

Prozesseinheit 1

Netbanking



Spar- und Leihkasse
Riggisberg

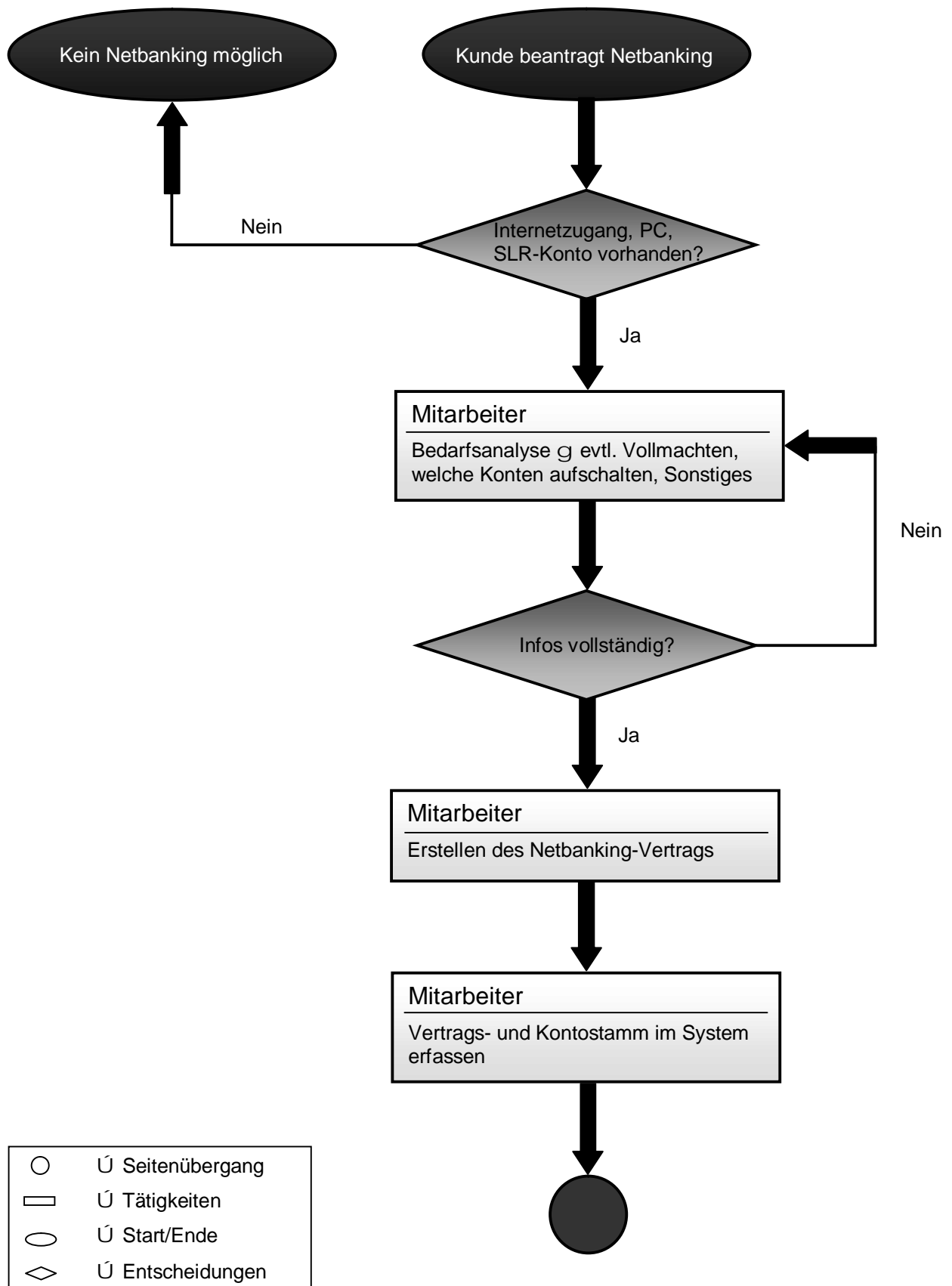
Jonas Winkler
Gantrischweg 14
3132 Riggisberg

