

Organisation eines Kundenanlasses

1. Prozesseinheit von Angelina Kilic

Prozesseinheit

2. Inhaltsverzeichnis

1. Titelblatt	1
2. Inhaltsverzeichnis	2
3. Einführung in die Prozesseinheit	3
4. Flussdiagramm.....	4
5. Prozessbeschreibung	6
5.1 Mail für AD erstellen/senden	6
5.2 Liste bis zum Abgabetermin erhalten?	6
5.2.1 Erinnerungsmail mit neuem Termin an AD senden.....	6
5.3 Ist Liste im Excelformat nach Muster?.....	6
5.3.1 Im Excel nach Muster erfassen	6
5.4 Korrekte Listen im Ordner abspeichern.....	6
5.5 Seriendruck erstellen/speichern.....	7
5.6 Couverts & Etiketten aussuchen/bestellen/abholen	7
5.7 Seriendruck auf Etiketten drucken	7
5.8 Couverts abpacken und mit Etiketten bekleben.....	8
5.9 Couverts AD zum Kontrollieren abgeben.....	9
5.10 Sind Adressetiketten OK?	9
5.10.1 Korrektur elektronisch vornehmen	9
5.10.2 Korrigierte Adressen auf Etiketten drucken	9
5.11 Couverts geordnet in "Vernissageschrank" ablegen	9
5.12 Briefmarken aussuchen/bestellen/abholen.....	9
5.13 Couverts mit Briefmarken bekleben.....	10
5.14 Couverts auf Post bringen	10
6. Analyse nach dem Gesichtspunkt Kundenorientierung	11
7. Eckdaten zum Prozess	12
8. Schlusswort.....	12
9. Anleitung Seriendruck	13
10. Originalvernissageeinladung mit Visitenkarte	16
11. Glossar	17

3. Einführung in die Prozesseinheit

Seit rund fünfeinhalb Monaten arbeite ich nun schon auf der Generalagentur Urs Schweizer im Bereich Verkaufssupport. Zu meinen Hauptaufgaben gehören unter anderem das Bedienen des Telefons, das Erstellen von Versicherungsnachweisen, das Sortieren und Verteilen der Post und das Beschriften der Policenmäppchen. Zusätzlich zu meinen Aufgaben im Verkaufssupport, bekomme ich immer wieder Aufträge von unserem Leiter Innendienst Ettore Gähweiler.

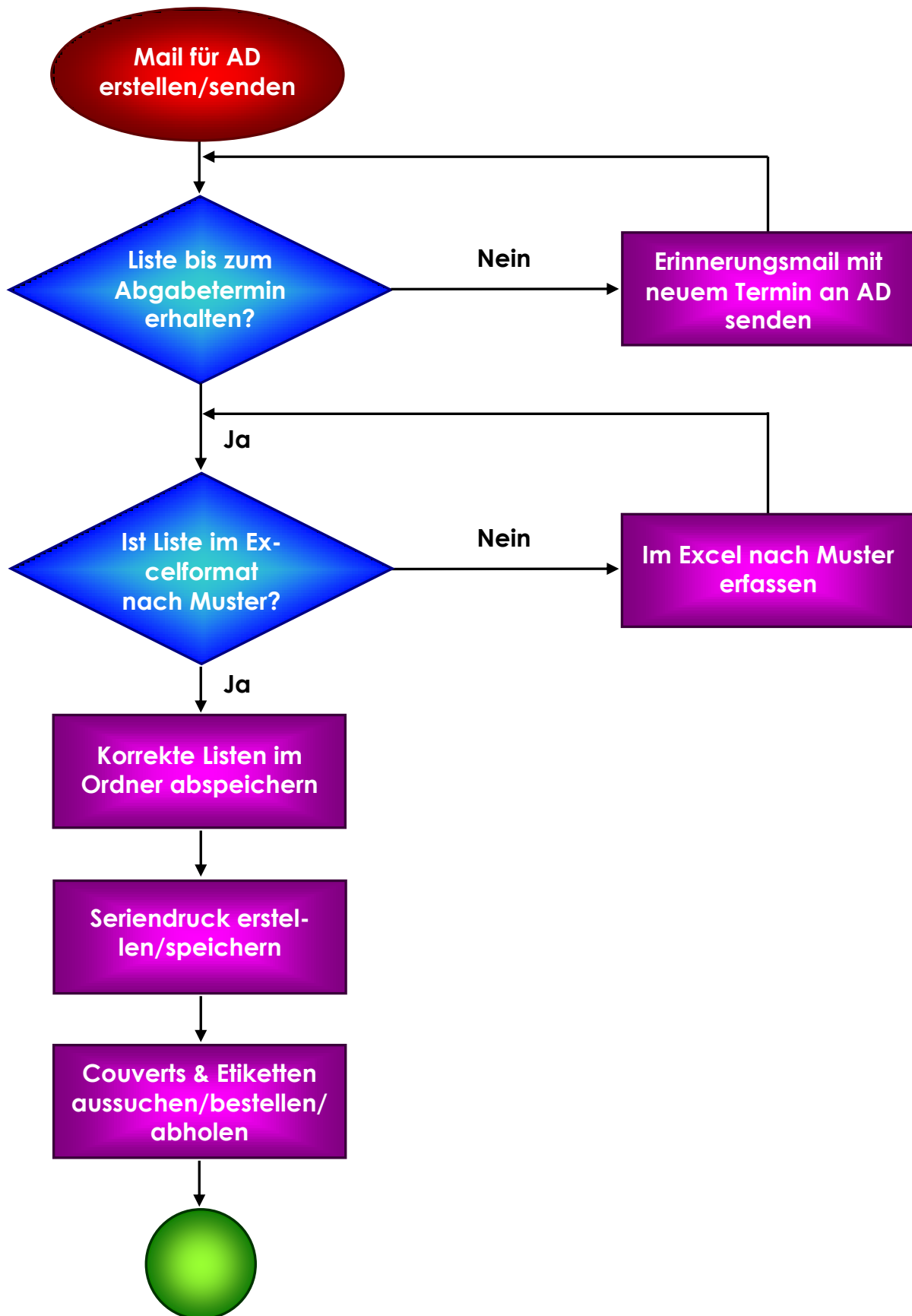
Da ein gepflegter Kundenkontakt ein wichtiger Bestandteil unserer Unternehmung ist, veranstaltet unser Generalagent jährlich, immer am zweiten Freitag im November, eine Vernissage für ausgesuchte Kunden.

