

Notensendung



[Von Andreas Gull](#)

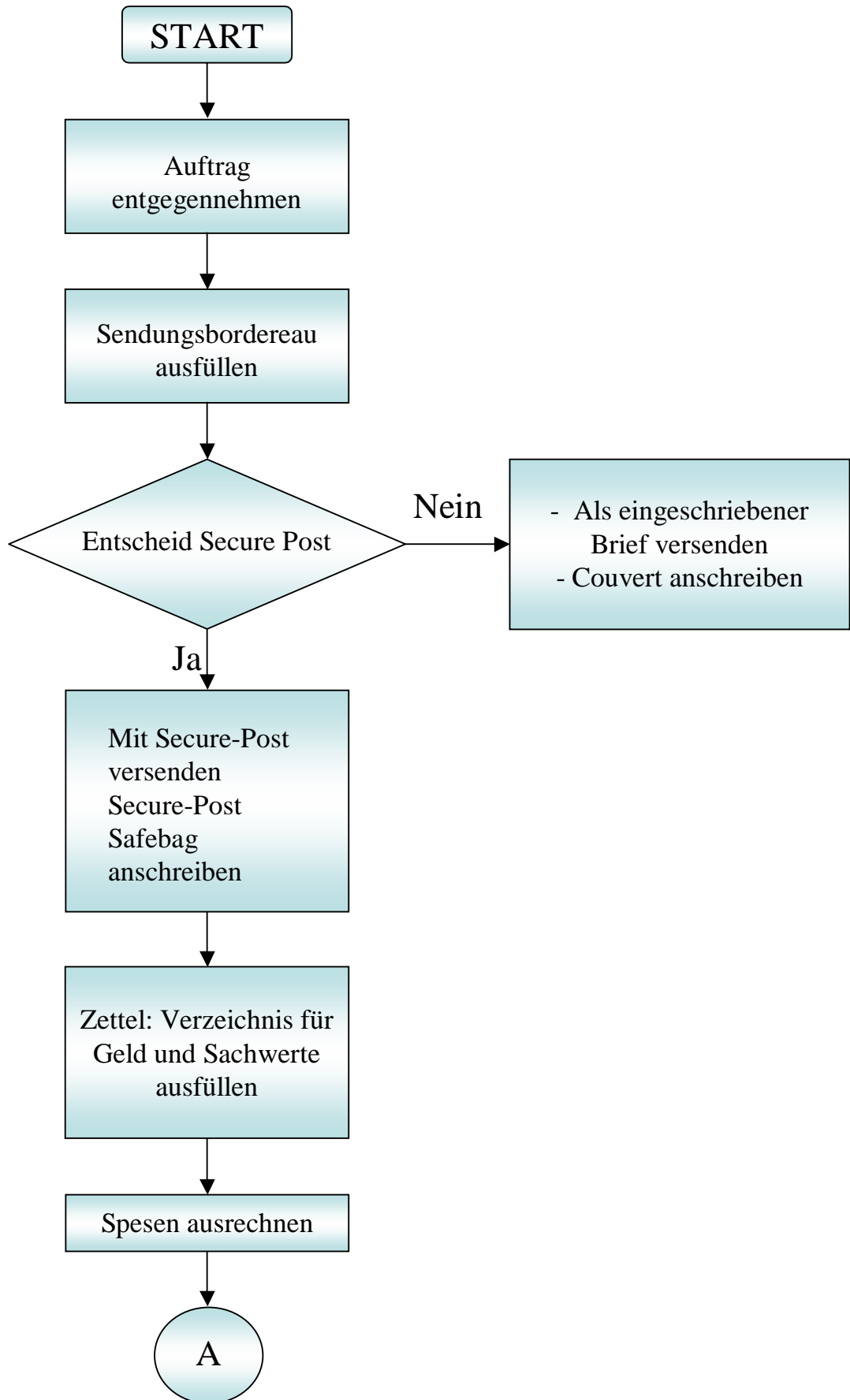
BANK **H**OFMANN

Zürich, 18. März 2005

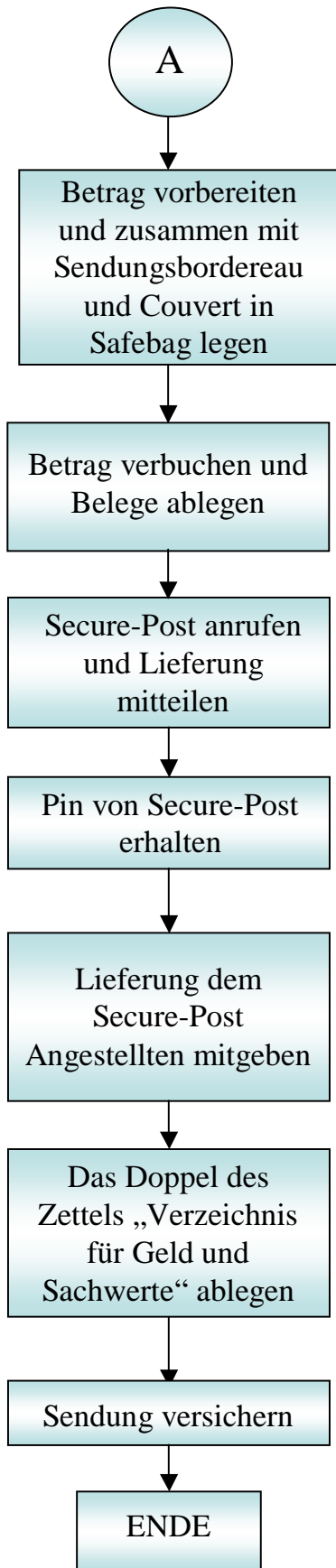
Inhaltverzeichnis

Inhaltverzeichnis	2
Flussdiagramm	3
Flussdiagramm - Fortsetzung	4
Einführung in die Prozesseinheit	5
Prozessbeschreibung (Erklärung zu den Teilschritten)	5
Schlusswort	6
Musterdokumente	7
Pendenzenliste	8
Auswertungsbogen der Lernjournale	9

Flussdiagramm



Flussdiagramm - Fortsetzung



Einführung in die Prozesseinheit

In dem von mir bearbeiteten Thema der Prozesseinheit geht es um den Versand von Geldbeträgen. Bei einer Notensendung geht es darum, Geld an eine Person zu schicken, ganz nach den Bedürfnissen eines Kunden. Nummern-Kunden möchten anonym bleiben. Sie können sich das Geld nach Hause schicken lassen oder an ihren Aufenthaltsort, wie zum Beispiel ein Hotel. Das Ganze wird entweder per eingeschriebenem Brief oder per Secure Post versendet. Notensendungen werden nur in die Schweiz verschickt und nicht ins Ausland.

Wir haben ein wenig mehr Arbeit, wenn wir das Geld dem Kunden schicken müssen, aber es sind nur noch wenige Kunden, die diese Dienstleistung wünschen. Pro Monat haben wir etwa 10 - 15 Notensendungen abzuwickeln.

