

RIEDO Klima AG Düdingen
Warpelstrasse 12
3186 Düdingen

RIEDO
CLIMA

2. Prozesseinheit 05/06 von

Stephan Jungo
Bonnstrasse 41
3186 Düdingen

Debitoren- & Mahnwesen



Inhaltsverzeichnis

Titelblatt	1
Inhaltsverzeichnis.....	2
Berichtsteil	
<i>Einleitung</i>	3
<i>Prozessbeschreibung</i>	3-5
<i>Erfahrungsbericht</i>	6-7
<i>Schlusswort</i>	7
Flussdiagramm	8-10
Musterdokumente	
<i>Rechnung</i>	11
<i>Snap Programm</i>	12
<i>Fakturaverwaltung</i>	13
<i>Sage Sesam</i>	13
<i>Erste Mahnung</i>	14
<i>Mahnliste</i>	15
<i>Beispiel Verlustschein</i>	16
Vorgehensplan.....	17
Auswertungsbogen des Lernjournals.....	18

Berichtsteil

Einführung in die Prozesseinheit

Die Firma RIEDO Clima AG Düdingen ist in der Branche der Haustechnik tätig. Wir sind auf dem Gebiet der Heizung, Sanitäranlagen, Lüftung, Kälte, Wärmepumpe, Tankreinigung, Tankbau spezialisiert. Für unsere Kunden führen wir auch einen 24 Stunden Service.

Prozessbeschreibung

In meiner zweiten Prozesseinheit beschreibe ich den Ablauf des Debitoren- und Mahnwesens in der Firma RIEDO Clima AG Düdingen.

Ein Kunde gibt uns telefonisch oder schriftlich einen Auftrag, zum Beispiel einen Brenner zu wechseln oder einen Tank zu reinigen. Der Monteur füllt für die geleistete Arbeit einen Regierapport aus, mit dem der jeweilige Sachbearbeiter dann die **Rechnung (Dokument 1)** erstellt. Für das Erstellen der Rechnung benötigen wir das Programm **Planca!® Snap (Dokument 2)** der Firma Plancal.

Wenn die Rechnung erstellt ist, wird sie von der Person oder vom zuständigen Sachbearbeiter nochmals kontrolliert. Ist die Rechnung korrekt, wird das Original mit dem Zahlungsschein dem Kunden zugeschickt. Es kann aber auch sein, dass die Rechnung Fehler enthält und sie deshalb korrigiert werden muss. Wenn dies der Fall ist, muss die Rechnung zuerst in der Buchhaltung mit der **Fakturaverwaltung (Dokument 3)** freigegeben werden. Dann erst kann die Rechnung korrigiert werden und das Original an den Kunden gesendet werden. Eine Kopie dieser Rechnung geht an den Sachbearbeiter und eine an die Buchhaltung.

In der Buchhaltung sortiere ich die Rechnungskopien nach Rechnungsnummer. Diese werden dann mit dem Programm **Fakturaverwaltung (Dokument 3)** verbucht. Die ver-

buchten Rechnungen werden dann in Ordnern, nach Rechnungsnummer sortiert, abgelegt.

Meistens werden die Rechnungen innert der gesetzten Frist von 30 Tagen beglichen. Das Bezahlen und Abbuchen der Rechnungen erfolgt per E-Banking (Electronic-Banking). So können wir unser Konto übers Internet wann immer wir wollen verwalten. Ist die Rechnung durch den Kunden bezahlt worden, wird dies in unserem Konto im Internet aufgeführt. Praktisch ist es, dass die ESR-Files direkt heruntergeladen und abgespeichert werden können. ESR-Files enthalten die Daten über den Kunden und die Rechnung. An hand von diesen Daten sehen wir welche Rechnung bezahlt wurde. Nun können wir nur noch in unserem **Finanzbuchhaltungsprogramm SAGE Sesam diese ESR-Files öffnen (Dokument 4)** und dann ist diese Rechnung automatisch abgebucht.