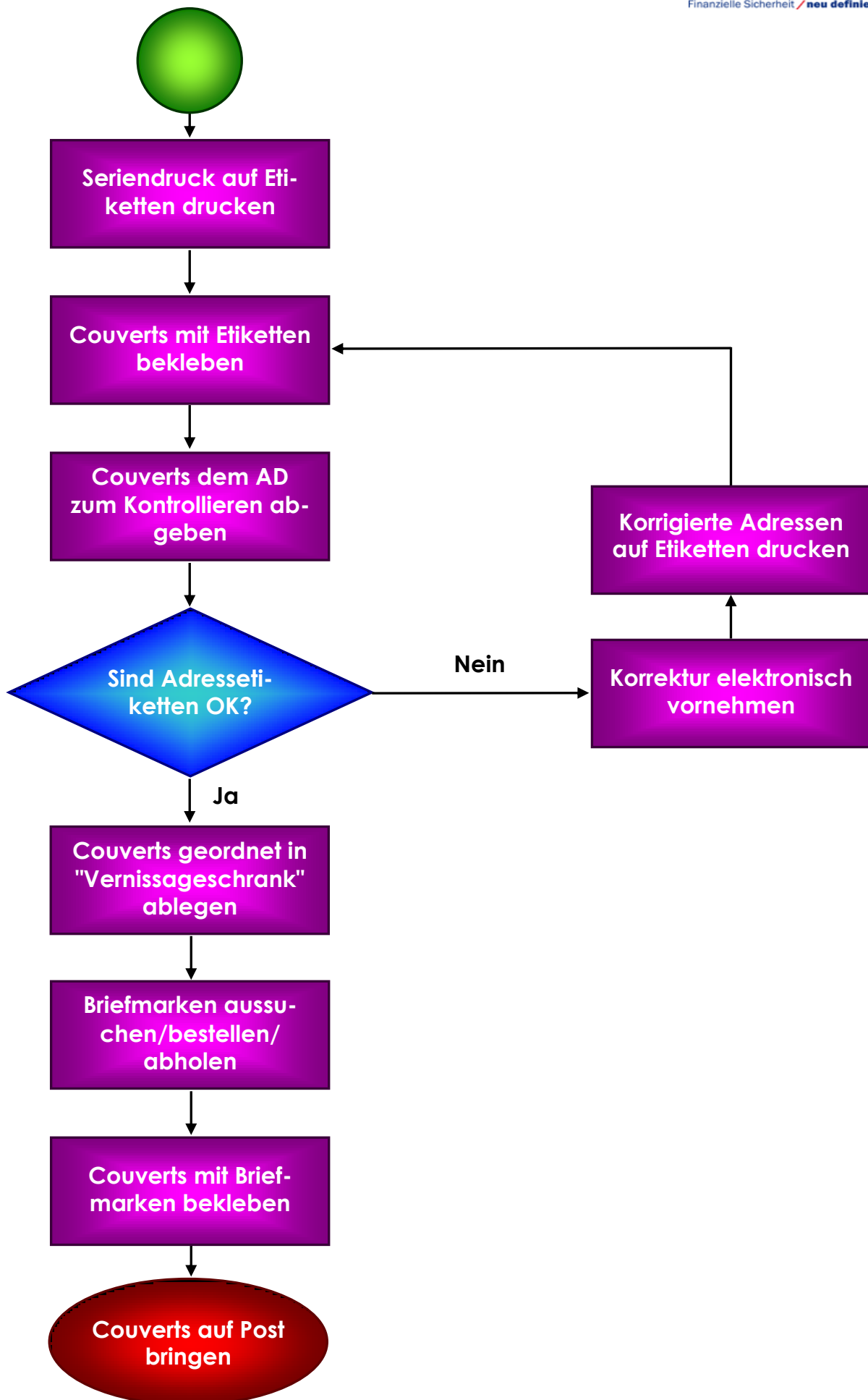
Zusammen mit meiner "Oberstiftin" Sara Hunsperger wurde ich von Ettore in die Organisation dieser Kunstausstellung miteinbezogen. Wir waren dafür zuständig, dass alle ausgewählten Kunden Ihre Einladungen rechtzeitig, vollständig, mit korrekter Adresse und vor allem in einer ansprechenden, dem Anlass würdigen, Erscheinung zugeschickt bekamen.

