

Prozesseinheit 2

Postkonto - Zahlungseingänge

PostFinance
DIE POST  Alles rund ums Geld.

Suva

Bereich Rechnungswesen

Nathalie Ostertag

Rösslimattstrasse 39

6006 Luzern

nathalie.ostertag@suva.ch

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	3
PLANUNG	4
ZIEL UND PRIORITÄTEN	4
PROZESS	5
PROZESSBESCHRIEB.....	6
GESICHTSPUNKT	8
LEGENDE	9



Vorwort

In diesem Prozess handelt es sich um die tägliche Arbeit eines Suva Mitarbeiters. Ich hatte für einige Zeit das Vergnügen, Einblicke in diese Arbeit zu gewinnen, und ich habe auch selber aktiv mitgearbeitet. Durch die Zusammenarbeit entstand dann dieser, aus meiner Sicht gelungene, Prozess. Die Arbeit machte mir Freude, es waren tolle neue Erfahrungen. Ich wollte durch den Prozess die Arbeit eines Mitarbeiters der Suva näher bringen, in dem ich alles genau beschrieben habe und auch der Gesichtspunkt danach analysiert habe.

Das Gebiet Rechnungswesen liegt mir sehr. Für mich ist es logisch und hat eine feste Struktur. Dadurch machte mir die Prozesseinheit viel Spaß. Ich konnte gut nachvollziehen, wie die einzelnen Schritte nacheinander bearbeitet werden, und hoffe, ich kann Ihnen das genau so weitergeben.

Im Folgenden Prozess werden Sie Einblick in das Zahlungswesen der Suva erhalten. Ich bitte Sie, die Angaben vertraulich zu behandeln. Denn es sind Muster mit Originalangaben und Namen.



Als erstes werde ich Ihnen kurz meine Planung näher bringen, in dem ich beschrieb, wie ich vorgegangen bin, dass ich zu meinem Resultat kam. Sie erhalten kurzen Einblick in die Gedanken, welche ich während der Planung durchging.

Dann erläutere ich kurz meine Ziele und wo ich die Prioritäten gesetzt habe. Anschliessend erleben Sie den Prozess, wie er in der täglichen Arbeit zur Anwendung kommt.

Bei näherem Überlegen des Gesichtspunktes habe ich mir viele Gedanken gemacht. Bei diesen Gedanken ist mir aufgefallen, was für ein gutes Beispiel der Mitarbeiterplatz in diesem Prozess ist. Da ich so begeistert von dieser gewählten Arbeitssituation war, dachte ich, dass ich unbedingt darüber schreiben muss. Und so schrieb ich darüber. Ich hoffe, dass ich durch meine Ausdrucksweise die Kernaussage gut übermitteln kann, dass jene, die diese Prozesseinheit lesen, spüren, was ich damit aussagen will.

Planung

Mit der Planung begann ich sehr früh, schon als ich noch gar nicht richtig wusste, um was es in meiner bevorstehenden Arbeit geht. Die Daten musste ich einige Male verschieben, bevor ich dann die effektiven Daten abgeben konnte. Die Verschiebungen entstanden, weil ich zuerst arbeiten musste, dass ich überhaupt wusste um was es geht. Als ich dann aber beginnen konnte ging es schlag auf schlag, denn ich hatte nicht mehr so viel Zeit. Die Daten konnte ich aber denn noch einhalten.

Wie erwähnt, plante ich zuerst den ganzen Ablauf. Dann erstellte ich das Flussdiagramm. Dieses zeichnete ich zuerst auf Papier und anschliessend auf den PC. Für das Flussdiagramm, fertigte ich ein Lernjournal an. Gleichzeitig begann ich mir einige Gedanken über den Gesichtspunkt zu machen, denn ich aber dann ziemlich schnell fand. Nun schrieb ich den Prozess in Worte. Es war schwer die richtigen Worte zu finden. Ich schaute sehr auf die Verständlichkeit, so dass es eine aussenstehende Person verstehen kann. Nun ging es darum den Gesichtspunkt zu analysieren. Dies ging rasch, und ich hatte sehr schnell die drei Argumente. Zum Schluss fertigte ich noch eine Legende, damit ich die Fachausdrücke und Abkürzungen erklären konnte. Als dies alles getan war, ging es an die Darstellung. Ich suchte passende Bilder, und geeignete Farben, die ich durch die ganze Dokumentation verwendet habe.

