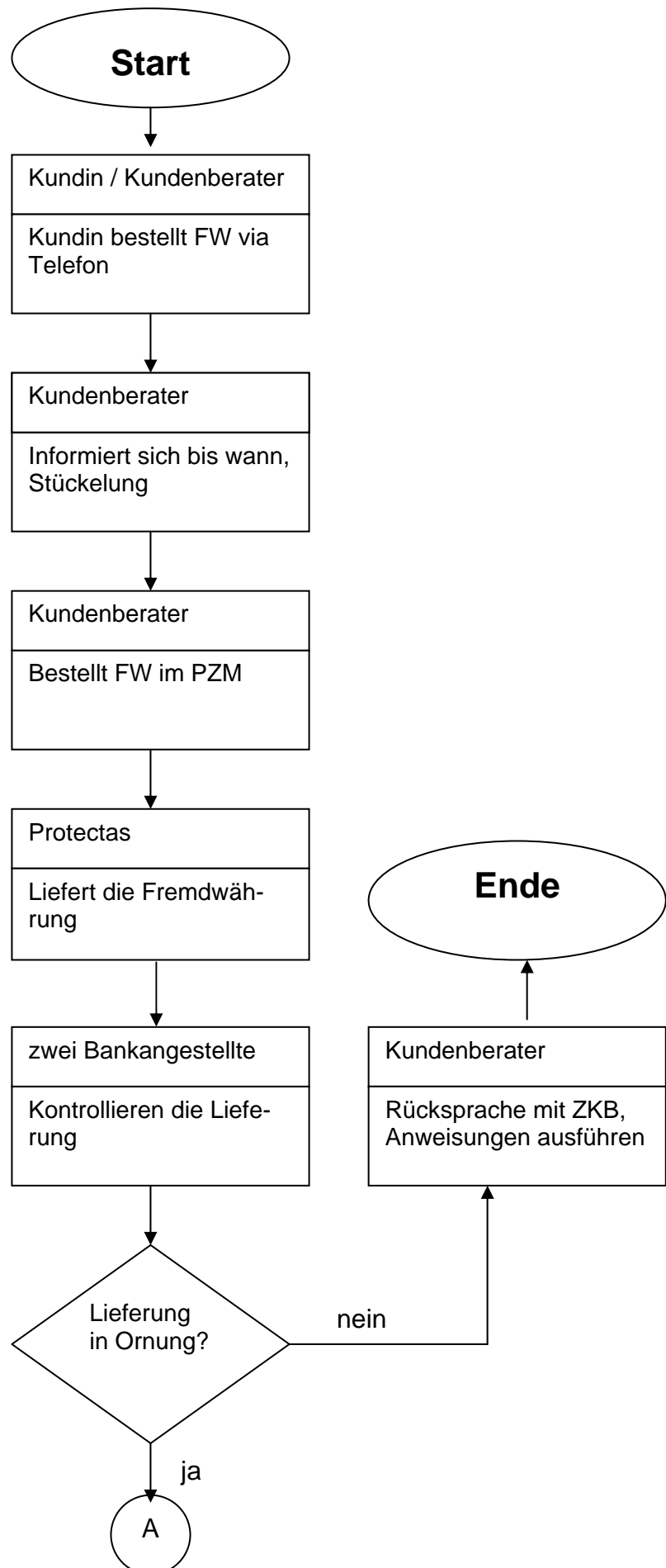
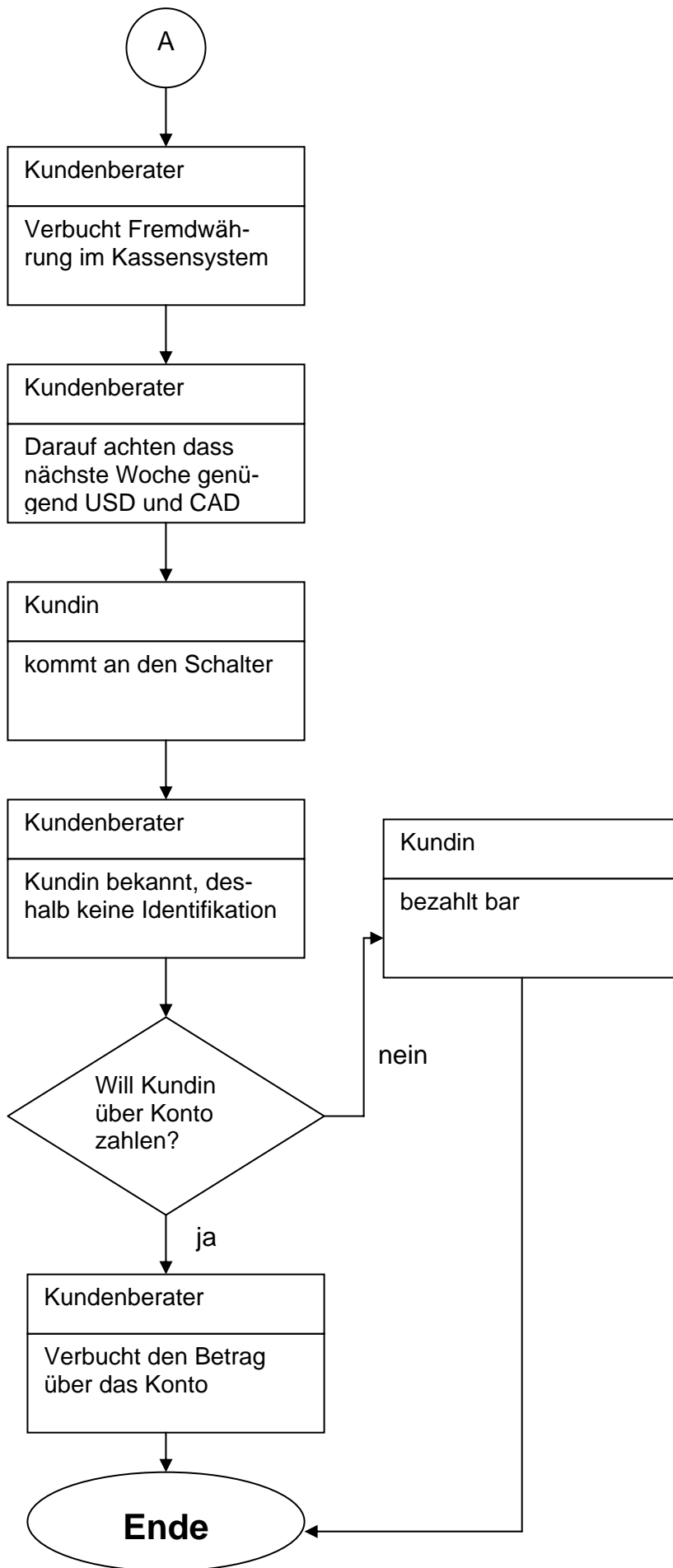