Es gibt aber auch Kunden die nicht bezahlen. Dies kann verschiedene Gründe haben. Wenn ein Kunde mit uns Kontakt aufnimmt, weil er unzufrieden über die geleistete Arbeit ist, so verhandeln wir mit ihm. Dann muss entschieden werden was mit dieser Rechnung passiert.

Auf beidseitiges Einverständnis....

- kann die Rechnung annulliert werden. Dies geschieht in der Buchhaltung.
- wird eine neue Rechnung geschrieben, mit zum Beispiel neuen Preisen oder Rabatten. Wenn dies der Fall ist, beginnt der ganze Kreislauf wieder von vorne.
- kann es auch ein, dass der Kunde die Rechnung nun doch bezahlt.

Leider gibt es auch Kunden, die nicht innerhalb der gesetzten Zahlungsbedingungen von 30 Tagen ihre Rechnungen bezahlen. Denen senden wir dann rund 35 Tagen nach dem Rechnungsdatum eine **erste Mahnung (Dokument 5)**. Diese Mahnung erstellen wir auch in unserem Finanzbuchhaltungsprogramm SAGE Sesam. Dort wird automatisch eine **Liste der Kunden (Dokument 6)** aufgestellt, die in Verzug geraten sind. Nun können diese Mahnungen direkt ausgedruckt werden. Doch es gibt noch ein paar Ausnahmen die wir auf der Liste „Mahnliste mit speziellen Fällen, die nicht gemahnt werden dürfen“ aufführen. Diese Kunden dürfen nicht gemahnt werden, weil zum Beispiel vereinbart wurde, dass die Rechnung in Raten bezahlt wird.

Es kommt manchmal vor, dass Kunden nach der ersten Mahnung mit uns Kontakt aufnehmen weil sie die Rechnung nie bekommen haben (was selten der Fall ist) oder dass sie die Rechnung einfach nicht mehr finden. So schicken wir ihnen eine Rechnungskopie damit sie diese bezahlen können.

Bei erneutem Nichtzahlen nach der ersten Mahnung, schicken wir eine zweite Mahnung. Das Vorgehen ist gleich wie bei der ersten Mahnung. Nach einer Frist von ein paar Tagen schicken wir dann die dritte Mahnung. Diese schicken wir Eingeschrieben per Post. Das heisst, dass der Kunde die Mahnung am Postschalter persönlich abholen muss. Dies dient dazu, dass wir wissen, und auch einen Beleg dafür haben, dass der Kunde die Mahnung erhalten hat. Nun wenn der Kunde immer noch nicht bezahlt hat, werden wir ihn telefonisch kontaktieren. Wird die Rechnung einfach nicht bezahlt, dann wird der Kunde betrieben. Falls der Kunde entgültig zahlungsunfähig ist (Konkurs), erhalten wir vom Betreibungsamt einen **Verlustschein (Dokument 7)**. Wir schreiben dann die offene Forderung als Debitorenverlust ab.

Erfahrungsbericht

*1) GHL Bauunternehmen AG, Oberwangen**

Die oben erwähnte Firma hat uns im Jahre 2003 den Auftrag gegeben, in einem Haus die Heizung zu ersetzen. Die gewünschten Arbeiten wurden fachgerecht und seriös von uns ausgeführt. So stellten wir dieser Firma zwei Rechnungen über insgesamt CHF 12'350.50. Da die Firma nicht innerhalb der Zahlungsbedingungen bezahlte, wurden sie gemahnt. Da immer noch nichts geschah, beschlossen wir die Firma GHL Bauunternehmen AG zu betreiben. Nun Ende 2005 bekamen wir einen Anruf von einem Mitarbeiter dieser Firma. Dieser entschuldigte sich, dass sie immer noch nicht bezahlt haben. Er versprach uns dann aber dass er Anfangs 2006 CHF 5'000.00 auf unser Konto überweisen wird. Dem Unternehmen geht es immer noch schlecht. Wir hoffen dass wir die restlichen CHF 7350.50 noch bekommen und diese nicht abschreiben müssen.