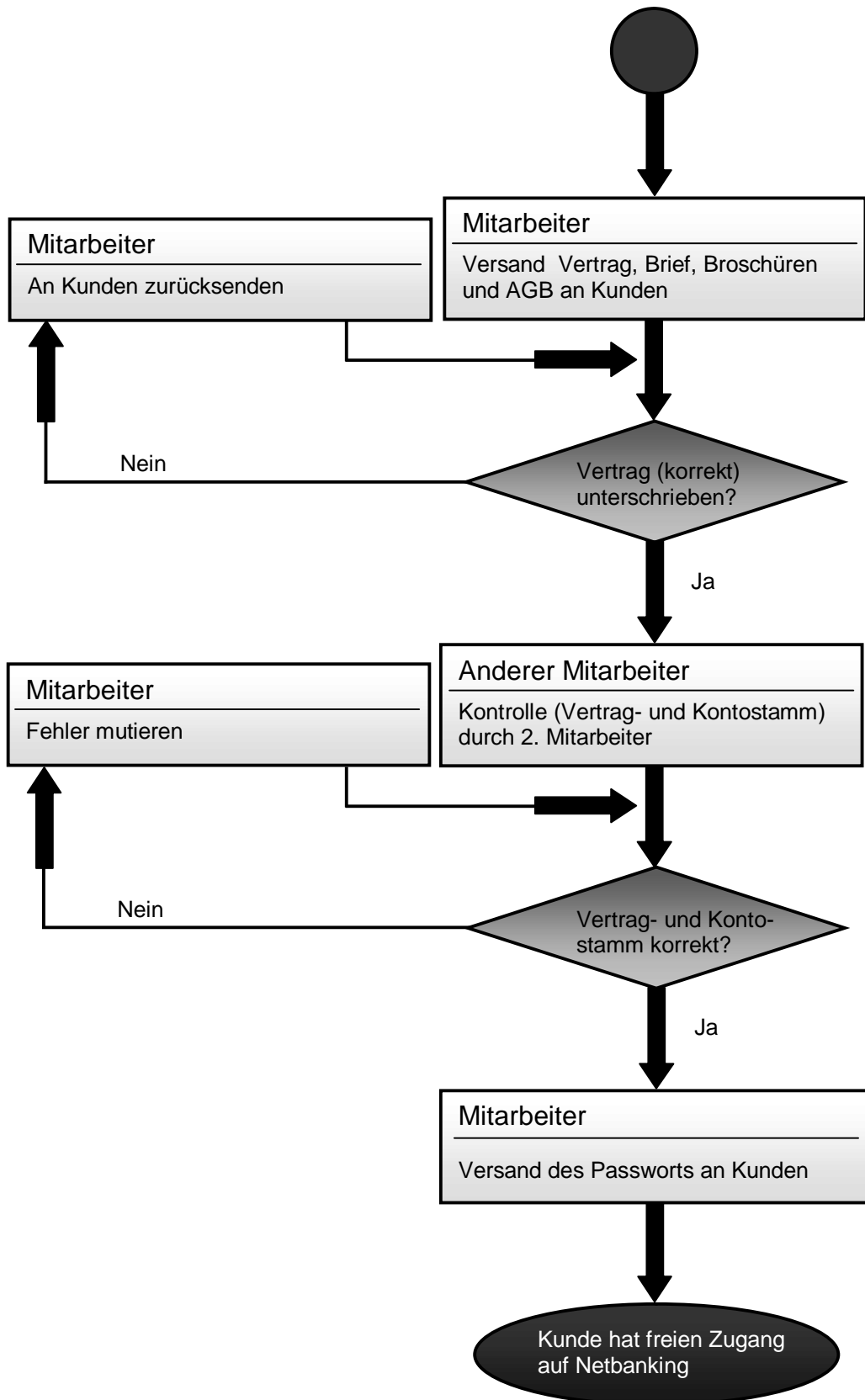
1. Inhaltsverzeichnis

1. Inhaltsverzeichnis.....	2
2. Flussdiagramm	3
3. Kurzbericht.....	5
Ú 3.1 Einleitung	5
Ú 3.2 Voraussetzungen für Kunde.....	5
Ú 3.3 Auftragserteilung	5
Ú 3.4 Erstellen des Netbankingvertrags (siehe Musterdokumente)	5
Ú 3.5 Vertrags- und Kontostammeröffnung.....	6
3.5.1 Vertragsstamm	6
3.5.2 Kontostamm	6
Ú 3.6 Unterlagen an Kunde senden.....	6
Ú 3.7 Unterschriebener Vertrag und Kontrolle durch 2. Mitarbeiter	7
Ú 3.8 Versand des Passworts	7
Ú 3.9 Schlusswort	7
4. Vorgehensweise (IPERKA)	8
5. Auswertungsbogen zur Prozesseinheit (Zusammenfassung der Lernjournale).....	9
6. Musterdokumente	10
Ú 6.1 Fotos.....	10
Ú 6.2 Netbankingvertrag, Seite 1.....	11
Ú 6.2 Netbankingvertrag, Seite 2.....	12
Ú 6.3 Passwortsendung (Beispiel).....	13