# Inhaltsverzeichnis

1. Prozessplan .....	2
2. Kurzbericht.....	4
2.1 Einleitung .....	4
2.2 Prozessbeschreibung.....	4
2.3 Schlusswort.....	5
3. Muster    PZM.....	6
5. IPERKA.....	7
6. Lernjournal.....	8

## 1. Prozessplan





## 2. Kurzbericht

### 2.1 Einleitung

Ich bekam am 31.01.2005 den Auftrag die Prozesseinheit zum Thema "Verkauf von Fremdwährungen" zu schreiben. Ich verkaufte also, wie es im Auftrag verlangt wurde, dreimal Fremdwährungen, damit ich danach mit meiner Arbeit beginnen konnte.

### 2.2 Prozessbeschreibung

Frau Anita Muster, eine altbekannte Kundin, ruft bei uns in der Filiale an, um USD 2'000.-- und CAD 1'000.-- zu bestellen. Ich teile ihr freundlich mit, dass wir zu Zeit leider keine USD und CAD vorrätig haben, ich aber gerne für Sie die gewünschten Sorten bestellen würde.

Da der gewünschte Betrag an Bargeld sehr hoch ist, erkundige ich mich bei Frau Muster, ob sie sich sicher sei, so viel Bargeld mit sich zu tragen. Denn im Falle eines Diebstahles könnten die Noten nicht ersetzt werden. Ich befrage Sie deshalb ob Sie in die Ferien gehen würde. Als sie die Frage bejahte, empfehle ich ihr nur einen kleinen Teil Bargeld mitzunehmen und den Rest in Traveler Cheques, da diese bei Diebstahl oder Verlust kostenlos ersetzt werden. Ich erkläre ihr auch, dass grosse Noten nicht überall angenommen werden, da das Fälschungsrisiko sehr gross ist. Ich kann Frau Muster jedoch nicht überzeugen und Sie besteht weiterhin auf Bargeld.

