen benötigt. Nicht verwenden für allgemeine Kommunikation.



## ARTIKELLISTE - KOSTENSTELLE 15

## 15003 – AV Auftragsanlage / Koordination

**Kurzbeschreibung:** Auftrag anlegen und intern koordinieren

**Beschreibung:** Dieser Artikel umfasst alle organisatorischen Tätigkeiten, die notwendig sind, um einen Auftrag vorzubereiten oder intern abzustimmen. Dazu gehören: Auftrag in Aramis anlegen, technische oder organisatorische Rückfragen klären, Abstimmungen mit Repro, Produktion oder Versand, sowie Terminplanung und Prozessorganisation. Nicht verwenden für Angebotsbearbeitung oder Kundenkorrekturen.

## 15004 – AV Korrekturen / Änderungen

**Kurzbeschreibung:** Kundenänderungen und Korrekturabstimmungen

**Beschreibung:** Dieser Artikel wird für alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit Änderungs- und Korrekturwünschen des Kunden genutzt. Dazu gehören: Änderungswünsche entgegennehmen, dokumentieren, an Repro weitergeben, Rücksprachen führen und Freigabeabstimmungen. Hierzu zählen sowohl Autorenkorrekturen als auch Hauskorrekturen. Keine grafischen Tätigkeiten – diese bucht ausschließlich die Repro.



## ARTIKELLISTE - KOSTENSTELLE 15

### 15005 – AV Reklamation / Qualität

**Kurzbeschreibung:** Reklamations- und Qualitätsthemen

**Beschreibung:** Dieser Artikel umfasst alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit Reklamationen, Qualitätsproblemen oder Fehleranalysen: Reklamationen aufnehmen, Ursachen prüfen, interne Klärungen, Gutschriftenbearbeitung, Abstimmung mit Produktion oder Versand. Nicht verwenden für normale Kundenkommunikation oder Änderungswünsche.

### 15006 – AV Allgemeine Tätigkeiten

**Kurzbeschreibung:** Allgemeine interne AV-Tätigkeiten

**Beschreibung:** Dieser Artikel wird nur verwendet, wenn eine Tätigkeit nicht eindeutig zu einem der Artikel 15001 – 15005 gehört. Beispiele: interne Besprechungen, administrative Aufgaben ohne Kundenbezug, interne Abstimmungen, Einarbeitung und Schulungen. Er ist die Ausnahme, nicht die Regel. Unter Bemerkung soll die angefallene Arbeit in Stichwörtern beschrieben werden, um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.



## BUCHUNGSABLAUF - SCHRITT FÜR SCHRITT

(1) Den passenden AV-Kundenauftrag auswählen (z. B. 300... – AV Kunde Meier GmbH).



AUFTRAG

200638131

öffnen suchen kopieren

Neu/nicht fertig

(2) Den zutreffenden Artikel (15001 – 15006) wählen.

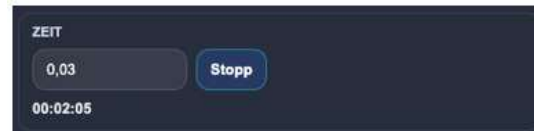


ARTIKEL

15001 suchen

Direkte Kommunikation mit dem Kunden ---- Dieser Artikel wird für alle Tätigkeiten verwendet, die direkten Austausch mit dem Kunden beinhalten. Dazu gehören: Telefonate, E-Mails, Rückrufe, Abstimmungen zu Terminen oder Freigaben sowie allgemeine Rückfragen des Kunden. Keine Verwendung für Angebote, Reklamationen oder interne Aufgaben.

(3) Zeit starten oder manuell erfassen.

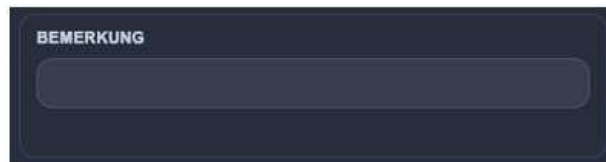


ZEIT

0,03 Stopp

00:02:05

(4) Optional kurze Notiz eintragen, wenn sinnvoll (z. B. „Korrekturrunde 2 – Terminfreigabe geklärt“).