Nun musste noch die Power Point Präsentation erstellt werden. Alles musste richtig überlegt werden. Welche Schriftgrösse ist am besten geeignet, welche Bilder sind passend, und ich musste auch schauen, dass ich nicht zu viel Text schrieb. Aber jetzt wo alles fertig ist finde ich, dass mir alles ganz gut gelungen ist.

Ziel und Prioritäten

Meine Ziele setzte ich in der sprachlichen Korrektheit. Es ist mir sehr wichtig, dass ich die Wörter richtig gewählt habe, und die Ausdrucksweise des Prozesses. Auch ist es sehr wichtig, dass ein Nichtfachmann versteht um was es sich handelt. Denn die Arbeit müsste von einem neuen Mitarbeiter gelesen werden, und dieser wüsste dann, was er zu tun hat.

Für mich spielt auch das Optische eine grosse Rolle. Mein Ziel ist es, dass das Layout durch die ganze Dokumentation gleich ist. Das sie wirklich ansprechend wirkt.

Ein weiteres Ziel ist noch, dass am Schluss für jeder man alles klar ist, dass es keine offenen Fragen mehr gibt.

Die Prioritäten habe ich mir unter anderem bei der Grammatik und der Rechtschreibung gesetzt. Denn wenn eine Dokumentation gelesen wird, und Fehler darin auftauchen macht das einen schlechten Eindruck. Die deutsche Sprache ist zudem leichter zu verstehen wenn sie Grammatikalisch richtig geschrieben ist. Dies macht es denn auch besser Verständlich für einen Laien. Dies ist zugleich meine nächste Priorität. Ein Laie sollte den Ablauf verstehen.

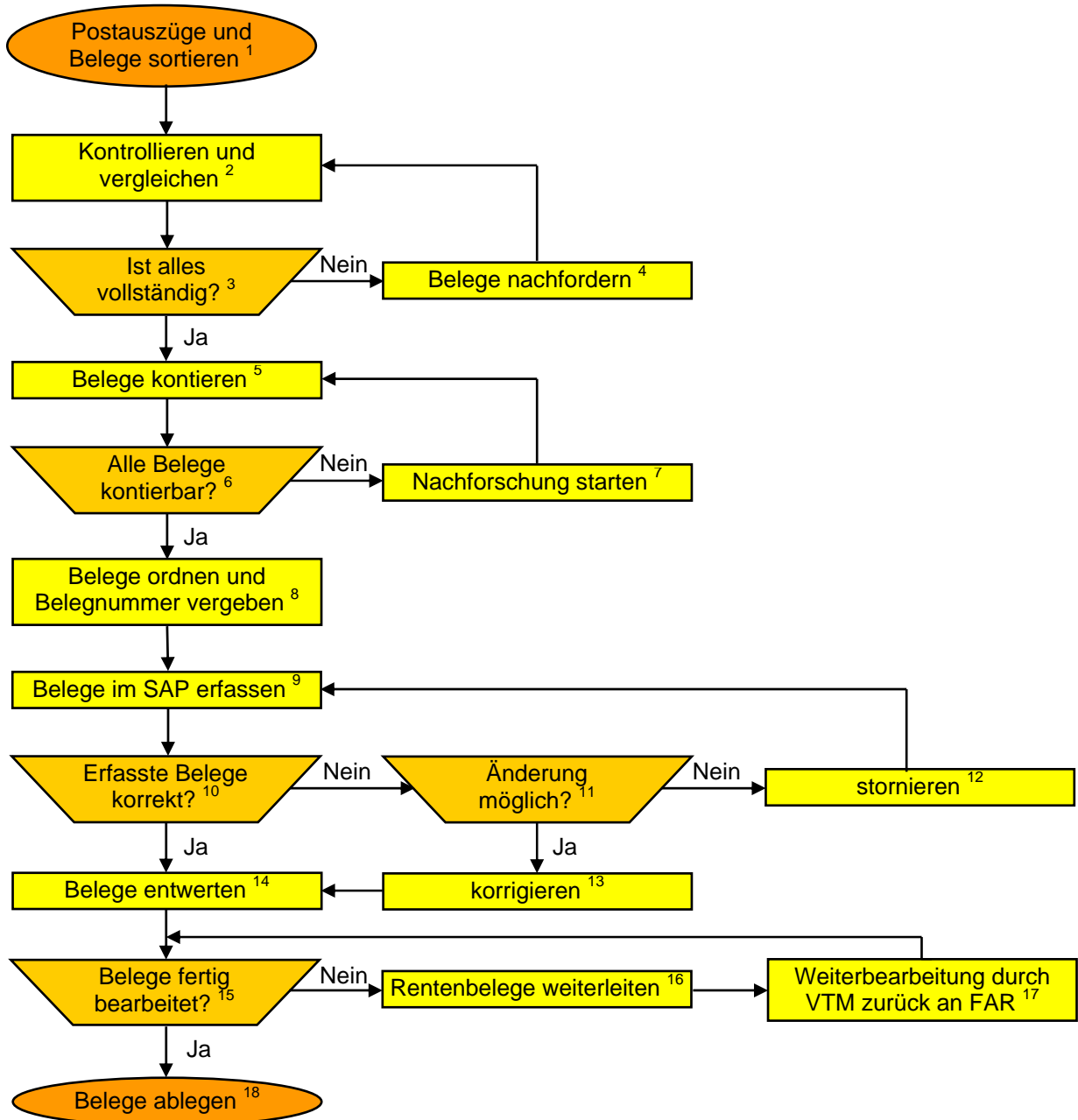
Wie schon bei den Zielen erwähnt, ist mir die Darstellung und das Layout sehr wichtig. Wenn ich ein Buch auslese welches ich lesen möchte, muss mich der Titel und das Design ansprechen, sonst lege ich es sofort wieder weg. Ich möchte mit der meiner Darstellung die Leser zum lesen animieren.