Zugunsten der Lesefreundlichkeit wird auf das gleichzeitige Formulieren des weiblichen und männlichen Ausdrucks verzichtet. Mit der gewählten Darstellungsweise ist die andere Form jeweils eingeschlossen.

2. Flussdiagramm





3. Kurzbericht

3.1 Einleitung

Das Netbanking eignet sich für Privatpersonen, Vereine und Firmen mit Internetanschluss, die mehr Flexibilität bei der Erledigung ihrer Bankgeschäfte wünschen.

Vorteile von Netbanking sind:

- Unabhängigkeit von den Banköffnungszeiten
- Übersicht über Kontobewegungen sowie pendente unverarbeitete Zahlungsaufträge
- Zusätzliche Dienstleitungen

Mit dem Netbanking können kostenlos Zahlungen im Inland in CHF getätigt werden. Zudem profitiert der Kunde von weiteren Dienstleitungen. Er hat beispielsweise die Möglichkeit, seine Postenauszüge als PDF-Datei zu erhalten, somit spart er das Porto. Das Netbanking ist bei der Spar- und Leihkasse Riggisberg gratis. Der Netbanking-Kunde trägt lediglich die Kosten seiner Internetverbindung (Provider).

3.2 Voraussetzungen für Kunden

Folgende Voraussetzungen muss der Kunde erfüllen, um auf das Netbanking zuzugreifen:

- | | |
|---|--------------------------------------|
| R PC, Notebook | R Netbankingvertrag mit der SLR |
| R Internetzugang (Vertrag mit Provider) | R Passwort und Liste mit Zusatzcodes |
| R Kontoverbindung mit der SLR | |

3.3 Auftragserteilung

Der Kunde erteilt der SLR den Auftrag, Netbanking einzurichten. Dazu muss die Bank vom Kunden wissen, welche Konten er ans Netbanking anschliessen möchte. Die sonstigen Kundeninformationen (z.B. Adresse) kann man aus dem Kundenstamm entnehmen, da die Person bereits schon Kunde der Spar- und Leihkasse Riggisberg ist. Zudem ist mit dem Kunden abzuklären, ob er jemanden bei seinem Netbanking bevollmächtigen möchte (Zugriff auf Konten über Netbanking via Drittperson). Weitere Informationen benötigt die Bank grundsätzlich nicht, es sei denn, der Kunde selber habe noch spezielle Wünsche (z.B. Verarbeitung mit orangen Einzahlungsscheinen, E-Konto Postenauszug als PDF-Datei). Sind alle Informationen vollständig, kann man zum nächsten „Arbeitsteil“ schreiten. Jedem Netbankingkunden der Spar- und Leihkasse Riggisberg wird eine Identifikationsnummer (ID) zuge- teilt, die für die Erfassung von Bedeutung ist. Die Nummern werden vorlaufend geführt. Der Mitarbei- ter entnimmt diese aus einer Exceltabelle (siehe Bild) der SLR und gibt zudem den Namen und Wohnsitz des Kunden, das Erstellungsdatum und sein Visum an. Die „ID“ wird später für die Eröff- nung des Vertragstammes verwendet. Bevollmächtigte erhalten eine eigene Identifikationsnummer, bzw. einen eigenen Netbankingzugang.



