
Berufsprüfung für Marketingfachleute

Prüfungsteil 4: Geleitete Fallstudie Umsetzung

Name/Vorname _____

Kandidatennummer _____

Prüfungsdatum _____

Prüfungszeit: 120 Minuten

Punktzahl: 48 Punkte

Beachten Sie bitte folgende Punkte:

1. Diese Aufgabe umfasst 10 Seiten inklusive Deckblatt. Bitte kontrollieren Sie, ob Sie die Aufgabe vollständig erhalten haben.
2. Schreiben Sie Ihren Namen und Ihre Kandidatennummer auf die Prüfung und auf allfällige Notizblätter.
3. Legen Sie die Lösungsblätter und allfällige Notizblätter in das Prüfungscouvert.
4. Es dürfen keine Lösungsblätter zusammengeheftet werden.
5. Im Interesse der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, bei Personenbezeichnungen jedes Mal auch die weibliche Form aufzuführen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Arbeitsauftrag

Fallstudie

Im Folgenden werden Sie einen konkreten Praxisfall bearbeiten. Der Fall besteht aus 1 Fallbeschreibung und **3 separaten Aufgaben** mit je einer anderen Ausgangslage. Für die Bearbeitung aller Aufgaben stehen Ihnen 120 Minuten zur Verfügung.

Aufgabe

Lesen Sie die Fallbeschreibung genau durch. Diese gilt für alle nachfolgenden Aufträge. Lesen Sie anschliessend die Ausgangslage zu Aufgabe 1 und bearbeiten Sie die Aufträge. Bearbeiten Sie die Aufgaben 2 und 3 auf dieselbe Weise.

Punkte

maximal 48

Fallbeschreibung

Das Unternehmen

Städtische Werke Dübendorf

Die e-werke AG ist heute ein modernes mittelgrosses Unternehmen im Zürcher Glattal respektive in Dübendorf. Es wurde im Jahr 1904 als Städtische Werke Dübendorf gegründet, um – wie es der Name bereits sagt – die Stadt Dübendorf mit Elektrizität zu versorgen. Aus dem einstigen Elektrizitätswerk wurde bald auch noch ein Gasversorgungsunternehmen, das im Jahr 1915 den Betrieb aufnahm. Aus betriebswirtschaftlichen Gründen wurde dieses in die bestehende Organisation eingegliedert, so dass die neuen Aufgaben grösstenteils durch das bestehende Personal übernommen werden konnten. Innerhalb der Gemeinde wurden über viele Jahre hinweg auch folgende Aufgaben übernommen:

- Mobiler Sägereibetrieb für Brennholz
- Organisation eines zentralen Dreschbetriebes für Getreide
- Betrieb einer Dörranlage für Obst und Gemüse
- Bau, Betrieb und Unterhalt der Wasserversorgungsanlagen Gfenn und Hermikon (beides Weiler, angrenzend an Dübendorf)

Die Städtischen Werke Dübendorf wurden rasch immer grösser und durch die zusätzlichen Aufgaben musste bald Personal aufgestockt werden.

Die e-werke AG

1999 wurde von der Gemeinde Dübendorf beschlossen, die Städtischen Werke aus der Stadtverwaltung auszugliedern und in eine Aktiengesellschaft umzuwandeln.

Am 14. Januar 2000 war es so weit: Die e-werke AG war offiziell gegründet und hat alle Aufgaben der Städtischen Werke Dübendorf weitergeführt.

Heute kümmern sich über 70 Mitarbeitende darum, dass die Stadt Dübendorf während 365 Tagen, rund um die Uhr, mit Elektrizität und Gas versorgt wird – ganz nach dem Unternehmensslogan: «optimal versorgt». Dieser wurde im Zusammenhang mit dem neuen CI/CD-Auftritt vor 4 Jahren kreiert und steht für die Message: «Bei uns erhalten Sie alles aus einer Hand – wir sind Ihr starker Partner, der Sie optimal versorgt.» Dieser Slogan vereint folgende Kern- und Einzelaussagen:

A) Individuell und umfassend

Mit unseren Produkten und Dienstleistungen sowie den vielseitigen Kombinationsmöglichkeiten erhalten Sie die Freiheit, genau die Leistungen zu beziehen, die zu Ihnen und Ihren individuellen Bedürfnissen passen. Unser oberstes Ziel ist es, Sie optimal und auf Ihren persönlichen Lebensstil abgestimmt zu versorgen.