Die letzte Priorität ist die Vollständigkeit. Bei dieser Priorität kann ich die Punkte leicht holen. Und zwar nur in dem ich alles rechtzeitig abgebe.

Ziele	Prioritäten
<ul style="list-style-type: none">• Sprachlich korrekt• Für einen Nichtfachmann verständlich• Optisch klar formatiert• Keine Fragen/Unklarheiten auftreten	<ul style="list-style-type: none">• Grammatik / Rechtschreibung• Verständlichkeit für einen Laien• Darstellung• Vollständigkeit

Prozess

Postkonto - Zahlungseingänge



Prozessbeschreibung

Postkonto – Zahlungseingänge

- Start**¹: Die durch den Postboten erhaltene Postauszüge und Belege (Kopien der Einzahlungsscheine oder originale Verrechnungsscheine) werden sortiert. Die Lastschriftenauszüge so wie die Kontoauszüge der VE und von der EKAS werden weitergeleitet.
- Tätigkeit**²: Zuerst werden die Gutschriftenanzeigen vom Ausland kopiert und in Einzelbelege gerissen. Diese Einzelbelege werden mit dem Datum und der Postkontonummer gekennzeichnet.
Die Listen, welche sich in separaten Couverts mit den Einzelbelegen befinden, werden nun mit dem Postkontoauszug verglichen. Nun werden alle Einzelbelege zusammengezählt, und mit dem Endbetrag des Postkontoauszuges verglichen.
- Entscheidung**³: Wenn die zusammengezählten Einzelbelege gleich viel ergeben wie die Summe der Zahlungseingänge auf dem Postkontoauszug, sind alle Einzelbelege vorhanden. Nötigenfalls müssen die Einzelbelege mehrere male zusammengezählt werden, denn es können eigene Tippfehler dabei sein.
- Tätigkeit**⁴: Falls die Endbeträge nicht übereinstimmen, werden Nachforschungen eingeleitet, um die fehlenden Einzelbelege zu finden. Je nach dem genügt ein internes Telefonat. Ansonsten muss bei der Post angerufen werden.
- Tätigkeit**⁵: Anschliessend werden die Einzelbelege kontiert. Oft sind nicht alle wichtigen Angaben enthalten. Diese müssen dann auf den verschiedenen Suva Applikationen (WEG, SAP, Host) zusammengetragen werden.
- Entscheidung**⁶: Folglich wird geschaut ob alle Einzelbelege kontiert sind.
- Tätigkeit**⁷: Falls die Zahlungsangaben unvollständig sind, und somit nicht kontierbar, werden Abklärungen und Nachforschungen gestartet. Zuerst wird geschaut ob ein internes Telefonat genügt. Anderenfalls wird dem Absender angerufen, und dort nach genaueren Angaben gefragt. Die Angaben werden auf dem Beleg festgehalten. Anschliessend werden die Einzelbelege kontiert.