	A	B	C	D
1	ID	Datum	Kunde	Visum
2	99999999	TT.MM.JJJJ	Max Muster, Mustern	XXX

3.4 Erstellen des Netbankingvertrags (siehe Musterdokumente)

Anschliessend wird der Netbankingvertrag erstellt. Diesen findet man im „Vorlageordner“ der Spar- und Leihkasse Riggisberg, er muss demnach nur noch ergänzt werden. Die Adresse des Kunden und die Konten, welche er ans Netbanking angeschlossen haben möchte, werden aufgeführt. Schliesslich werden auf dem Vertrag bei „Abfragen“ Abfragen des Saldos möglich und „Aufträge/Verfügungen“ Zahlungen erfassen möglich, entsprechende Kreuze gesetzt. Ist ein Bevollmächtigter vorhanden, benötigt man den Namen des Bevollmächtigten, dessen Nationalität und Geburtsdatum. Diese Anga- ben werden ebenfalls auf den Netbankingvertrag vermerkt. Zudem müssen die Konten angegeben wer- den, auf welchen er Abfragen oder Aufträge erstellen kann. Sowohl Abfragen wie auch Auftragsertei- lung ist möglich. Des Weiteren werden auf den Seiten 1 bis 4 die Grundsätze zum Gebrauch von Netbanking geregelt. Hierbei ist beispielsweise ersichtlich, wie die Kosten geregelt sind, welche technischen Voraussetzungen der Kunde benötigt, die Kündigung, AGB usw.

Der Vertrag wird anschliessend 2mal ausgedruckt. 1 Exemplar für den Kunden, 1 Exemplar für die Bank. (weiteres Vorgehen, siehe Punkt 3.6 „Unterschiedener Vertrag und Kontrolle“)

3.5 Vertrags- und Kontostammeröffnung

Als nächster Schritt müssen die Vertrags- und Kontendaten im System erfasst werden.

3.5.1 Vertragsstamm ①

Zuerst muss der Vertragsstamm eröffnet werden. Auch hier steht eine Vorlage zur Verfügung, welche ergänzt werden muss. Folgende Eingaben sind nötig:

- Vertrags-Identifikationsnummer (Nummer Netbanking, siehe Punkt 3.3 „Auftragserteilung“)
- Adresse des Kunden
- Kundennummer (unter dieser Nummer wird der Kunde im Banksystem geführt)
- Liste mit den Zusatzcodes generieren, ja
- Passwort drucken, ja

3.5.2 Kontostamm ②

Anschliessend werden alle gewünschten Konten dem Vertragsstamm angehängt/zugeordnet. Dazu wird der Kontostamm eröffnet. Dort muss die Vertrags-Identifikation (Identifikations-Nummer Netbanking, siehe Bild oben, Exceltabelle), die Kontonummer und die Art des Kontos, z. B. Aktionärssparkonto, Lohnsparkonto, Jugendsparkonto usw. angegeben werden. Falls das Konto einen Untertitel hat, kann dieser zusätzlich angegeben werden. Zusätzlich können folgende Berechtigungen ausgewählt werden:

- Saldo abfragen (Standard)
- Zahlungen erfassen (Standard)
- Nur Kontoübertrag (bei Aktionärssparkonten, Anlagesparkonten, Jugendsparkonten, Alterssparkonten und SLR^{plus} Sparkonten)
- BESR herunterladen (automatische Verarbeitung von orangen Einzahlungsscheinen)
- E-Dokumente (Postenauszug als PDF-Datei)
- Salärzahlungen möglich

Jedes Konto wird separat erfasst. Am Ende drückt man, für Kontrollzwecke, eine Vertragsübersicht aus, darauf ist die Adresse des Kunden ersichtlich und alle aufgeschalteten Konten sind angemerkt. Darauf wird vermerkt:

eröffnet:	Unterschrift:	Kontrolle:
-----------	---------------	------------

Der Mitarbeiter, welcher den Vertrags- und Kontostamm eröffnet hat, visiert beim Punkt „eröffnet“.

Das Passwort für den Kunden wird vom System automatisch erstellt und nach dem Eröffnen des Vertragsstammes bei der SLR ausgedruckt. Gleichzeitig wird bei der RBA-Service (EDV-Dienstleister der SLR) die Liste mit den Zusatzcodes gedruckt. Diese wird dem Kunden sofort gesendet. Das Passwort wird dem Kunden aus Sicherheitsgründen erst nach Rückerhalt des unterschriebenen Vertrages zugestellt.

3.6 Unterlagen an Kunde senden

Eröffnet ist nun soweit alles. Der Mitarbeiter sendet dem Kunden mit einem Standardbrief folgende Unterlagen:

- 2 Exemplare des Netbankingvertrags
- den Begleitbrief

- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
- ein frankiertes Retourcouvert (um 1 Exemplar des Netbankingvertrags unterschrieben zurückzusenden)
- Broschüre zum Thema „Tipps zur Sicherheit“
- Verhaltensregeln im Umgang mit E-Mail (Infoblatt)
- keine Chance für den E-Mail-Betrug (Infoblatt)

Der Brief und die Verträge werden jeweils von 2 Mitarbeitern unterschrieben. Diese Unterlagen werden dem Kunden in einer SLR-Mappe per A-Post zugestellt. Der Kunde und allenfalls der Bevollmächtigte haben auf einem der beiden Exemplare zu unterschreiben und müssen diese der SLR zurückschicken.

