

1.6.1.3. Arbeitsabläufe beschreiben

1. 3 Gesichtspunkte & Begründung

- Kosten:** Kosten sind sehr wichtig, und in der heutigen Zeit wird sehr darauf geachtet. Je billiger ein Arbeitsablauf ist, desto weniger kostet es auch für den Kunden.
- Zeit:** Auch der Zeitaufwand ist wichtig, denn mit wenig Zeitaufwand hat man weniger Kosten und kann eventuell Arbeitskräfte sparen.
- Missverständnisse:** Ein Ablauf sollte möglichst fehlerfrei ablaufen, deshalb müssen Missverständnisse verhindert werden.
- Ökologie:** Abfälle sollten möglichst gering gehalten werden, damit die Umwelt nicht zu stark belastet wird.

2. Was ist besonders gut bei folgenden Abläufen?

Erfassen eines LSV-Vertrages

Missverständnisse sind bei diesem Ablauf praktisch ausgeschlossen. Alles ist klar aufgeschrieben. Einzig beim Versenden der Vertragskopie könnte ein Missverständnis entstehen, wenn man nicht genau weiss, ob man den Vertrag wirklich schicken muss.

Aufheben eines LSV-Vertrages

Auch hier sind Missverständnisse praktisch ausgeschlossen. Ich sehe nirgends eine Schwachstelle, wo ein Missverständnis entstehen könnte.

3. Was ist zu verbessern bei folgenden Abläufen? (anhand von «Zeit»)

Erfassen eines LSV-Vertrages

Wenn man den Vertrag an eine Filiale faxen muss, kann das relativ lange dauern. Man vertieft sich vielleicht in eine andere Arbeit und beim anschliessenden Telefon von der Filiale könnte man vielleicht die Unterschrift auf dem falschen Vertrag als richtig ansehen. Hier wird es sehr hilfreich sein, wenn alle Unterschriften im Betriebssystem erfasst werden und dort abrufbar sind.

Aufheben eines LSV-Vertrages

Dieser Ablauf ist sehr einfach, und braucht sehr wenig Zeit. Es könnte höchstens zu lange dauern, bis der Aufhebungsauftrag von der Filiale zum Hauptsitz gelangt. So könnte eine LSV-Belastung schon erfolgen.

Ideal wäre hier, wenn diese Aufträge per Mail geschickt werden könnten. So könnten die Verträge immer rechtzeitig aufgehoben werden.