B) Zuverlässig und vorausschauend

Zu unserem Tätigkeitsfeld gehört unter anderem, dass wir die Strom-, Gas- und Wärmenetze ausbauen, instand halten und somit die hohe Qualität der Infrastrukturen gewährleisten. Vorausschauende Planung ist für uns zentral – so dass wir Sie auch in Zukunft optimal versorgen können.

C) Verwurzelt und vernetzt

Die e-werke AG – das sind rund 70 Mitarbeitende, die hohe Qualitätsstandards verfolgen und somit bestmögliche Kundenzufriedenheit erreichen wollen. Als lokales Unternehmen, das in Dübendorf und den angrenzenden Gemeinden für Sie unterwegs ist, sind wir nahe bei Ihnen. Wir überzeugen mit kurzen Reaktionszeiten sowie zuverlässigen, persönlichen Dienstleistungen.

D) Innovativ und nachhaltig

Energie liegt uns am Herzen – unsere Umwelt auch. Aus diesem Grund leben wir die Nachhaltigkeit und investieren auch in zukunftsorientierte und innovative Projekte. Wir beraten und unterstützen Sie zu Fragen rund um das Thema Energieeffizienz.

Strommarkt Schweiz

Auf politischer Ebene wurde im Strommarkt in den letzten Jahren viel diskutiert und debattiert. Die Stimmen, dass keine Energie mehr aus Kernkraftwerken stammen soll, wurden immer lauter. Dazu wurden viele Vorschläge zur Stromproduktion aus erneuerbaren Energien analysiert und erarbeitet. Ein weiteres und viel diskutiertes Thema ist die Liberalisierung des Strommarktes für private Bezüger, denn Grosskunden (ab 100'000 kWh pro Jahr) können ihren Stromlieferanten bereits seit 2019 frei wählen.

Aufgrund der vielen Diskussionen wurde vom Bundesrat ein Massnahmenpaket entwickelt mit dem Überbegriff «Energiestrategie 2050». Dieses besteht aus 3 Säulen und soll der Erreichung des Hauptziels – keine Energie mehr von Kernkraftwerken – dienen. Das heisst, dass das bestehende Energiegesetz in der Schweiz überarbeitet werden musste und ein Revisionsentwurf zum Stromversorgungsgesetz dem Volk vorgelegt wurde. Am 21. Mai 2017 haben die Stimmbürgerinnen und Stimmbürger dieses revidierte Energiegesetz (EnG) angenommen. Die Energiestrategie 2050 soll in der Schweiz folgende Ziele erreichen:

- Bis 2050 eine Reduktion des Energieverbrauchs um 54 %
- Bis 2050 eine Reduktion des privaten Stromverbrauchs pro Person und Jahr um 18 %
- Bis 2050 soll der Strom aus erneuerbaren Energien bezogen werden, mehrheitlich aus Wind- und Sonnenenergie

Kurz zusammengefasst, dient das verabschiedete EnG dazu, den Energieverbrauch zu senken, die Energieeffizienz zu erhöhen und die erneuerbaren Energien zu fördern. Zudem wird der Bau neuer Kernkraftwerke in der Schweiz verboten. Die Schweiz kann somit die Abhängigkeit von importierten fossilen Energien reduzieren und die einheimischen erneuerbaren Energien stärken. Als weitere Pluspunkte werden dadurch Arbeitsplätze und Investitionen in der Schweiz geschaffen.

Auf eine dieser 3 Säulen aus dem Massnahmenpaket will auch die e-werke AG aufspringen, nämlich auf die Förderung der erneuerbaren Energien.

Stromverbrauch in der Schweiz bisher

Im Jahr 2018 wurden in der Schweiz rund 68 Terrawattstunden (tWh) Strom erzeugt. Ein Anstieg zwischen den Jahren 2017 und 2019 in der Produktion ist auf die erneute Inbetriebnahme des Reaktorblocks 1 des Kernkraftwerkes Beznau zurückzuführen. Den mit Abstand grössten Beitrag zur Stromerzeugung leisten jedoch in der Schweiz momentan die Wasserkraftwerke. Die fossilen Brennstoffe sind für die Elektrizitätserzeugung hingegen nur von geringer Bedeutung.