3.7 Unterschriebener Vertrag und Kontrolle durch 2. Mitarbeiter

Kommt der Vertrag vom Kunden und allenfalls von den Bevollmächtigten unterschrieben zurück, werden die Unterschriften im Unterschriftenprogramm „SignBase“ überprüft. Falls keine Unterschrift vorhanden ist, wird der Vertrag an den Kunden retourniert. Bei falscher Unterschrift sind die Gründe zu erforschen. Ist die Unterschrift in Ordnung, visiert der Mitarbeiter auf der Vertragsübersicht beim Punkt „Unterschrift“.

Nun ist der Arbeitsvorgang schon fast zu Ende. Damit allfällige Fehler entdeckt und geändert werden können, bevor der Kunde Zugriff auf sein Netbanking hat, überprüft ein 2. Mitarbeiter die Arbeit. Er kontrolliert, ob die angeschlossenen Konten zum entsprechenden Kunden gehören. Das System selber kann diese Prüfung nicht vornehmen. Ist alles kontrolliert worden und korrekt, visiert der 2. Mitarbeiter auf der Vertragsübersicht, beim Punkt „Kontrolle“.

In folgender Reihenfolge wird nun die Korrespondenz bei der Bank abgelegt (von oben nach unten):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Vertragsübersicht | <input type="checkbox"/> Kopie Brief-Netbanking |
| <input checked="" type="checkbox"/> Unterschriebener Netbankingvertrag | <input checked="" type="checkbox"/> Kopie Kurzbrief Passwortsendung |
| <input checked="" type="checkbox"/> Auftrag | |

3.8 Versand des Passworts

Zusammen mit einem Kurzbrief wird dem Kunden das Passwort eingeschrieben zugestellt. Der Kurzbrief wird jeweils von 2 Mitarbeitern unterschrieben. Nun hat der Kunde freien Zugriff auf sein Netbanking. Beim ersten Einloggen muss er jedoch sein Passwort ändern.

3.9 Schlusswort

Somit bin ich fertig mit meiner Arbeit. Das Erarbeiten des Prozesses hat mir grossen Spass bereitet... Da ich sehr gerne am PC arbeite und mich das Netbanking speziell interessiert, war ich mit grossem Einsatz dabei. Ich konnte viele Erfahrungen sammeln, welche ich hoffentlich für meine kommenden Prozesseinheiten ebenfalls anwenden kann...

4. Vorgehensweise (IPERKA-Methode)

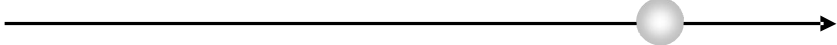
	Tätigkeit?	Wann?	Zeitaufwand?
I NFORMIEREN	Durchlesen des Auftrages, informieren bei G. Sinzig Bewertungskriterien der SBVg, Leitfaden vom CYP durchlesen + Lernjournal 1 Prozess einige Male von Anfang bis Ende selber ausführen (erarbeiten) 2. Lehrling S. Staub betreffend Bewertung fragen www.lernender.ch, Beispiele von Prozesseinheiten anschauen	17.03.2007 18.03.2007 und 19.03.2007 01.03.2007 bis 10.04.2007 10.03.2007 17.03.2007 und 21.03.2007	15 Min. 15 Min. 1 Std. 15 Min. 15 Min. 15 Min.
P LANEN	Gedanken über die Gestaltung des Layouts machen Titelblatt überlegen Flussdiagramm skizzieren Kurzberichtentwurf machen Arbeitsstunden grob einteilen	17.03.2007 und 18.03.2007 17.03.2007 und 18.03.2007 17.03.2007 und 18.03.2007 17.03.2007 und 18.03.2007 17.03.2007 und 18.03.2007	10 Min. 15 Min. 20 Min. 30 Min. 15 Min.
E NTSCHEIDEN	Gestaltung des Layouts wählen + Lernjournal 2 Flussdiagramm präzisieren Kurzbericht präzisieren Definitive Planung der Arbeitsstunden	Woche 11 und Woche 12 Woche 11 und Woche 12 Woche 11 und Woche 12 Woche 11 und Woche 12	10 Min. 15 Min. 15 Min. 10 Min.
R EALISIEREN	Flussdiagramm erstellen und formatieren Kurzbericht schreiben und formatieren + Lernjournal 3 Auswertungsbogen erstellen (soweit möglich) Titelblatt und Inhaltsverzeichnis erstellen und formatieren Musterdokumente erstellen und Layout machen	Woche 12, 13 und 14 Woche 12, 13 und 14 Woche 12, 13 und 14 Woche 12, 13 und 14 Woche 12, 13 und 14	1 Std. 3 Std. 40 Min. 30 Min. 30 Min.
K ONTROLLIEREN	Die Texte auf Rechtschreibprüfung kontrollieren + Lernjournal 4 Die Texte inhaltlich bewerten Den Inhalt des Textes auf die Richtigkeit überprüfen Gemachte PE mit den Bewertungskriterien vergleichen Einer aussenstehenden Person zum Lesen geben	Woche 15 und 16 Woche 15 und 16 Woche 15 und 16 Woche 15 und 16 09.04.2007	45 Min. 20 Min. 20 Min. 10 Min. -
A USWERTEN	Was möchte ich für das nächste Mal verbessern? Was werde ich bei der 2. Prozesseinheit anders machen?	Sobald ich die Auswertung der PE erhalten habe...	- -