*2) Gesta Immobilien AG gegen Mieter Herr Rolf Berger**

Dem Mieter Rolf Berger war im Winter 04/05 die Heizung in seiner Wohnung kaputt gegangen. Die Temperatur sank auf unter 10 Grad Celsius. Er telefonierte seinem Vermieter der Gesta AG und wollte ihr diesen Heizungsausfall melden. Da die Firma bereits geschlossen hatte, rief er dann direkt uns (RIEDO Clima AG) an um den Schaden an der Heizung beheben zu lassen. Als die Heizung geflickt war und wieder angenehme Temperaturen in seiner Wohnung herrschten, schickten wir ihm eine Rechnung für die ausgeführten Arbeiten. Da er der Meinung war, dass dies seine Verwaltung zahlen müsste, schickte er diese Rechnung der Gesta AG. Diese weigerten sich ebenso die Rechnung zu bezahlen da der Mieter der Firma den Schaden nicht mitteilte.

So kam es nach langen Verhandlungen dazu, dass der Mieter die Rechnung selber übernehmen musste.

3) *Firma La Fond AG**

Die Firma *La Fond AG* hat uns im Jahre 2003 den Auftrag geben, in einem Quartier in Payerne* die Heizungs-, Sanitär- und Lüftungsanlagen zu installieren. Die Auftragssumme betrug über eine Million Franken. Der Auftrag dauert immer noch an und wir sind diese Arbeiten immer noch am Ausführen. Da die oben genannten Anlagen zum Teil immer noch nicht richtig funktionieren oder immer wieder aussteigen, weigert sich die Firma einige der gestellten Rechnungen zu bezahlen.

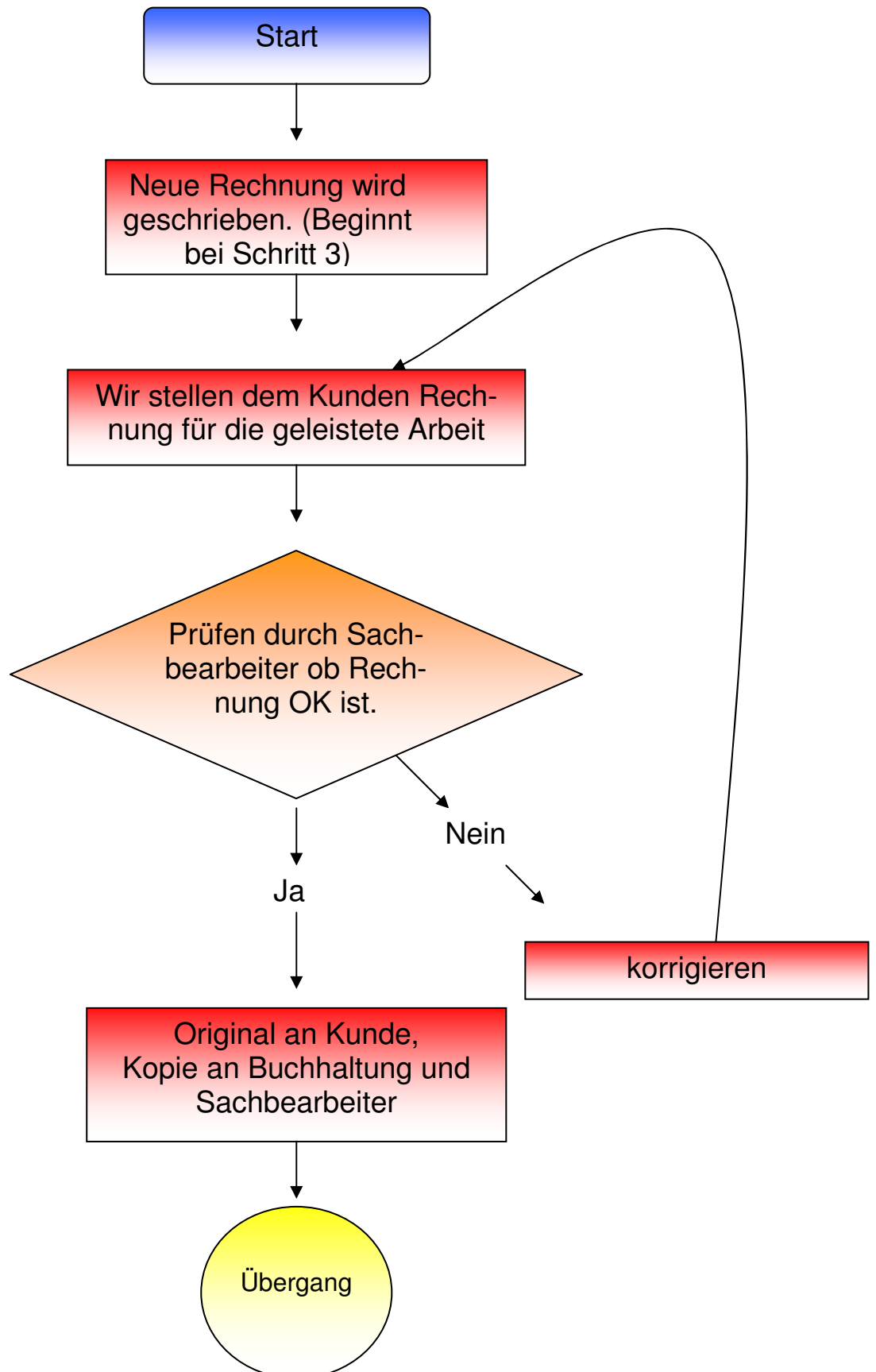
**Name und Ort der Firma/Kunden wurde geändert*