Sara erledigte den ersten Teil des Prozesses bis und mit dem Teilschritt: Couverts & Etiketten aussuchen/bestellen/abholen. Danach ging sie für zwei Wochen zu einem Sprachaufenthalt ins Ausland. Von da an war ich für die Einladungen zuständig. Dennoch erkläre ich in meiner Prozessbeschreibung den ganzen Ablauf und schildere ihn so, wie ich ihn erlebt habe.

Fachausdruck- und Fremdwörterklärungen finden Sie auf der letzten Seite, dem Glossar.

4. Flussdiagramm





5. Prozessbeschreibung

5.1 Mail für AD erstellen/senden

Drei Monate vor der Vernissage, erstellte Sara zwei verschiedene E-Mails für die Aussendienstmitarbeiter. Die eine Mail (Mail 1) sendete sie den Aussendienstlern, welche im letzten Jahr schon Kunden für die Vernissage eingeladen hatten und die andere denen, welche noch nie an dem Anlass teilgenommen hatten (Mail 2).

Mail 1: Der Auftrag war, die im Anhang befindende Gästeliste vom letzten Jahr zu überarbeiten (neue Kunden einfüllen, löschen, korrigieren) und sie ihr bis zum gesetzten Termin abzugeben.

Mail 2: Der Auftrag war, die im Anhang befindende leere Excelliste mit den ausgewählten Kunden auszufüllen und sie ihr bis zum gesetzten Termin abzugeben.

5.2 Liste bis zum Abgabetermin erhalten?

Am Abgabedatum analysierte sie die bereits erhaltenen Adresslisten und stellte sicher, wer von den Aussendienstlern den Termin verpasst hatte.

5.2.1 Erinnerungsmail mit neuem Termin an AD senden

Den säumigen Aussendienstmitarbeitern schrieb sie ein Erinnerungsmail mit einem neuen Abgabetermin.

5.3 Ist Liste im Excelformat nach Muster?

Waren alle Adresslisten in ihrem Besitz, kontrollierte sie, ob sie schon nach dem gewünschten Muster im Excelformat eingegeben wurden. Wenn ja, siehe Teilschritt 5.4.

5.3.1 Im Excel nach Muster erfassen

Wurden aber die ausgewählten Kunden zum Beispiel auf einem Blattpapier oder im Word aufgelistet, musste sie diese noch wie folgt im Excel erfassen:

Firma	Anrede	Vorname	Name	Adresse	Zusatz	PLZ	Ort

5.4 Korrekte Listen im Ordner abspeichern

Die korrekt erfassten Adresslisten wurden unter dem Namen und Vornamen des betreffenden Aussendienstlers im Gruppenordner der Generalagentur abgespeichert. Der genaue Pfad dafür war:

G:\GRP\C000882\A_Vernissage\2008\Adresslisten

5.5 Seriendruck erstellen/speichern

Damit wir am Schluss an alle ausgewählten Kunden eine Einladung schicken konnten, musste sie die abgespeicherten Listen mit den einzelnen Kundenadressen in Seriendrucke umwandeln (siehe Anleitung Seriendruck). Nach dem Erstellen speicherte sie diesen, wie die Adresslisten auch, mit dem Namen und Vornamen des Aussendienstlers in den Gruppenordner. Pfad: G:\GRP\C000882\A_Vernissage\2008\Adresslisten. Der Seriendruck war dann soweit vorbereitet, dass ich ihn (Teilschritt 5.7) drucken konnte.

5.6 Couverts & Etiketten aussuchen/bestellen/abholen

Nach dem Abspeichern der Adresslisten und der Seriendrucke, bekam Sara von Ettore den Auftrag, in der Papeterie Schoch nach geeigneten Couverts und Etiketten zu suchen und gleich in der benötigten Anzahl (ca. 1'000 Stk.) zu bestellen.

Kriterien für Couverts:

- etw. spezielles, dem Anlass entsprechend
- Format wie Einladung
- Farbe passend zur Einladung
- angenehmes Material zum anfassen
- preislich ca. um Fr. 1

Kriterien für Etiketten:

- Farbe weiss
- für Laserdrucker geeignet

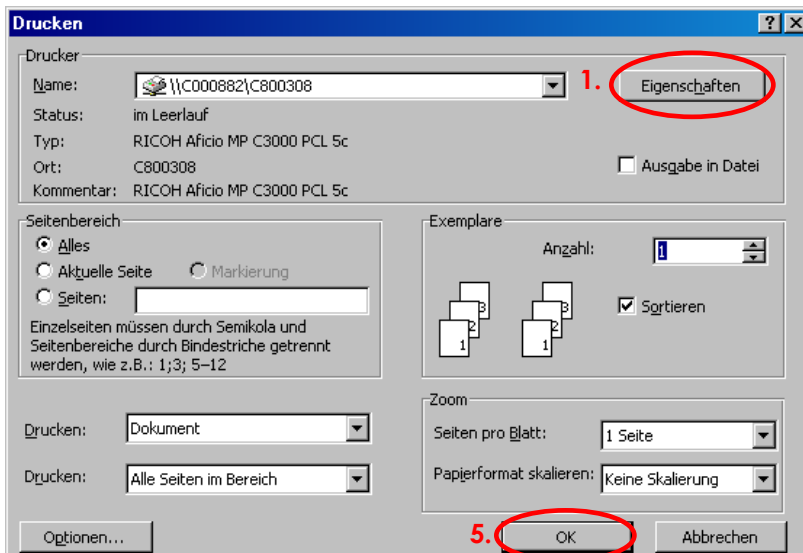
Schlussendlich hatte sie sich dann für 1'000 beigefarbene Couverts mit leicht gerilltem Papier à 1Fr/Stk. im C6/5 DL-Format entschieden. Bei den Etiketten bestellte sie 2 Schachteln à 500 Stück von den weissen Laserdrucketiketten, welche wir im Vorjahr schon benutzt hatten. Dies war ihre letzte Arbeit, die sie für diesen Prozess geleistet hatte.

Als die bestellten Artikel im Büro Schoch angetroffen waren, holte ich sie ab. Mit diesem Schritt begann meine Arbeit an diesem Prozess.

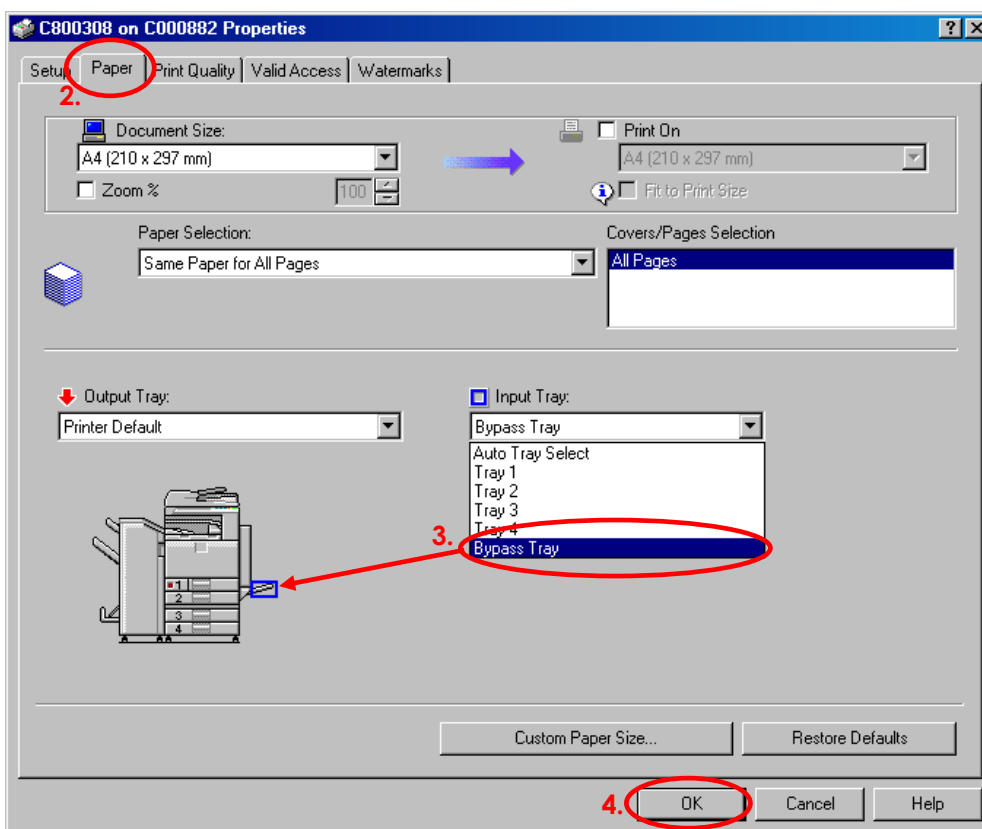
5.7 Seriendruck auf Etiketten drucken

Da Sara die Seriendrucke schon exakt vorbereitet hatte, musste ich sie nur noch auf die von ihr bestellten Etiketten drucken. Ich öffnete jeden abgespeicherten Seriendruck, kontrollierte die Formatierungen und druckte dann aus.

Um die Seriendrucke richtig auszudrucken, klickte ich im Microsoft Word unter "Datei" auf das Feld "Drucken". Es öffnete sich ein Dialogfeld, auf dem ich einige Druckeinstellungen vornehmen musste. Als erstes ging ich dafür auf die Schaltfläche "Eigenschaften".



Im darauffolgenden Dialogfenster, klickte ich unter dem Register "Paper" auf den "Bypass Tray". Somit legte ich fest, aus welchem Fach der Drucker die Etiketten hernehmen musste. Da alle Fächer bereits von anderen Blättern belegt waren, nahm ich (wie auf dem Bild unten abgebildet) ein separates, abstegehendes Fach. Ich bestätigte meine Einstellungen bei beiden Fenstern mit "OK". Nun konnte ich zum Drucker gehen, die Etikettenbögen in den Bypass Tray legen und meine Druckaufträge ausführen lassen.