Total: 11 Std. 50 Min.

5. Auswertungsbogen (Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit:

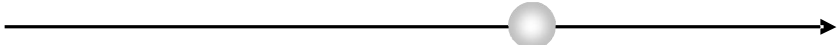
Nehmen sie Ihre Lernjournale zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch
weil

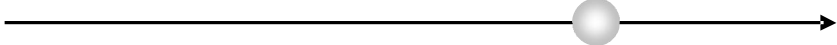
ich sehr gerne Arbeiten, wie diese, schreibe. Zudem interessiert mich das Netbanking sehr, weil ich diese Arbeit von A-Z bereits selbständig ausführen kann. Das Gestalten von Layouts und das Schreiben von Berichten bereiten mir grossen Spass. Einzig die Kontrolle war etwas langweilig, da man wirklich Punkt für Punkt abchecken musste.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach
weil

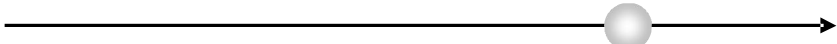
mir alles sehr gut erklärt wurde, ich jederzeit Fragen stellen konnte. Da ich den Prozess ca. 20-mal von A-Z machen konnte, wurde ich bei jedem Auftrag sicherer und erhielt mehr Informationen rund um das Thema „Netbanking“.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden  sehr zufrieden
weil

ich mir grosse Mühe gegeben habe. Ich habe relativ viel Zeit in die Arbeit gesteckt und hoffe nun auf ein gutes Ergebnis.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