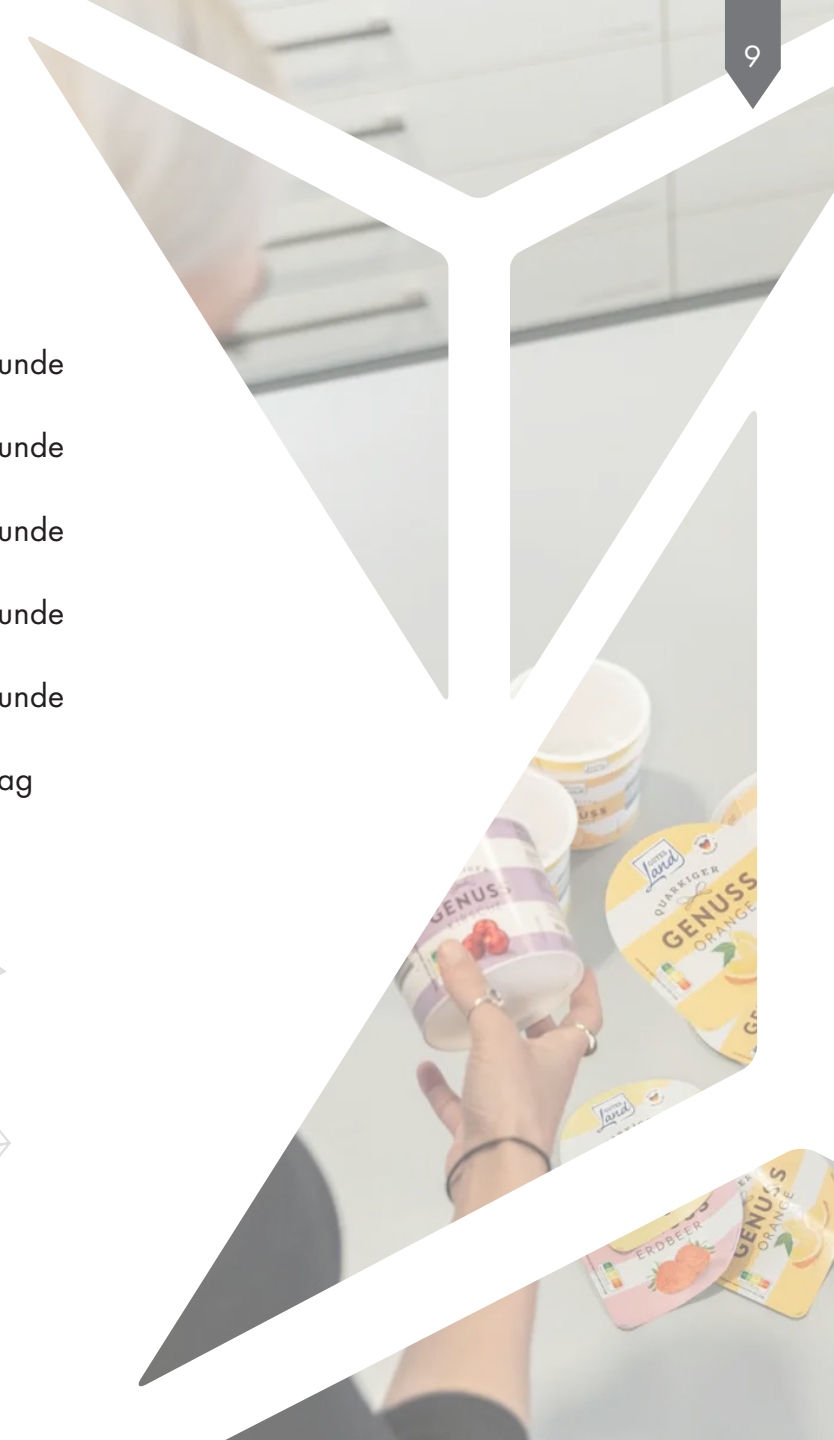


BEMERKUNG



## BEISPIELE FÜR RICHTIGE ZUORDNUNG

Tätigkeit	Richtiger Artikel	Auftrag
Kunde klärt Termin ab	15001 – AV Kundenkommunikation/Kundenbetreuung	AV Auftrag Kunde
Angebot erstellen	15002 – AV Angebot/Kalkulation	AV Auftrag Kunde
Auftrag anlegen	15003 – AV Auftragsanlage/Koordination	AV Auftrag Kunde
Kunde sendet Änderungswünsche	15004 – AV Korrekturen/Änderungen	AV Auftrag Kunde
Reklamation bearbeiten	15005 – AV Reklamation/Qualität	AV Auftrag Kunde
Interne Teamsitzung	15006 – AV Allgemeine Tätigkeiten	interner Auftrag



## WARUM DIESE STRUKTUR WICHTIG IST

Durch die präzise Erfassung können wir:

- Kunden und deren Aufwand richtig bewerten,
- überlastete Prozesse erkennen,
- faire und realistische Preise kalkulieren,
- Zeitfresser identifizieren (z. B. Korrekturintensive Kunden),
- Kapazitäten in der AV besser planen.

## VERANTWORTLICHKEITEN

Durch die präzise Erfassung können wir:

- **Sachbearbeiter:** vollständige, korrekte und zeitnahe Erfassung aller AV-Tätigkeiten.
- **Teamleitung AV:** Kontrolle der Vollständigkeit und Unterstützung bei Fragen.
- **Administrator/Systembetreuung:** Pflege der AV-Kundenaufträge (300xx) sowie Artikeldaten.

## RÜCKFRAGEN

Bei Unsicherheiten bitte rechtzeitig Rücksprache halten, damit die Systematik sauber bleibt.

Dieses Dokument dient als verbindliche interne Richtlinie für die Zeiterfassung im Bereich AV / Kundenbetreuung.