5.8 Couverts abpacken und mit Etiketten bekleben

In jedes Couvert kam eine Vernissageeinladung. Zusätzlich klebte ich auf jedes eine adressierte Etikette. Für das Ausrichten der Etiketten hatte ich eine

Formatvorlage der Post besorgt. Ich achtete darauf, dass ich die Etiketten exakt parallel mit einem ca. 1,5 cm Abstand zum Rand aufklebte. Damit auch alles sauber blieb, hatte ich vorher meine Hände gewaschen.

5.9 Couverts dem AD zum Kontrollieren abgeben

Die verpackten Couverts mit den aufgeklebten Etiketten, sortierte ich nach AussendienstmitarbeiterInnen und verteilte sie Ihnen mit folgender Bitte:

- Richtigkeit der Adressen nochmals korrigieren
- evtl. einen Gruss oder eine Visitenkarte beilegen
- gesamtes Bündel mit i. O.-Visum bis zum abgemachten Abgabetermin re-tournieren.

5.10 Sind Adressetiketten OK?

Bekam ich die Couverbündel mit einem Visum zurück, konnte ich weiter zum Teilschritt 5.11 gehen. War aber kein Visum des Aussendienstlers dabei, klärte ich mit der betreffenden Person die Fehler/Mängel ab.

5.10.1 Korrektur elektronisch vornehmen

Die Mängel, meistens waren es Tippfehler bei den Adressen, korrigierte ich und speicherte sie beim entsprechenden Seriendruck ab.

5.10.2 Korrigierte Adressen auf Etiketten drucken

Die korrigierte Adresse wurde dann einzeln noch einmal, wie im Teilschritt 5.7 beschrieben, auf eine Etikette ausgedruckt und auf ein neues Couvert mit Inhalt geklebt. Wieder gab ich die überarbeiteten Couverts den Aussendienstlern zurück und klärte ab, ob sie jetzt richtig sind. Diesen kleinen Prozess machte ich so lange, bis alle Couverts korrekt waren.

5.11 Couverts geordnet in "Vernissageschrank" ablegen

Wir haben einen eigenen Schrank für die Vernissage eingerichtet. In ihm ist alles gelagert, was mit der Vernissage zu tun hat. Somit wurden auch die Couverbündel in den Schrank zwischengelagert.

5.12 Briefmarken aussuchen/bestellen/abholen

Danach durfte ich die Briefmarken für die Einladungen aussuchen. Dafür bekam ich von Ettore einen Briefmarkenkatalog der Post. Ich suchte nach einer speziellen A-Post Marke für Fr. 1, die zum Anlass passte. Nach fleissigem suchen, einigte ich mich mit Ettore auf eine selbstklebende Marke mit dem Titel: "Lässt Wünsche wahr werden". Wir fanden den Titel zusammen mit dem farbenfrohen Bild der Marke sehr passend.



Das Bestellen der Marken übernahm Ettore. Er suchte unseren Artikel im Onlineshop der Post und kaufte 1'000 Marken. Diese wurden uns einige Tage später per Post zugestellt.

5.13 Couverts mit Briefmarken bekleben

Wie bei den Etiketten, nahm ich auch bei den Briefmarken die Postschablone zur Hilfe. Ich versuchte, die Marken in einer Linie mit den Etiketten aufzukleben und den Abstand von 1.5 cm einzuhalten.

5.14 Couverts auf Post bringen

Zum Schluss hatte ich total 997 Couverts in zwei grosse Schachteln verpackt, damit sie den Transport zur Post gut überstehen würden. Zusammen mit Ettore brachte ich die Couverts zur Post. Somit war für mich der Prozess der Vernissageeinladungen beendet.

6. Analyse nach dem Gesichtspunkt Durchlaufzeit

Ich habe mich bewusst für den Gesichtspunkt Durchlaufzeit entschieden, da die Dauer einer Arbeit heute sehr wichtig ist. Ein heute noch gültiges Sprichwort sagt: "Zeit ist Geld".

Ich bekam einen Terminplan vom Leiter Innendienst mit einigen festgesetzten Terminen. Zum Beispiel sollen sämtliche Einladungen ca. einen Monat vor der Vernissage auf der Post sein, damit die eingeladenen Kunden noch genügend Zeit hätten, sich dieses Datum frei zu halten.

An diesem Prozess habe ich einige kleine Aspekte gefunden, die unter dem Gesichtspunkt Durchlaufzeit zu loben, aber auch zu kritisieren sind. Drei Punkte durchleuchte ich nun im speziellen.