- Tätigkeit**⁸: Zuerst werden nun die Einzelbelege geordnet. Die Reihenfolge spielt nicht gross eine Rolle, sie sollte immer gleich sein, weil so durch das systematische Arbeiten Fehler vermieden werden. Anschliessend werden die Einzelbelege nochmals addiert, als Vollständigkeitskontrolle.
Nun wird ein interner Beleg erstellt, um die Summe der Gutschriften dem Finanzbuchhaltungskonto POST gutgeschrieben. Als Gegenkonto wird das Durchlaufkonto POST - Eingang gewählt. Vom Durchlaufkonto werden dann die einzelnen Gutschriften abgebucht. Durch diesen Buchhaltungsschritt wird einerseits das Postkonto in der Bilanz tagfertig geführt, Abklärungen und Nachforschungen bleiben auf dem Durchlaufkonto offen, andererseits ist die Kontrolle in der Vollständigkeit der Einzelbelege wie auch im richtigen buchen der Beträge gegeben.
Jetzt werden manuell mit einem Numerator, welcher fortlaufend automatisch nummeriert, die Einzelbelege gestempelt. So erhalten alle Einzelbelege eine eigene Belegnummer.
- Tätigkeit**⁹: Danach werden alle Einzelbelege im SAP unter „Sachkontenbeleg erfassen“ erfasst.
- Entscheidung**¹⁰: Nun werden die Einzelbelege im SAP unter „Posten anzeigen/ändern“ kontrolliert. Der Betrag und alle für die Weiterverarbeitung wichtigen Angaben werden kontrolliert.

- Entscheidung** ¹¹: Sind die erfassten Daten nicht korrekt, muss entschieden werden, ob der Fehler sofort behebbar ist. (Betrag, Belegnummer und Geschäftsbereich können nicht sofort geändert werden.)
- Tätigkeit** ¹²: Da es einen Betrag, eine Belegnummer oder einen Geschäftsbereich ist, welcher falsch ist, muss Storniert werden. Im SAP unter „Beleg stornieren“ gibt man die Belegnummer ein, speichert, und schreibt sich die 13000xxxx Nummer auf. Anschliessend wird der Beleg kopiert, und eine neue Belegnummer vergeben. Der Originalbeleg bleibt weiter in dem Stapel von Einzelbelegen.
- Tätigkeit** ¹³: Wenn der Fehler sofort behebbar ist, kann er einfach korrigiert werden.
- Tätigkeit** ¹⁴: Alle Einzelbelege werden nun mittels Lochmaschine, welche das Datum locht, entwertet. Allenfalls wurden die Einzelbelege durcheinander gebracht, ist das der Fall, werden sie nun wieder nach der Belegnummer geordnet.
- Entscheidung** ¹⁵: Nun wird entschieden, ob die Einzelbelege mit der Verarbeitung fertig sind.
- Tätigkeit** ¹⁶: Sind es Rentenbelege, werden diese an die VTM mittels interner Post weitergeleitet.
- Tätigkeit** ¹⁷: In der VTM werden die Rentenbelege im HOST erfasst. Anschliessend schickt die VTM die Rentenbelege wieder mittels interner Post zu uns in die FAR zurück.
- Ende** ¹⁸: Zum Schluss werden alle Einzelbelege nach Belegnummer und Datum abgelegt.