Der Vorteil einer Notensendung ist beispielsweise, dass der Versand von Geld an eine betagte Person oder an jemanden, der in einem Hotel ist und vielleicht noch Geld braucht, ermöglicht wird. Ein Nachteil ist, dass Sendungen verloren gehen können. Dies ist jedoch selten der Fall, und meistens werden sie wieder gefunden.

Prozessbeschreibung (Erklärung zu den Teilschritten)

Der Prozess der Notensendung beginnt damit, dass als erstes der Auftrag für eine Notensendung bei uns eintrifft. Der Auftrag kommt von einem Kundenberater, welcher den Auftrag seinerseits vom Kunden erhalten hatte und für uns ein Auftragsformular ausfüllt.

Ich nehme den Auftrag entgegen und fülle danach als erstes ein Sendungsbordereau am Computer aus. Das Sendungsbordereau wird dreimal kopiert und danach abgelegt. Eine Kopie geht mit der Notensendung mit. Als nächstes entscheide ich mich für die Art des Versandes. Liegt der Betrag über CHF 5'000.- oder Gegenwert, wird die Notensendung mit der Secure Post verschickt. Liegt der Betrag darunter, versende ich sie mit einem eingeschriebenem Couvert.

Ich wähle die Secure Post, da der Betrag über CHF 5'000.-- liegt. Ich schreibe die Adresse des Empfängers auf den Secure Post Safebag und fülle zusätzlich noch den Empfangsbestätigungs-Zettel für den Mitarbeiter von der Secure Post aus, welcher die Sendung abholen wird. Nach dem Anschreiben werden noch die Sendungs- und Versicherungsspesen ausgerechnet. Je nach Bestimmungsort variieren die Kosten.