Ich frage die Kundin wann Sie das gewünschte Geld benötigt. Als Sie mir mitteilte, dass Sie in drei Wochen in die Ferien gehen würde und das Geld spätestens bis dann haben sollte, erkläre ich ihr dass der gewünschte Betrag bereits morgen Nachmittag abholbereit in unserer Filiale sein wird. Da Frau Muster Morgen verhindert ist, teilt Sie mir mit, dass Sie im Verlauf der nächsten Woche vorbeikommen wird.

Nach dem Telefonat frage ich bei uns in der Niederlassung nach ob noch andere Sorten bestellt werden müssen. Daraufhin starte ich folgende Internetseite auf: <http://pzm.zkb.ch> Auf dieser Seite befindet sich das PZM, was für Physische Zahlungsmittel steht. Hier kann man Schweizerfranken, Fremdwährungen und Edelmetalle bestellen oder abliefern.

Als erstes muss ich mich jedoch auf dieser Seite anmelden, bevor ich etwas bestellen beziehungsweise abliefern kann. Dazu benötige ich den Benutzernamen unserer Niederlassung, unser Passwort und noch ein zusätzliches Passwort welches ich von einer elektronischen Streichliste, namens Vaco-Token, entnehmen kann. Jetzt kann ich die benötigten Sorten bestellen. Nachdem ich alles korrekt eingegeben habe, den Auftrag kontrolliert habe, klicke ich auf senden. Die Auftragsbestätigung drucke ich zweimal aus. Eine Kopie lege ich in einem Ordner ab, die andere benötigen wir zum Verbuchen.

Einen Tag darauf liefert die Protecatas das gewünschte Geld. Die Geldlieferung wickeln wir bei uns am Diskretschalter ab, da es sich um grössere Summen handelt. Wenn die Nummern auf dem Geldbeutel und dem Lieferungsprotokoll übereinstimmen, wird das Lieferungsprotokoll unterschrieben und zusätzlich noch der Zeitpunkt des Erhalts der Lieferung hinzugefügt.

Die Lieferung wird bei uns im Vier-Augen-Prinzip kontrolliert. Wenn der bestellte Betrag nicht mit dem uns gelieferten übereinstimmt, halten wir Rücksprache mit der Zürcher Kantonbank und folgen Ihren Anweisungen. Wenn der Betrag jedoch korrekt ist, verbuchen wir ihn im Kassensystem.

Bei der Verbuchung gehen wir wie folgt vor. Als erstes starten wir das Kassensystem auf und öffnen das Change. Dort kaufen wir die Fremdwährung valutagerecht an und übernehmen dabei den Kurs der Zürcher Kantonbank. Danach tätigen wir die Gegenbuchung auf dem Konto "Change Abwicklung ZKB ZH CHF". Auch hier buchen wir valutagerecht. Die Auftragsnummer der Bestellung fügen wir in den Bemerkungen ein. Die Kopie des Auftrags und der Kassabeleg der Buchung legen wir in einem Ordner in der Geldverarbeitung ab.

Wie Frau Muster mir am Telefon mitgeteilt hatte, kommt Sie im Verlauf der nächsten Woche vorbei.

Da mir die Kundin persönlich bekannt ist, kann ich den Fremdwährungsverkauf ohne Identitätskontrolle durchführen. Ich frage Frau Muster, ob Sie den Betrag bar oder einem Ihrer Konten belasten wolle. Daraufhin erkundigt Sie sich nach den einzelnen Saldi Ihrer Konten. Daraufhin entscheidet Sie sich, den Betrag Ihrem Sparkonto zu belasten.

Als erstes führe ich im Change einen Verkauf durch. Ich gebe den Währungscode ein, darauf nennt das System automatisch den aktuellen Kurs. Ich kreuze das Kästchen "Verbuchen über Konto" an und klicke auf ok. Den Verkaufsbeleg übergebe ich der Kundin. Danach verlasse ich den Change und gehe zu den Ein-/Auszahlungen. Ich belaste den entsprechenden Betrag und reiche ihr den Beleg, welcher mit der Bemerkung "Belastung gemäss Changeabrechnung versehen ist. Den Belastungsbeleg lasse ich von Anita Muster unterschreiben und vergleiche die Unterschrift mit der im SignBase. Ich zähle ihr das Geld vor und lege es zusammen mit den beiden Belegen in ein Couvert. Zuletzt übergebe ich Frau Muster das Couvert, verabschiede mich von ihr und wünsche ihr schöne Ferien.