Beim Blick auf den Stromverbrauch nach Sektoren zeigt sich, dass die Haushalte im Jahr 2019 die grössten Abnehmer in der Schweiz waren. Der gesamte Stromverbrauch der Schweiz belief sich 2019 auf etwa 57,2 tWh.

Vorgehen der e-werke AG in der Energiestrategie 2050

Die e-werke AG wollen bei der Umsetzung der Energiestrategie 2050 unbedingt vorne mit dabei sein, um weiterhin auf dem Markt ein attraktiver Dienstleister zu sein. Dies möchte sie mit dem Ausbau von sogenannten Photovoltaikanlagen (PV-Anlagen) sicherstellen. Gemäss des EnG-Ziels 2050 sollen damit 50 % der Stromproduktion sichergestellt werden. PV-Anlagen gewinnen Energie via Solarzellen. Seit 1992 baut die e-werke AG ihre eigenen PV-Anlagen kontinuierlich aus und unterstützt somit die lokale und erneuerbare Stromproduktion.

Ablauf zum Bau von PV-Anlagen in Dübendorf

Wenn ein Eigentümer von einem Mehr- oder Einfamilienhaus (MFH oder EFH) eine PV-Anlage bauen will, dann muss er dafür eine Baubewilligung bei der Stadt Dübendorf einholen. Sobald diese vorliegt, muss der Bau der Anlage bei der Pronovo AG (Zertifizierungsstelle für die Erfassung von Herkunftsnachweisen und die Abwicklung der Förderprogramme für erneuerbare Energien des Bundes) angemeldet werden, entweder direkt durch den Eigentümer oder durch den Installateur als seine Vertretung. Ist auch die Anmeldung erfolgt, müssen zusätzlich noch die Installationsanzeige und das technische Gesuch bei der e-werke AG eingereicht werden. Erst wenn all diese Schritte durchlaufen und von allen Stellen genehmigt sind, kann die Anlage gebaut werden. Sobald der Bau beendet ist, müssen zwingend eine Abnahme und ein Sicherheitsnachweis erstellt werden, der wiederum an die e-werke AG gesendet werden muss.

Bei der e-werke AG ist man sich bewusst, dass diese Vorgehensweise auf viele Eigentümer abschreckend wirkt. Zu viel Vorbereitungszeit muss investiert werden und der Aufwand an Schreibearbeit ist enorm. Um jedoch einen wichtigen Beitrag für die EnG-Ziele 2050 leisten zu können, weiss man, dass man auch in Dübendorf den PV-Anlagenbau dringend fördern und für Eigentümer attraktiver machen muss. Deshalb möchte man künftig eine Dienstleistung anbieten, im Rahmen derer Eigentümer in Dübendorf zu PV-Anlagen beraten werden und die ebenfalls die Projektleitung umfasst.

Diese soll daher künftig wie folgt ablaufen:

Die Eingabe erfolgt weiterhin direkt durch den Eigentümer an die Stadt Dübendorf, Ressort Baubewilligung. Sobald die Bewilligung vorliegt, übernimmt die e-werke AG die gesamte weitere Projektleitung eigenständig. Dies beinhaltet die Anmeldung bei der Pronovo AG, die gesamte Dokumentation der Installationsanzeige, die Dokumentation des technischen Anschlussgesuchs und die Koordination des PV-Baus. Für den Bau der PV-Anlage greift die e-werke AG direkt auf ihre Installateure zurück, also eine externe Firma, die direkt mit der e-werke AG kommuniziert und alle Dienstleistungen abrechnet. Nach dem fertiggestellten Bau organisiert die e-werke AG die Abnahme und erstellt den erforderlichen Sicherheitsnachweis.