▪ **Der Auftrag an den Aussendienst ist zu unpräzise**

Wenn wir ganz am Anfang des Prozesses den Aussendienstlern mit dem Mail den Auftrag geben, einige Kunden auszuwählen und uns bis zu einem gesetzten Datum in irgendeiner Form abzugeben, verlieren wir durch diese Formulierung der E-Mail sehr viel Zeit. Denn dadurch bekamen wir einige Listen z. B. in handgeschriebener Form auf einem Blattpapier oder sie erfassen die Kunden im Microsoft Word. Somit mussten all diese Listen noch einmal, wie im Muster verlangt, im Excel eingegeben werden. Hätten wir ihnen schon im Mail geschrieben, dass sie die Listen in diese Vorlage tippen sollten, die wir als Anlage mitsenden würden, wäre dieser zusätzliche Arbeitsschritt weggefallen.

▪ **Gleichzeitiges bestellen der Marken, Couverts und Etiketten**

Zeit einsparen hätten wir auch beim Bestellen der einzelnen Elemente (Couverts, Etiketten, Briefmarken) können. Bei meinem Erleben des Prozesses, hatten wir die Couverts und die Etiketten einige Wochen vor den Briefmarken bestellt, was zur Folge hatte, dass ich eines Tages, wegen fehlenden Marken, nicht weiterarbeiten konnte. Deswegen musste ich die Arbeit für eine Woche unterbrechen, bis die Briefmarken angekommen waren. Meinem Erachten nach, sollte man für die nächsten Vernissagen alle drei Komponenten zur gleichen Zeit bestellen.

▪ **Selbstklebende Briefmarken**

Etwas, was meine Durchlaufzeit sehr verkürzt hatte, waren die selbstklebenden Briefmarken. Stelle ich mir vor, wie lange es bei normalen Marken gedauert hätte...

Ich hätte jede einzelne Marke auf ein Befeuchungskissen drücken müssen, bevor ich sie dann auf das Couvert hätte kleben können. Bitte, bitte, auch nächstes Jahr wieder selbstklebende Marken benutzen. Euer "Stiff" wird Euch dankbar sein!

7. Eckdaten zum Prozess mit Einladung

Dieser Prozess hatte für mich noch einige beeindruckende Zahlen an sich, die ich Ihnen nicht vorenthalten möchte.

- 3'200:** Die fertigen Einladungen kosteten uns Fr. 3'200 (ohne Lohnkosten!)
- 1'000:** Von den Couverts, Etiketten und Briefmarken bestellten wir je 1'000 Stück.
- 997:** Insgesamt hatten wir 997 Einladungen für die Vernissage versandt.
- 200:** Aber nur ca. 200 Gäste sind dann schlussendlich gekommen.
- 40-50:** Ungefähr 40/50 Stunden habe ich in die Einladungen investiert.
- 3.02:** Ein einzelnes Couvert mit einer Einladung kostete Fr. 3.02 (Couvert: Fr. 1.00, Briefmarke: Fr. 1.00, Druck der Einladung: Fr. 1.00, Etiketle: Fr. 0.02)
- 1:** Nach der Vernissage, ist vor der Vernissage, das heisst, die Planung beginnt schon 1 Jahr vor der Vernissage.

Und zum Schluss für mich die wichtigste aller Zahlen:

- 1'000...:** Ich hatte so viel Spass am Ausführen dieser Arbeit und konnte dabei so viel lernen und mitnehmen.

8. Schlusswort

Die Erstellung dieser Prozessarbeit hat mich gefordert und gefördert. Ich musste einen Ablauf mit detaillierten Arbeitsschritten erklären und versuchen, diese in einfachen Worten so zu formulieren, dass auch ein Aussenstehender, der nichts mit der Versicherungsbranche zu tun hat, diesen Prozess durchführen könnte. Dies war nicht immer einfach, hat mir aber trotzdem Spass gemacht und ich konnte dabei viel für mich mitnehmen.

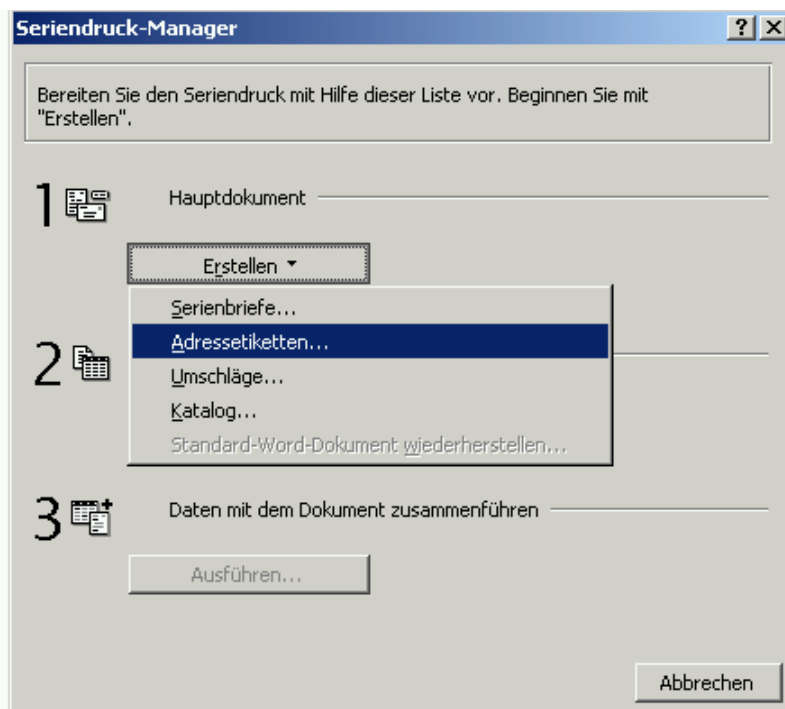
9. Anleitung Seriendruck

1) Im Excel erfasste Sara die Adressen nach folgendem Muster:

Firma	Anrede	Vorname	Name	Adresse	Zusatz	PLZ	Ort

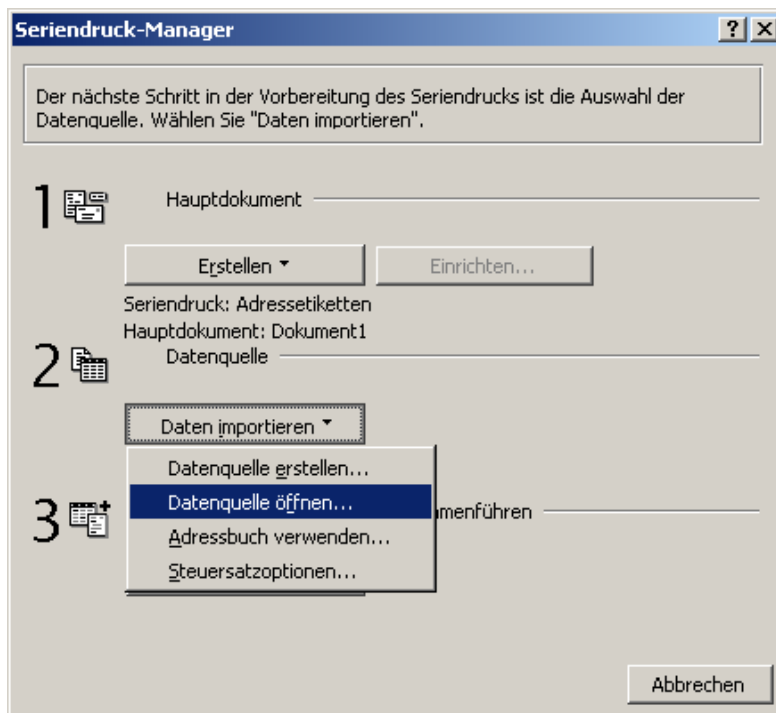
2) Damit sie die Angaben der Exceltabelle in Etikettenformat umwandelt konnte, rief sie den Seriendruck-Manager im Microsoft Word auf. Diesen fand sie unter: "Extras" / "Seriendruck".

3) Der Seriendruck-Manager führte sie nun in drei Schritten durch das Erstellen des Seriendruckes. Im Schritt 1 klickte sie unter der Schaltfläche "Erstellen" das Feld "Adress-etiketten" an.



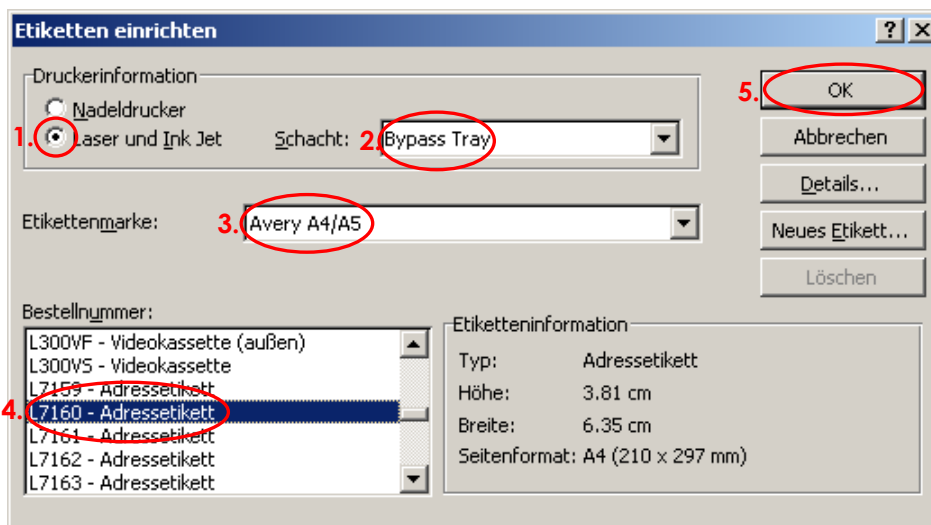
Danach kamen in einem neuen Dialogfenster zwei weitere Auswahlmöglichkeiten: "Aktives Fenster" (importiert die Adressen auf das geöffnete Dokument) und "Neues Hauptdokument" (importiert sie auf ein neues Dokument). Weil ein zweites Dokument nicht benötigt wurde, klickte sie auf "Aktives Fenster".

4) Im 2. Schritt ging es dann um die Importierung der Daten. Da sie die Angaben von den erstellten Exceltabellen brauchte, klickte sie auf "Datenquelle öffnen" und wählte das abgespeicherte Exceldokument aus.