## 2.3 Schlusswort

Somit habe ich denn Prozess beendet und meinen Kurzbericht fertig gestellt. Für mich war es eine lehrreiche Arbeit. Wenn es auch nicht immer ganz einfach war, so bin ich doch zufrieden mit meiner geleisteten Arbeit.

### 3. Muster PZM

Login Logon - ID

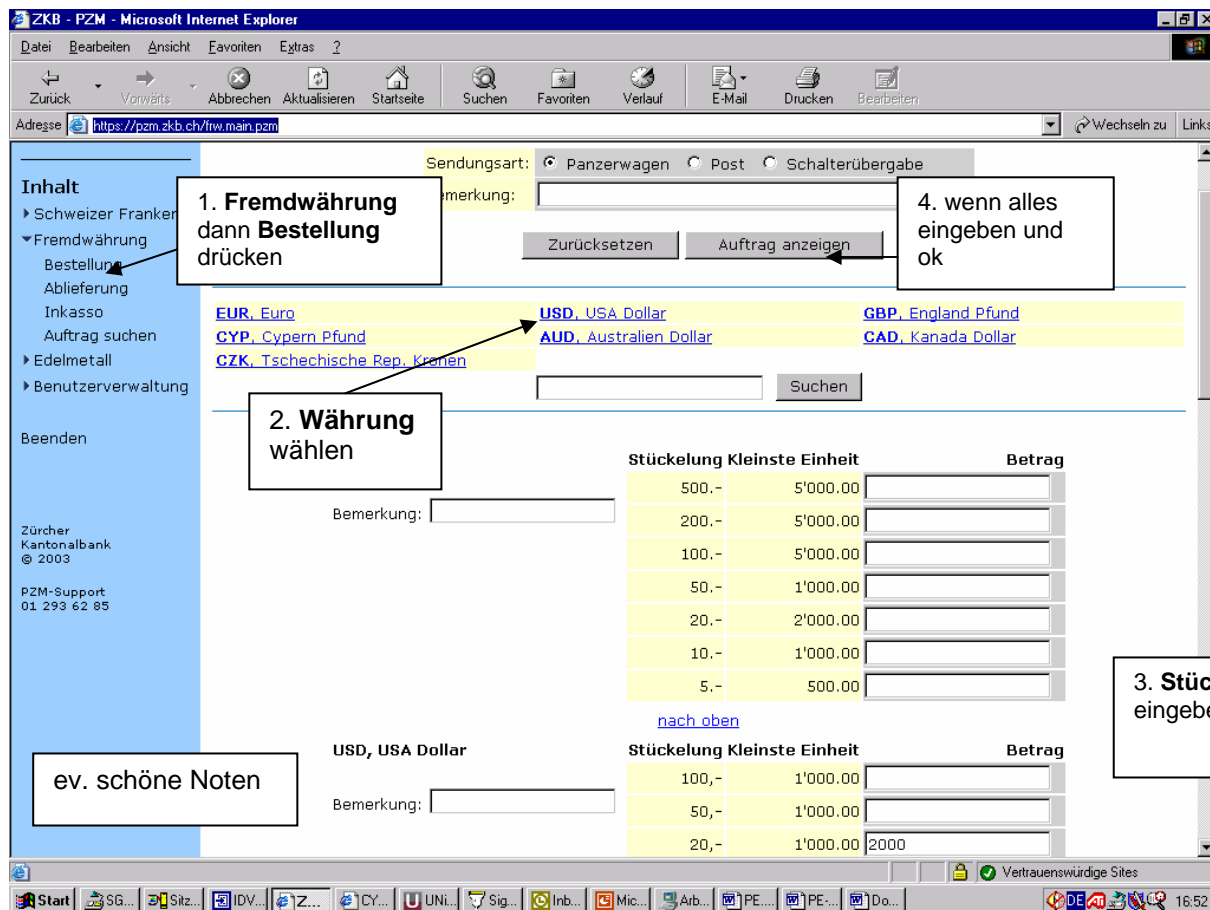
K1106

Passwort

\*\*\*\*\*

Zusatzpasswort

66804465



The screenshot shows the ZKB PZM web application in Microsoft Internet Explorer. The interface includes a navigation menu on the left, a main content area with currency selection options, and a table for banknote denominations. Annotations are placed over the interface to guide the user through the process:

- 1. Fremdwährung dann Bestellung drücken**: Points to the 'Bestellung' link in the left navigation menu.
- 2. Währung wählen**: Points to the 'USD, USA Dollar' link in the currency selection list.
- 3. Stückelung eingeben**: Points to the 'Stückelung' column in the banknote table.
- 4. wenn alles eingeben und ok**: Points to the 'Auftrag anzeigen' button.