Anreize für PV-Anlage

Mit einer PV-Anlage wird man weder reich noch wird sich diese jemals amortisieren, dennoch bietet eine solche diverse Anreize, wie zum Beispiel:

- Einmalvergütung vom Bund in Form eines Grundbeitrags von CHF 1'550 bei Neubauten und CHF 1'400 bei bestehenden Bauten plus eines leistungsabhängigen Beitrags von CHF 380 pro kW (bis 30 kW)/CHF 330 (über 30 kW) bei Neubauten oder eines leistungsabhängigen Beitrags von CHF 340 (bis 30 kW)/CHF 300 (über 30 kW)
- Durchschnittliche Senkung der Fixkosten um circa 30 %/Jahr
- Lebensdauer von circa 25 Jahren
- Wertsteigerung für Gebäude
- Wohlfühlgefühl, da man etwas «Gutes» für die Umwelt macht
- Rückerstattung/Rückspeisung bei der e-werke AG: 8 Rappen pro 1 kWh

Einmalvergütungen für Anlage mit Inbetriebnahme nach dem 1. April 2019		
	Integrierte Anlagen (in der Regel Neubau)	Angebaute Anlagen (bestehende Bauten)
Grundbeitrag	CHF 1'550	CHF 1'400
Zusätzlich leistungsabhängiger Beitrag je kW Leistung	bis 30 kW: CHF 380 über 30 kW: CHF 330	bis 30 kW: CHF 340 über 30 kW: CHF 300

Dienstleistungen der e-werke AG im Bereich PV-Anlagen

Für Besitzer einer PV-Anlage werden folgende Dienstleistungen erbracht:

- Eigenverbrauchsabrechnung für ZEV (Zusammenschluss für Eigenverbrauchsgemeinschaft): Die e-werke AG übernimmt den Vertrieb der Zähler, die Verrechnung sowie das Inkasso und sorgt für die Instandhaltung. Dieses Modell wird für den Eigenverbrauch von mehreren Parteien angewendet und alle 3 Monate abgerechnet.
- Eigenverbrauchsabrechnung für PV-Anlagen: Die e-werke AG übernimmt die Darstellung des Eigenverbrauchs, die Darstellung der gesamten Produktion der PV-Anlage sowie die jeweilige Rückvergütung. Dieses Modell ist für den Eigenverbrauch eines einzelnen Bezügers und wird alle 3 Monate vergütet.
- Reinigung/Wartung: Die PV-Anlage sollte alle 2 bis 3 Jahre fachmännisch gereinigt werden, um einer verminderten Produktivität durch Feinstaub, sauren Regen, Pollen, Saharastaub und Laub sowie einer längerfristigen Beschädigung vorzubeugen. Die e-werke AG hat dafür innovative und professionelle Reinigungssysteme und übernimmt die ganze Reinigung der Panels.



- Neu soll das Angebot noch mit der Beratung und Übernahme der Projektleitung beim Bau einer PV-Anlage abgerundet werden.

Ziele e-werke AG

Bis im Jahr 2025 sollen in Dübendorf 200 % mehr PV-Anlagen gebaut werden. Heute zählt Dübendorf 29'000 Einwohner und bei der e-werke AG sind total 18'660 Stromzähler angeschlossen. Man weiss, dass von diesen 18'660 nur gerade 0,87 % mit einer PV-Anlage ausgerüstet sind. Dies entspricht total 163 PV-Anlagen, wovon nur knapp 60 auf einem EFH gebaut sind, die restlichen sind auf MFH und Gewerbe.

Ebenso müssten bis 2025 die Beratungen für den PV-Anlagenbau massiv gesteigert werden. Der Verwaltungsrat der e-werke AG hat eine 100%ige Steigerung pro Jahr festgesetzt. Heute werden nur ca. 15 telefonische und 5 persönliche Beratungen pro Jahr erreicht. Man ist sich jedoch bewusst, dass für die Zielerreichung eine zusätzliche Stelle geschaffen werden muss. Bis im Jahr 2025 muss eine zusätzliche 60%-Teilzeitstelle geschaffen werden, die die Beratungstätigkeit als Energieberater in Dübendorf abdeckt.

Grobpositionierung und heutige Kommunikation

Bei sämtlicher Kommunikation gegen innen und aussen muss man sich strikt an die erarbeiteten Kern- und Einzelaussagen des neuen CI/CD halten. Der Slogan «optimal versorgt» wird dabei stets mit dem Logo abgebildet.

Eine aktive und direkte Kommunikation an die Kunden der e-werke AG geschieht jedoch eher spärlich. Vielmehr wird auf Sponsoring und Teilnahme an regionalen Messen und Events gesetzt. Die einzige persönliche Kommunikation ist die Rechnung auf dem Postweg, die alle 3 Monate verschickt wird. Gelegentlich wird dieser ein Informationsflyer beigelegt, zum Beispiel bei einer Tarifänderung oder einer Änderung im Abrechnungsrhythmus.