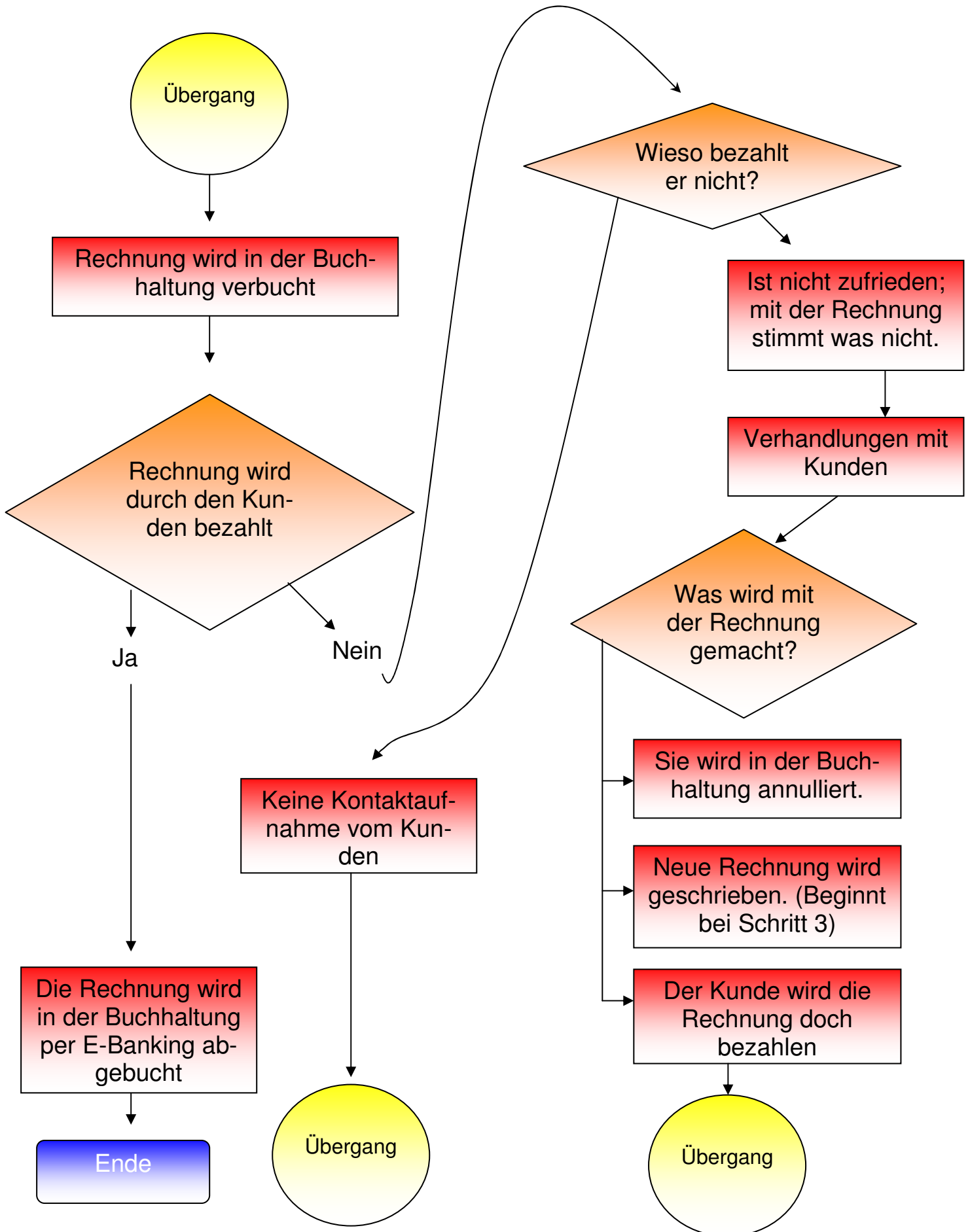
Schlusswort

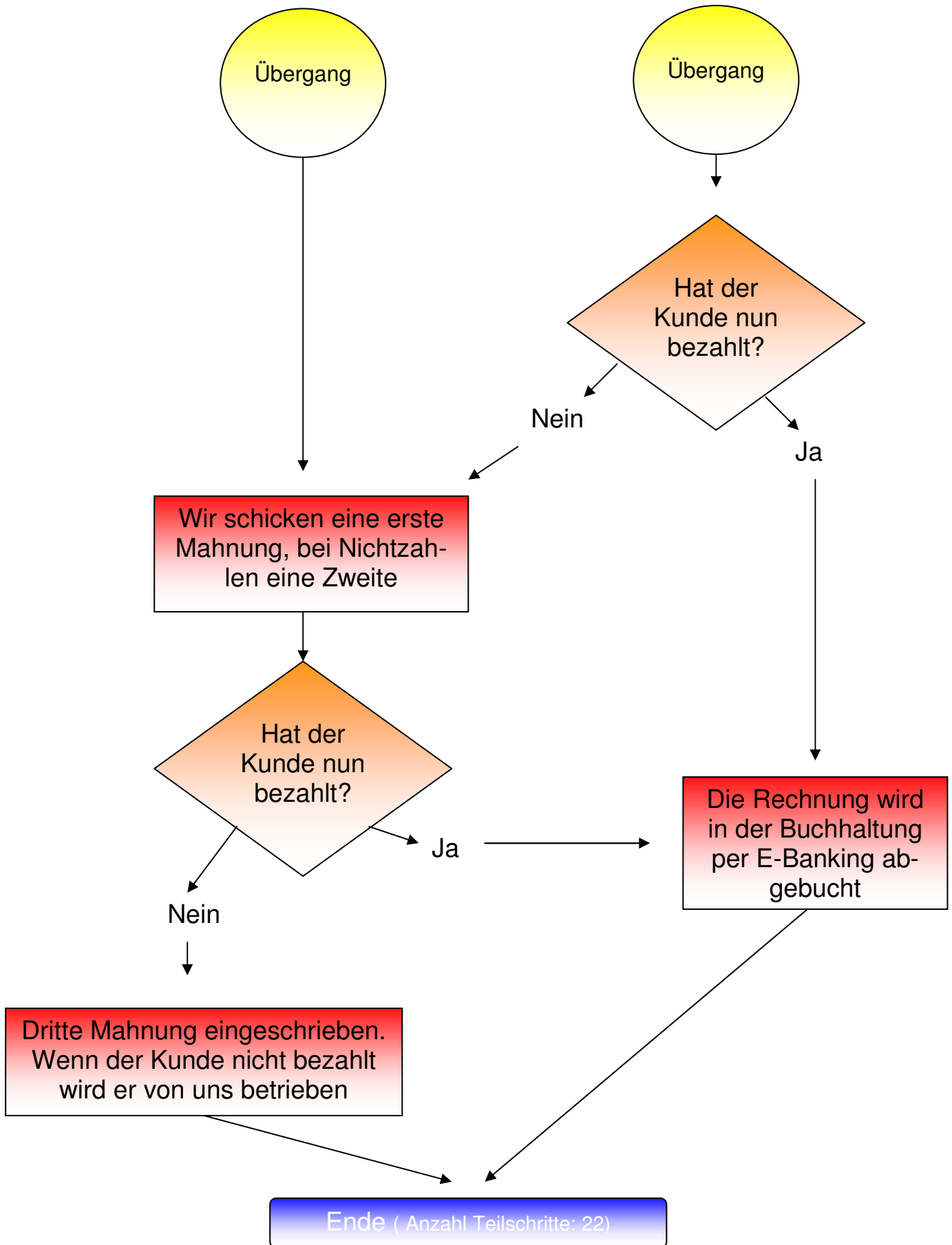
Dieser Prozess ist eine spannende Sache, da man sehr Acht geben muss, dass keine Fehler passieren. Wir tun unser Bestes um unsere Kunden zufrieden zu stellen. Meistens erfolgt der ganze Ablauf reibungslos, aber manchmal gibt es auch Kunden mit denen es überhaupt nicht klappt.

Mir hat jedenfalls die zweite Prozesseinheit gut gefallen und ich bin mit meinem Resultat zufrieden.