Gesichtspunkt

Mischarbeitsplatz

Bei dem von mir beschriebenen Prozess, finde ich die Aufteilung der Arbeit gut, denn ein einziger Arbeiter, Herr Zibung, erledigt den ganzen Prozess. (Ausser Schritt 17, dieser wird von Herr Casutt aus der VTM erledigt.) Dadurch ist die Arbeit sehr abwechslungsreich und unterhaltend. Es kommt nicht zu einer monotonen Arbeit welche in der heutigen Gesellschaft nicht geschätzt wird. Bei monotonen Arbeiten taucht rasch Langeweile auf. Somit ist der Arbeiter unkonzentriert und unmotiviert. Herr Zibung bearbeitet die Einzelbelege nicht in dem er diese nur kontiert, da wäre ja keine Herausforderungen und Unterhaltung mehr. Er würde jeden Tag dasselbe erledigen. Auf die Dauer sehr mühsam.

Wie erwähnt macht Herr Zibung die ganze Arbeit selbständig. Dadurch kann er das Tempo selber bestimmen. Er ist so weniger im Stress ausgesetzt. Auch kann er so selber Planen und sich Organisieren. Die Arbeit teilt er sich selber ein. Wann er was macht. Das bringt Abwechslung und Schwung in die Arbeit.



Durch das selbständige erarbeiten des Prozesses durch Herr Zibung kann eine berechtigte Frage auftauchen. Ist das Vieraugenprinzip dennoch gegeben?



Als Erklärung: Das Vieraugenprinzip besagt, dass Finanzwirtschaftliche Verarbeitung, wichtige Entscheidungen, Zahlungswege usw. nicht von einer Person allein, sondern wenigstens von zwei Personen getroffen werden sollte/müsste. Dies vermeidet Fehler, absichtliche Zahlungsumleitungen oder ähnliches.

Die Antwort ist ja, das Vieraugenprinzip ist dennoch gegeben. Denn die Weiterverarbeitung der erfassten Daten durch die verschiedene Abteilungen und Personen, gelingt nur wenn alles korrekt erfasst ist. Ist ein Fehler vorhanden z.B. ein Betrag stimmt nicht, so wird das bemerkt und ein kurzes, internes Telefonat genügt um den Fehler zu beheben. Die Bereichsleiterin schaut von Zeit zu Zeit nach, ob einige Buchungen liegen geblieben sind. Ist dies der Fall, ist etwas falsch gelaufen bei der Erfassung. Wieder genügt ein kurzes, internes Telefonat und der Fehler ist behoben.

Abschliessend kann ich sagen, dass dieser Prozess von der Verarbeitung richtig verteilt wurde. Der Arbeiter ist nicht unterfordert und muss nicht immer das Selbe machen, auch ist durch den Einmannprozess die Kontrolle durch die Weiterverarbeitung trotzdem gegeben. Dies ist ein optimaler Verarbeitungsprozess.



Legende

VE	Vorsorgeeinrichtung der Suva
EKAS	Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit
SAP	S ysteme A nwendungen P rogramme ist eine betriebswirtschaftliche Standardsoftware, mit der es möglich ist, die Ressourcen und Prozesse eines Unternehmens abzubilden. Im Gegensatz zu einer Lösung ab der Stange, können in SAP Parameter verändert werden, die eine Anpassung der Software an die Geschäftsprozesse erlauben.
Suva Anwendungen	Eigenentwicklung der SUVA
WEG 1	W issen, E rkennen, G ewinnen, Suva Anwendungen – Versicherungsleistung (Heilkosten, Taggeld), ohne Rentenleistungen
WEG 5	W issen, E rkennen, G ewinnen, Suva Anwendungen - Prämienwesen.
Storniert	Löschen
VTM	Abteilung Versicherungstechnik Mathematik
FAR	Abteilung Finanzabteilung Rechnungswesen
HOST	Renten- und Spesenprogramm
Applikationen	Software Programme / Anwendungen
Monoton	Einförmig, Reizlos, Langweilig, Eintönig, Einheitlich
Belege	Kopien der Einzahlungsscheine