Jährlich, ausser im Corona-Jahr 2020, beteiligt man sich als Hauptsponsor an regionalen Events wie etwa am Dorffest Dübendorf, das alle 4 Jahre stattfindet, oder an der Dübi-Mäss, die alle 3 Jahre stattfindet. Die Events werden nicht nur finanziell unterstützt, sondern die e-werke AG betreibt auch immer einen eigenen Stand mit Attraktionen wie Glücksrad, Büchsenwerfen, Bobby-Car-Parcours etc. Die Teilnahme soll hauptsächlich dem Imagetransfer dienen und die sympathische e-werke AG der Bevölkerung näherbringen.

Auch sonst werden jährlich viele Gelder für das Sponsoring von Vereinen und Verbänden rund um Dübendorf gutgesprochen. Das jährliche Sponsoringbudget beträgt zwischen CHF 80'000 und 100'000 und kommt hauptsächlich der Förderung des sportlichen und kulturellen Vereinswesens zugute. Damit will man einen positiven Beitrag für die Gemeinde Dübendorf leisten.

Seit 2 Jahren ist die e-werke AG auch in den sozialen Medien präsent mit je einem Facebook-, einem Instagram- und einem LinkedIn-Account. Diese werden aber aus Ressourcengründen noch nicht aktiv bewirtschaftet. Im Schnitt werden nur circa alle 3 bis 4 Monate Beiträge gepostet. Das Ziel ist jedoch, dass aktiv Posts und Video-Beiträge geschaltet werden, sobald Events und Messen wieder stattfinden können.

Ihre Rolle im Unternehmen

Sie wurden bei der e-werke AG per 1. Januar 2021 als Fachperson Marketing angestellt. In dieser Funktion sollen Sie die Dienstleistungen der e-werke AG kommunikativ der Bevölkerung in Dübendorf und Umgebung näherbringen. Der Hauptfokus liegt jedoch bei der Ausarbeitung der zielgerichteten Kommunikation der neuen Dienstleistung «Beratung und Projektleitung PV-Anlagen».

Ebenso arbeiten Sie massgeblich an der Verbesserung der Kommunikation mit.

Aufgabe 1

Ausgangslage

Bisher hat man die Kunden der e-werke AG nicht aktiv gepflegt, da diese zur Deckung ihres Strombedarfs an die e-werke AG gebunden sind. Im Hinblick auf die EnG-Zielerreichung 2050 will man künftig jedoch eine aktive Kommunikation zur Bevölkerung aufbauen, insbesondere zu Liegenschaftsbesitzern, um auch die neue Dienstleistung «Beratungen und Projektleitung PV-Anlagenbau» vorzustellen.

Der Bereichsleiter Strom/Energie benötigt deshalb Ihre Unterstützung für die Erarbeitung einer zielgerichteten Kommunikation dieser Dienstleistung und um näher bei den Kunden zu sein. Er schlägt vor, dass Sie ihm folgende erste Teilschritte erarbeiten:

Auftrag

- 1.1 Entwickeln Sie 2 aus Ihrer Sicht relevante Personae für die Kommunikation des Bereichs Beratungen und Projektleitung PV-Anlagenbau. Orientieren Sie sich vorerst nur an EFH-Eigentümern und bedenken Sie, dass sowohl Neubauten als auch Renovationen möglich sind.
- 1.2 Erarbeiten Sie im nächsten Schritt je 2 qualitative und quantitative Kommunikationsziele, die bis Ende 2022 erreicht werden sollen. Vergewissern Sie sich, dass diese die Zielerreichung des Verwaltungsrates sicherstellen.

Punkte

maximal 12

Die Leistung wird anhand dieser Bewertungskriterien bewertet:

1. **Relevanz:** Die Personae werden zielführend definiert.
2. **Umsetzung:** Die Ziele sind fachlich korrekt.
3. **Vollständigkeit:** Die Lösungen der Aufträge sind vollständig.
4. **Vernetzung:** Das vernetzte Denken ist erkennbar.

Aufgabe 2

Ausgangslage

Der Bereichsleiter Strom/Energie unterstützt die von Ihnen vorgeschlagenen Kommunikationsziele und möchte in einem nächsten Schritt schnellstmöglich die Umsetzung der Kommunikation planen. Mittels dieser Planung sollen die neue Dienstleistung vorgestellt und ein regelmässiger Dialog zur Zielgruppe ermöglicht werden.