Flussdiagramm







Musterdokumente

Dokument 1 – Beispiel einer Rechnung

RIEDO Clima AG Düdingen
Warpelstrasse 12
3186 Düdingen
Tel: 026 / 492 94 00
Fax: 026 / 492 94 01

Herr
Josef Jungo
Bonnstr. 41
3186 Düdingen

Beispiel

MWSt. Nr. 142 591

Düdingen, 5. September 2005

RECHNUNG

Nr. : Ks-Rg-140152
Objekt : Josef Jungo, Bonnstr. 41, Düdingen
Objekt-Nr. : 2005-6030
Eigentümer : Herr Josef Jungo Bonnstr. 41 3186 Düdingen
Ausführungsdatum 29.08.2005
Rapport Nr. : Ks-R123826
Monteur : Kläy Rolf
Sachbearbeiter : Abteilung Service / sm

Arbeitsbeschreibung

Schwimmventil ersetzt
und Bassin gereinigt

Material

Schwimmventil Unifill	Stk	1	25.50	25.50
Kleinmaterial und Servicewagen	pl			35.00

Arbeitsaufwand

Service-Monteur Wasser	h	0.75	106.90	80.20
Total Netto			Fr.	140.70
Mehrwertsteuer	%	7.60	Fr.	10.70
Total Netto inkl. MWST			Fr.	151.40

Zahlungskondition: 30 Tage rein Netto

Besten Dank für Ihren Auftrag.