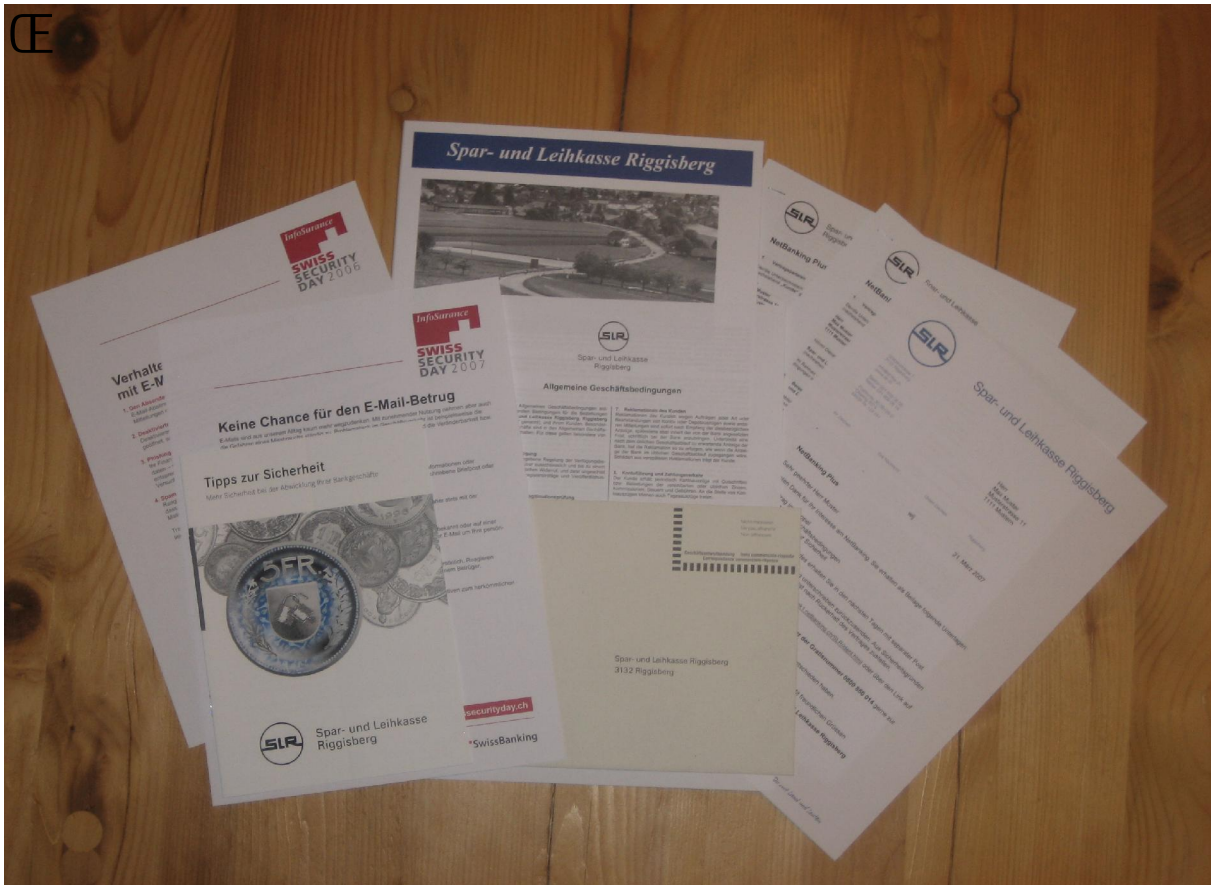
nichts  alles

Konkret heisst das,

dass ich vieles so machen werden wie während dieser PE. Etwas werde ich jedoch bestimmt verbessern: Ich werde früher mit der Arbeit beginnen. Ich hatte zwar in dieser Prozesseinheit keine Zeitprobleme, doch ist es besser, wenn ich mein Thema früher weiss. Somit kann ich mir auch schon mehr Gedanken machen und habe länger Zeit für das Erstellen der Arbeit.

6. Musterdokumente

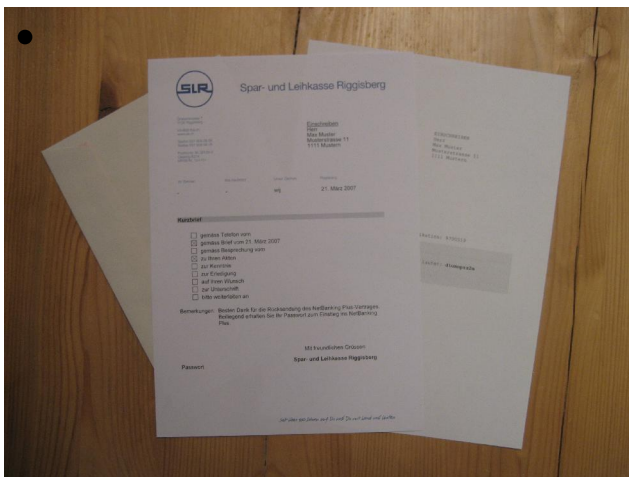
6.1 Fotos



☒ Auf diesem Foto sind alle Unterlagen ersichtlich, welche der Kunde beim 1. Versand erhält...

Von links nach rechts:

2 Blätter über Sicherheit vom Netbanking, Mappe (werden schliesslich alle Dokumente versorgt), Allgemeine Geschäftsbedingungen, Retourcouvert, 2 Exemplare vom Netbankingvertrag und der Brief „Netbanking“



- Hier, auf diesem Foto sind die Unterlagen (Passwortsendung) zu sehen, welche dem Kunden nach Eintreffen eines von ihm unterschriebenen Netbankingvertrages, zugestellt werden.

Von links nach rechts:

Couvert, Kurzbrief Passwortsendung und das Passwort

