

Leistungsziel 1.2.2.4

Nutzen der Dienstleistungen und / oder Produkte aufzeigen

Wer sind unsere Kunden im HRM?

Alle Mitarbeiter des UniversitätsSpitals Zürich.

Welche Aufgaben haben wir?

- Änderungen der Personalien (z.B. Namensänderung nach Heirat, Wohnsitzwechsel etc.)
- Änderung des Anstellungsverhältnisses (Beschäftigungsgradwechsel, Wechsel vom Stunden in den Monatslohn, Wechsel der Organisationseinheit etc.)
- Anstellung erfassen und die Anstellungsverfügung schicken
- Kündigungsbestätigungen erfassen
- Absenzen verwalten (Unfälle, unbezahlter Urlaub, Urlaub, Krankheit etc.)
- Weiterbildungen verwalten
- etc.

Welche Bedürfnisse haben unsere Kunden?

- dass wir alle Aufgaben effizient ausführen und sie nicht warten müssen.
z.B. Nach einer Heirat passen wir den Namen sofort an, damit unser Kunde den neuen Badge so schnell wie möglich abholen kann.
- dass die Kunden genug Informationen über die Arbeit hier am USZ haben.
- dass wir alle Aufgaben fehlerlos ausführen.
- dass wir freundlich sind und die Kunden beraten können
z.B. wenn ein Kunde anruft, und fragt, warum er den Lohn nicht überwiesen bekommen hat.

Wann wende ich mein Wissen über diese Bedürfnisse an?

- **Wenn eine Person neu im USZ anfängt zu arbeiten.**
Da ich weiss, dass diese Person neu ist im USZ, schicke ich ihr im Voraus die nötigen Unterlagen und Prospekte. In diesen Prospekten und Unterlagen kann sie sich sehr gut informieren. Manche dieser Unterlagen schickt sie uns dann ans HRM, damit sie bei ihrem Eintritt nicht mehr so viel zu beachten hat.
- **Wenn wir eine Mutation der Personendaten haben.**
Diese Aufgaben führe ich effizient und fehlerlos durch, damit unsere Kunden nicht warten müssen. So z.B. bei einer Namensänderung, oder einem Wechsel des Beschäftigungsgrades.
- **Wenn ein Kunde Fragen hat.**
Ruft ein Mitarbeiter des USZ an und hat eine Frage z.B. warum der Name noch nicht angepasst wurde, schaue ich dies nach und gebe ihm die entsprechende Auskunft. Dabei bleibe ich freundlich und gehe auf die weiteren Fragen des Mitarbeiters ein.

Was ist der Kundennutzen unserer Arbeit?

- Dass unsere Kunden ohne Probleme arbeiten können.
- Dass sie den Lohn zur rechten Zeit bekommen.