Bevor nun der Betrag der Notensendung verbucht wird, wird er vorbereitet. Eine Kopie des Sendungsborderau und der Geldbetrag kommen in ein normales Couvert, bevor sie dann in den Secure Post Safebag kommen. Grössere Summen werden durch die Zählmaschine gelassen und kleinere Beträge von Hand gezahlt. Erst jetzt wird der Betrag vom Konto des Kunden verbucht und anschliessend die Kassenbelege abgelegt.

Die ganze Notensendung ist nun zur Abholung bereit. Ich rufe im Secure Post Zentrum in Bern an und teile Ihnen mit, dass wir eine Lieferung zur Abholung haben. Ich gebe Ihnen unsere Vertragsnummer, den Bestimmungsort und den Wert der Sendung an. Nach dem Telefonat warte ich darauf, dass das Secure Post Center uns anruft und uns den Tages-Pin angibt.

Nach einer Weile trifft der Secure Post Mitarbeiter bei uns ein und fragt uns nach dem Tages-Pin. Mit dem Tages-Pin kann der Secure Post Mitarbeiter seinen Behälter öffnen, in welchem er die Sendung verstaut. Zuerst muss er uns aber noch eine Empfangsbestätigung unterschreiben.

Der Secure Post Mitarbeiter unterschreibt, nimmt die Sendung entgegen und geht wieder. Das Doppel der Empfangsbestätigung lege ich ebenfalls ab und zu guter Letzt wird die Sendung noch versichert.

Schlusswort

Nun bin ich am Ende meiner Arbeit angelangt. Das Erarbeiten dieses Themas hat mir Spass gemacht, da ich den gesamten Prozess von meiner Arbeit am Schalter sehr gut kenne. Somit hat es mir keine grossen Schwierigkeiten bereitet, den Prozess schriftlich festzuhalten und darzustellen.

Musterdokumente

DIE POST LA POSTE LA POSTA		Verzeichnis für Geld- und Sachwerte Bordereau pour envois de fonds et valeurs Elenco degli invii di denaro e valori intrinseci	SecurePost®
<input checked="" type="checkbox"/> Absender - Expéditeur - Mittente <input type="checkbox"/> Empfänger - Destinataire - Destinatario Bank Hofmann AG			
Lauf-Nr. N° d'ord. N. d'ord.	<input checked="" type="checkbox"/> Empfänger - Destinataire - Destinatario <input type="checkbox"/> Absender - Expéditeur - Mittente	PLZ/Bestimmungsart NPA/Destination NPA/Destinations	Nr. der Sendung N° de l'envoi N. dell'invio
1	xxx	5400 Winterthur	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
Empfangsbestätigung/Confirmation de réception/Conferma di ricevuta			
Anzahl Sendungen (in Werten) Nombre d'envois (en lettres) Numero di invii (in lettere)		Datum Date Data	Unterschrift Signature Firma
eine		18.03.05	
99077 0000001 11 2004 SecurePost			

