

Brenner & Sohn Fachhandel: Betrieb, alte Landkarte, Aufgabe

Die Brenner & Sohn Fachhandel e.K. ist erfunden; Ähnlichkeiten mit bestehenden Betrieben sind zufällig. Hauptsitz Würzburg, Filiale Schweinfurt; 22 Mitarbeiter; zertifiziert seit Dezember 2026 – die Landkarte wurde dafür unter Zeitdruck aus einem Mustersatz übernommen.

Was der Betrieb tut

Groß- und Fachhandel für Befestigungstechnik, Beschläge und Werkzeug mit Montageservice für Tore und Torantriebe. Kunden (Handwerker, Industrie, Privatkunden) kaufen am Tresen, bestellen per Telefon oder Shop; Ware wird kommissioniert und geliefert oder abgeholt. Torantriebe werden auf Wunsch montiert (zwei Monteure, Herstellervorgaben). Retouren und Reklamationen laufen über den Verkauf. Einkauf bei zwölf Lieferanten, Wareneingang im Lager, Fuhrpark drei Fahrzeuge, Warenwirtschaft in der Cloud. Spedition für Palettenversand extern.

Organigramm (Funktionen)

Funktion	Besetzung	Aufgaben
GL Vater	1	Inhaber, Geschäftsleitung, Einkauf-Vertretung, Finanzen
GL Sohn	1	Geschäftsleitung, QMB, Montageleitung, Elektrofachkraft
Einkauf	1	Einkauf, Lieferanten, Wareneingang
Verkauf	8 (5 Haupt, 3 Filiale)	Tresen, Telefon, Shop, Angebote
Lager	6	Wareneingang, Kommissionierung, Versand, Stapler
Montage	2	Torantriebe montieren, Einweisung Kunde
Verwaltung	3	Rechnung, Personal, QM-Ablage (Teilzeit)

Die alte Landkarte (Mustersatz, 14 Prozesse)

Prozess	Gibt es das?
F1 Managementbewertung	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
F2 Risiken und Chancen	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
F3 Internes Audit	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
F4 Korrekturmaßnahmen	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
F5 Schulung	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
W1 Entwicklung	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
W2 Vertrieb	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
W3 Produktion	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise

Prozess	Gibt es das?
W4 Versand	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
U1 Einkauf	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
U2 Prüfmittelüberwachung	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
U3 Instandhaltung Maschinen	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
U4 Kalibrierung	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise
U5 Reklamation	☐ ja ☐ nein ☐ teilweise

Überwachungsaudit 2027: Nebenabweichung 4.4 – „Landkarte entspricht nicht dem Betrieb (Entwicklung, Produktion, Prüfmittel, Maschinen, Kalibrierung nicht vorhanden); Prozess Montage fehlt, obwohl drei der fünf Reklamationen Montagefehler betrafen.“

Aufgabe (90 Minuten)

Prüfpunkt

- ☐ Landkarte neu zeichnen (Vorlage 01/02): nur Prozesse, die es gibt; Spedition als extern
- ☐ Je Prozess Verantwortlicher (Funktion) und eine Kennzahl mit Ziel und Quelle
- ☐ Prozessblätter W3 Montage und U4 Retouren und Reklamation (Vorlage 04)
- ☐ Schnittstellentabelle: Verkauf → Lager, Lager → Montage, Kunde → Retoure