Dies ist eine Rechnung die im Snap Programm (Dokument 1) geschrieben wird

Dokument 2 – Plancal Snap

Text	MA	ME	Menge	Preis	Betrag
Arbeitsbeschreibung					
<@AUSGEF ARB><@TER.TEXT>					
Material					
Kleinmaterial / Bereitschaftspauschale	A	pl			35.00
Arbeitsaufwand					
Servicemonteur Wasser, Kulanz	A	h	1.00	0.00	0.00
Servicemonteur Wasser	A	h	2.00	106.90	213.80
Servicemonteur Wasser	A	h	2.00	106.90	213.80
Brutto				Fr.	462.60
MWSt		z	7.60	462.60	35.15
Total inkl. MWSt.				Fr.	497.75

In diesem Programm erstellen wir unsere Rechnungen

Dokument 3 – Fakturaverwaltung

Nummer	Datum	Debitoren	Betrag 1	Betrag 2	Total	Kategorie
122567	12.12.2003			0,00		J1 AV EX M
125832	29.03.2004			0,00		J1 AV EX M
119622	04.09.2003			0,00		J1 AV EX M
115298	21.03.2003			0,00		J1 AV EX M
102876	04.03.2002			0,00		J1 AV EX M
130310	25.10.2004			0,00		J1 AV EX M
102600	27.02.2002			0,00		J1 AV EX M
110657	11.09.2002			0,00		J1 AV EX M
113489	10.02.2003			0,00		J1 AV EX M
105127	27.11.2002			0,00		J1 AV EX M
134872	13.04.2005			10000,...		J1 AV EX M
122566	12.12.2003			0,00		J1 AV EX M
107170	05.12.2002			0,00		J1 AV EX M
125834	29.03.2004			0,00		J1 AV EX M
104838	26.11.2002			0,00		J1 AV EX M
141720	02.11.2005			0,00		J1 AV EX M
128413	08.07.2004			0,00		J1 AV EX M
106490	02.12.2002			15000,...		J1 AV EX M
100009	29.10.2001			0,00		J1 AV EX M
126985	06.05.2004			0,00		J1 AV EX M
123728	03.02.2004			0,00		J1 AV EX M
111712	28.01.2003			0,00		J1 AV EX M
101068	14.01.2002			0,00		J1 AV EX M
113481	10.02.2003			0,00		J1 AV EX M
101064	14.01.2002			0,00		J1 AV EX M
114999	17.03.2003			0,00		J1 AV EX M
140043	29.08.2005			0,00		J1 AV EX M
143039	21.12.2005			0,00		J1 AV EX M
119632	04.09.2003			0,00		J1 AV EX M
113516	11.02.2003			0,00		J1 AV EX M
119628	04.09.2003			0,00		J1 AV EX M
143064	22.12.2005			0,00		J1 AV EX M
127547	25.05.2004			0,00		J1 AV EX M
142034	16.11.2005			0,00		J1 AV EX M
128433	08.07.2004			0,00		J1 AV EX M

1 Faktur(en) markiert Totalbetrag: 20000,00

In der Fakturaverwaltung wird die Rechnung gebucht.

Dokument 4 – Sage Sesam

Zahlungsverkehr

Debitoren

BESR/VESR Diskette verbuchen

BESR/VESR Datei: P:\PlanCalc\VESR-File\VB.v11 OK

Abbrechen

Bank-Nr: VALIA Durchsuchen...

Valiant Bank
 Bundesplatz 4
 3001 Bern
 Fibu-Kto 10041, Konto-Nr.

Vorschau

Optionen...