Auftrag

- 2.1 Leiten Sie anhand Ihrer erarbeiteten Ziele und Personae eine strategische Positionierung ab.
- 2.2 Aufgrund Ihrer entwickelten strategischen Positionierung erarbeiten Sie nun erste Ansätze für die künftigen Botschaften, indem Sie je 2 Kernaussagen und Einzelaussagen definieren.
- 2.3 Erstellen Sie einen Kommunikationsplan für die Vorstellung der neuen Dienstleistung an private EFH-Besitzer. Ihnen steht ein Gesamtbudget von CHF 150'000 zur Verfügung. Ein besonderes Augenmerk soll auf einen ausgewogenen Mix der Kommunikationsinstrumente gelegt werden, indem On- und Offline-Massnahmen zum Einsatz kommen. Mit diesem Mix soll bis Ende 2022 sichergestellt sein, dass die neue Dienstleistung Energieberatung und PV-Anlagenbau bei den vordefinierten Zielgruppen bekannt ist. Es wird erwartet, dass jede Massnahme die Beschreibung, das Timing und die Kosten enthält.

Punkte

maximal 21

Die Leistung wird anhand dieser Bewertungskriterien bewertet:

1. **Umsetzung:** Die Positionierung, Kernaussagen und Einzelaussagen sind fachlich korrekt.
2. **Konzeption:** Die Botschaften sind aussagekräftig formuliert.
3. **Relevanz:** Die Lösungen der Aufträge sind zielführend.
4. **Vernetzung:** Das vernetzte Denken ist erkennbar.
5. **Realisierbarkeit:** Die Lösungsvorschläge sind realisierbar (Inhalt, Timing, Kosten-Nutzen).
6. **Konzeption:** Es werden inhaltlich erfolgversprechende und ausgewogene Massnahmen entwickelt.
7. **Vollständigkeit:** Die Lösung der Aufgabe ist vollständig.

Aufgabe 3

Ausgangslage

Der Bereichsleiter Strom/Energie hat die Idee, dass man die Thematik rund um Strom/Energie und erneuerbare Energien den Einwohnern von Dübendorf näherbringen muss, und schlägt vor, dass man dafür die Teilnahme an der Dübi-Mäss 2022 ins Auge fassen soll. Während 3 Tagen wird Dübendorf zu einer Messestadt und rund 100 Aussteller werden die 20'000 Besucher aus der Region Dübendorf unterhalten und ihre Angebote vorstellen. Natürlich wird den Gästen auch kulinarisch einiges geboten und der Eintritt ist wie immer gratis.

Das Messegelände ist in der Eishockeyhalle in Dübendorf, dessen Fläche hierfür abgedeckt wird und somit auch wettersicher ist.

Wie bei den Teilnahmen in früheren Jahren soll erneut eine Standfläche von 7 × 5 m belegt werden und mittels Attraktionen sollen viele Gäste aller Altersgruppen an den Stand gelockt werden.

Auftrag

- 3.1 Kreieren Sie ein Motto für den Stand der e-werke AG im Jahr 2022 und erarbeiten Sie 3 Aktivitäten, mit denen Sie die Thematik erneuerbare Energien interessant und einfach vorstellen können. Begründen Sie, warum gerade diese Massnahmen für die e-werke AG in Frage kommen.

- 3.2 Sie schlagen dem Bereichsleiter Strom/Energie vor, dass man die ungezwungene Stimmung und Atmosphäre während der Messe gleich nutzen sollte, um mit potenziellen Interessenten von PV-Anlagen ins Gespräch zu kommen und ihre Kontaktangaben aufzunehmen. Diese können im Anschluss an die Messe weiterbearbeitet werden. Entwickeln Sie 3 Ideen, wie Sie hierfür vorgehen möchten.

Punkte

maximal 15

Die Leistung wird anhand dieser Bewertungskriterien bewertet:

1. **Konzeption:** Es wird ein aussagekräftiges Motto kreiert.
2. **Relevanz:** Die Lösung ist zielführend.
3. **Beratung:** Die Begründung ist nachvollziehbar.
4. **Vollständigkeit:** Die Lösung der Aufgaben ist vollständig.
5. **Planung:** Es werden realistische Vorgehensweisen entwickelt.