Additional annotations include 'ev. schöne Noten' pointing to the 'USD, USA Dollar' section and 'Bemerkung:' text boxes for providing remarks.

Stückelung	Kleinste Einheit	Betrag
500.-	5'000.00	
200.-	5'000.00	
100.-	5'000.00	
50.-	1'000.00	
20.-	2'000.00	
10.-	1'000.00	
5.-	500.00	

Stückelung	Kleinste Einheit	Betrag
100.-	1'000.00	
50.-	1'000.00	
20.-	1'000.00	2000

## 5. IPERKA

### Informieren

Worüber	Wer	Wie lang	Wo	Bis wann erledigt
IPERKA	Bettina	2 h	Wildhaus	11.02.2005
PE allgemein		3 h	Wildhaus	11.02.2005
Thema/Ablauf		0.5 h		16.02.2005

### Planen

Was	Wer	Wie lang	Bis wann zu erledigen	Wann erledigt
IPERKA erstellen	Bettina	1 h	16.02.2005	16.02.2005
Informationen sammeln		2 h	28.02.2005	28.02.2005
Ablauf durchmachen		1 Tage	03.03.2005	16.03.2005

### Entscheiden

Was	Wer	Wie lang	Wann
Was für Teilschritte?	Bettina	1h	13.03.2005
Gestaltung?		1 h	13.03.2005
Welche Muster nehme ich?		1 h	13.03.2005

### Planen

Was	Wer	Wie lang	Bis wann zu erledigen	Wann erledigt
Flussdiagramm erstellen	Bettina	2 h	14.03.2005	16.03.2005
Kurzbericht		2 h	15.03.2005	16.03.2005
Lernjournal		1 h	16.03.2005	16.03.2005
PE fertig		5h	23.03.2005	23.03.2005
Präsentation erstellen				11.05.2005

### Kontrollieren

Was	Wer	Wie lang	Wann
PE	Bettina	1 h	23.03.2005

### Auswerten

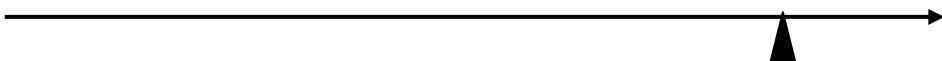
Was	Wer	Wie	Wann
Meine Arbeit	Bettina	schriftlich	Sobald ich die Auswertung der PE habe

## 6. Lernjournal

**Auswertungsbogen** (Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit:

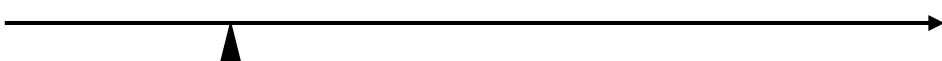
Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch  
weil

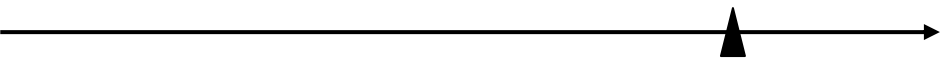
die Prozesseinheit ist mir sehr wichtig, da sie ja bereits für meine Lehrabschlussprüfung zählt. Auch fand ich das Thema sehr interessant, da es in unserer Niederlassung oft zu Geldbestellungen kommt.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach  
weil

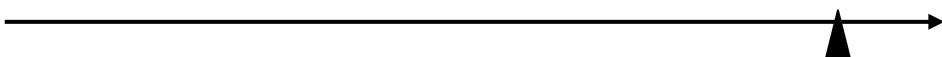
ich noch nie zuvor Geld bestellt hatte und es somit etwas ganz neues für mich war. Mit der Zeit lernte ich jedoch immer mehr dazu und gegen den Schluss wurde es immer leichter.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden  sehr zufrieden  
weil

Ich habe mir grosse Mühe gegeben meine Arbeit übersichtlich darzustellen und die Texte so zu formulieren, dass sie auch ein "Nichtbanker" verstehen sollte.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

Nichts  alles

Konkret heisst das,

Ich finde meine Erfahrungen sehr wichtig. Ich habe sehr viel gelernt in dieser ersten PE. Ich werde somit fast alle meine Erfahrungen mit in die nächste PE nehmen.