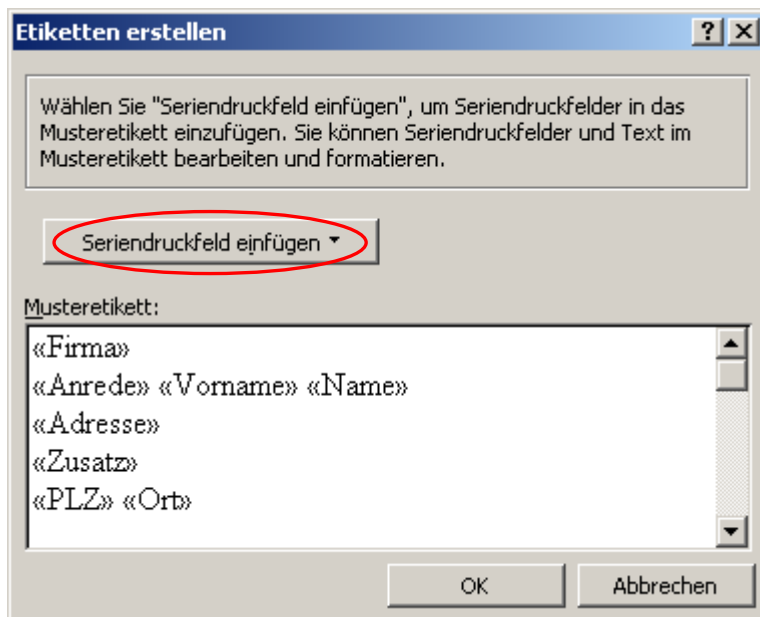


War dies gemacht, öffneten sich zwei weitere Fenster mit "Gesamtes Tabellenblatt" und "Hauptdokument einrichten". Beide wurden mit der Schaltfläche "OK" bestätigt.

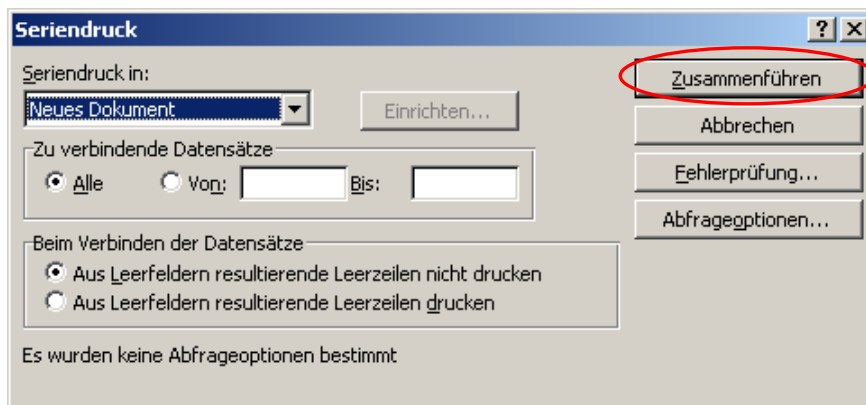
5) Ein neues Dialogfeld öffnete sich. Als erstes musste sie den Drucker festlegen. Da wir im Geschäft nur noch MFP-Drucker (auf Laserdrucktechnik basierender Multifunktionsprinter) haben, fiel Ihre Wahl auf die entsprechende Schaltfläche „Laser und Ink Jet“. Als zweites wählte sie den Papierschacht aus. Im nächsten Schritt ging es um die Etiketteigenschaften. Für unsere Vernissageeinladungen benötigten wir die Avery A4/A5 Etiketten mit der Bestellnummer L7160.



6) Im darauffolgenden Dialogfenster richtete sie die Etiketten nach dem vorgegebenen Muster ein. Dafür drückte sie auf "Serendruckfeld einfügen", wählte die verlangten Felder aus und klickte auf "OK".



7) Nachdem dies geschehen war, kam sie wieder auf das Anfangsdialogfenster des Serendruck-Managers zurück, wo sie im dritten Schritt auf "Ausführen" drückte. Ihr wurde erneut ein neues Dialogfenster geöffnet. Die Standardangaben konnte sie gleich übernehmen und den Arbeitsschritt mit "Zusammenführen" beenden.



8) Was sie danach machen musste, waren lediglich noch die Anpassungen, wie das Verändern der Schriftgröße und der Schriftart. Das Endprodukt sah dann wie folgt aus:

Muster AG
 Herr Hans Müller
 Musterstr. 13a
 Im unteren Graben
 8401 Winterthur

10. Originalvernissageeinladung mit Visitenkarte

11. Glossar

Oberstiffin

Ein "dienstälterer" Lehrling im gleichen Betrieb.

AD

Abkürzung für den Aussendienst.

E-Mail

Englisch für electronic mail. Ist ein Dienst in Computernetzwerken, der es erlaubt, elektronische Nachrichten zwischen einem Sender und einem oder mehreren Empfängern auszutauschen.

Microsoft Excel

Ein Computerprogramm zum Erstellen von Tabellen.

Microsoft Word

Ein Computerprogramm zum Verarbeiten von Texten.

Onlineshop

Englische Bezeichnung für einen Warenvertrieb eines Händlers im Internet.

Seriendruck-Manager

Führt einen Schritt für Schritt durch das Erstellen des Seriendruckes.

MFP-Drucker

Englisch für Multifunktionsprinter. Gerät kann drucken, kopieren und scannen.