Zettel „Verzeichnis für Geld- und Sachwerte“

BANK HOFMANN		
Bank Hofmann AG Talstrasse 27 Postfach CH-8022 Zürich Telefon +41 (0)1 217 51 11 Telefax +41 (0)1 211 73 68		
Eingeschrieben/Verichert XXX		
Sendungsbordereau Bordereau d'envoi Dispatch Note		
Datum / Date / Data 18.03.2005	Ref. HSSK-GUA-5724	Konto/Depot-Nummer
Wir senden Ihnen mit separater Post nachstehend aufgeführte Werte. Sollte diese Sendung nicht in der üblichen Postlaufzeit bei Ihnen eintreffen, bitten wir Sie um Benachrichtigung unter Angabe der Referenz und der Sendungsbordereau-Nummer. Ohne Ihren Gegenbericht innerhalb 14 Tagen gilt die Sendung als ordnungsgemäss erhalten.	Nous vous adressons par pli séparé, les valeurs désignées ci-dessous. Si le contenu du pli ne vous parvient pas dans le délai habituel suivant l'arrivée de cet avis, nous vous remercions de nous prévenir en indiquant la référence et le numéro de bordereau d'envoi. Sans avis de votre part dans le 14 jours, nous admettrons que les valeurs vous sont parvenues.	We are forwarding to you under separate cover the securities listed below. If you do not receive the securities after allowing a reasonable time for postal delivery, please inform us, quoting both the reference and dispatch numbers. Unless you inform us to the contrary within 14 days, the securities will be deemed to have been delivered.
Nennwert/Quantité Nominal/Quantité Valeur/Quantité CHF 20'000.-- *****	Bezeichnung Désignation Descrizione -20- Banknoten à CHF 1'000.-- ////////////////	Valoren-Nr. No. de valeur Ser. Code No.
Sollte die Sendung mit unserer Anzeige nicht übereinstimmen, ersuchen wir Sie, uns dies sofort mitzuteilen und die Umhüllung bis zur Aufklärung des Sachverhaltes zurückzubehalten.	Si le contenu du pli ne correspond pas au présent avis, vous voudrez bien nous en prévenir immédiatement et conserver l'emballage jusqu'à ce que nous ayons pu constater d'où provient la différence.	Should the shipment not tally with the present advice, please inform us at once and preserve the wrapping until the reason for the difference has been ascertained.
Freundliche Grüsse Avec nos meilleures salutations Yours faithfully		Bank Hofmann AG
Sendungsbordereau d'inv. / 02.2003 43-12		Seite 1 von 1

Sendungsbordereau

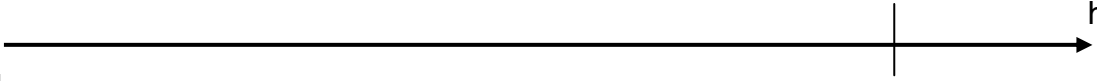
Pendenzenliste

Thema	Datum	abgeschlossen/ nicht abgeschlossen
Prozessthema bestimmen	5.01.05	abgeschlossen
Titelblatt erstellen	16.01.-25.01.05	abgeschlossen
Inhaltsverzeichnis erstellen	07.03.05	abgeschlossen
Flussdiagramm erstellen	6.01.-16.01.05	abgeschlossen
Bericht verfassen	10.01.-05.03.05	abgeschlossen
Musterdokumente besorgen und bearbeiten	14.03.05	abgeschlossen
Auswertungsbogen ausfüllen	16.03.05	abgeschlossen
Prozesseinheit abgeben	18.03.05	abgeschlossen
Prozesseinheit im Lehrbetrieb besprechen	30.03.05	abgeschlossen
Prozesseinheit an CYP senden		

Auswertungsbogen der Lernjournale

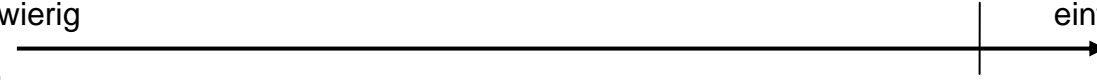
Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch
weil

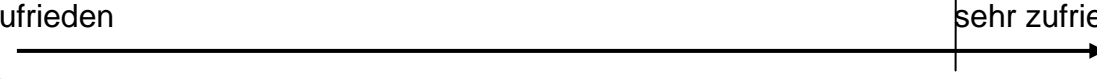
ich am Anfang die etwas einfacheren Arbeiten wie das Diagramm erstellen konnte und erst gegen den Schluss die etwas anspruchsvolleren Arbeiten erledigte.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach
weil

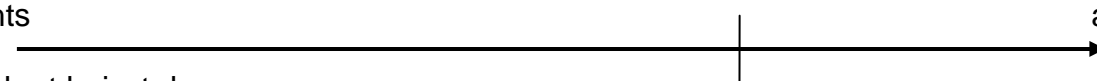
ich das Thema gut fand und ich mit dem Erstellen des Flussdiagramms keine Mühe hatte. Ich konnte den Prozess auch genügend viele Male praktisch bearbeiten.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich
unzufrieden

 sehr zufrieden
weil

ich überzeugt bin, dass ich den Prozess der Notensendung gut beschrieben habe. Ich finde zudem, dass die Arbeit verständlich geschrieben ist, sodass auch eine aussenstehende Person die Tätigkeit versteht.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen
Erfahrungen

nichts  alles
Konkret heisst das,

dass ich mir vornehme, das nächste Mal die Prozesseinheit früher abzuschliessen.