Buchungstext: Zahlung \$1

Grp. V Nummernkreis: 90998

PTT Taxen

Taxen verbuchen

Konto: Kostenstelle:

Einstellungen speichern Erhösminderung abfragen

BESR/VESR Datei einlesen

LSV Datei erstellen

Debit Direct Datei erstellen

DTA Datei erstellen

DTA Protokoll anzeigen

EZAG Datei erstellen

EZAG Protokoll anzeigen

Dateien senden (direkt)

Dateien empfangen (direkt)

Home

Hier laden wir die ESR-Files, die wir vom E-Banking heruntergeladen haben, in unser Finanzbuchhaltungsprogramm.

Dokument 5 – Beispiel erste Mahnung



RIEDO
CLIMA

Beispiel

RIEDO Clima AG Düdingen
Warpelstrasse 12
3186 Düdingen
Tel: 026 / 492 94 00
Fax: 026 / 492 94 01
PC: 17-6396-8

Jungo Stephan
Bonnstr. 41
3186 Düdingen

Düdingen, 24.01.2006

Kontoauszug

Kunden Nr. 20724

Laut unserer Buchhaltung sind die unten aufgeführten Rechnungen zur Zahlung fällig. Wir möchten Sie bitten, unsere Angaben zu prüfen und uns bei Unstimmigkeiten sofort zu benachrichtigen. Ansonsten erwarten wir gerne Ihre Überweisung.

Typ	Nr.	Datum	Fälligkeit	Bezeichnung	Total CHF	Offen CHF	Mahnstufe
R	142158	21.11.2005	01.12.2005	Benzinschlüssel Nr. 150 vom 1	197.90	197.90	1
Total						197.90	

Sollte sich Ihre Zahlung mit diesem Schreiben gekreuzt haben, so bitten wir Sie, dieses als gegenstandslos zu betrachten.

Freundliche Grüsse

Riedo Clima AG Düdingen

Buchhaltung

Dies ist ein Beispiel einer ersten Mahnung die wir unseren Kunden zuschicken wenn diese nicht bezahlen.

Dokument 6 – Liste der Kunden die in Verzug sind

my desk

Finanzbuchhaltung >
Debitorenbuchhaltung >
Kreditorenbuchhaltung >
Zahlungsverkehr >
Optionen >

Debitorenbuchhaltung

Stammdaten

Zahlungsbedingungen
Interne Banken
Bankenstamm

Mahnliste erstellen
Mahnungen erstellen/drucken
Mahnungen verbuchen

Offene Posten
 Einfach
 Nach PK
 Mit Fälligkeiten

Umsatzlisten
 Umsatzliste
 Umsatzliste mit LW

Journale
 Fakturajournal / nach Datum
 Zahlungsjournal / nach Datum

Mahnliste bearbeiten

OP-Nr.

OP-Nr	Kurzname	Buchungstext	W...	Betrag	
			CHF	4'115.60	4'
			CHF	98.70	
			CHF	345.00	
			CHF	5'740.45	5'
			CHF	235.30	
			CHF	1'350.00	1'
			CHF	179.25	
			CHF	32'254.00	2'
			CHF	35'000.00	6'
			CHF	210.20	
			CHF	37.30	
			CHF	584.30	
			CHF	345.00	
			CHF	5'500.00	5'
			CHF	180.10	
			CHF	201.30	
			CHF	295.70	
			CHF	1'350.00	1'
			CHF	35'000.00	2'
			CHF	11'515.00	11'
			CHF	471.40	
			CHF	...	

Zensiert

Einfügen Entfemen Vorschlag... Auszug Schliessen

Dies zeigt die automatisch erstellte Liste mit den Kunden die nicht innerhalb der Zahlungsbedingungen bezahlt haben.

Der Kunde wird die

Office cantonal des faillites

1700 Fribourg

026/305 39 94

Acte de défaut de biens après faillites

Verlustschein infolge Konkurses

Date - Datum der Ausstellung		No. ordre - Ord.-Nr.	Faillite no. - Konkurs Nr.
Données personnelles - Schuldner-Personalien		Chargé - Einschreiben	
Date de naissance - Datum:			
Lieu d'origine -			
Créancier - Gläubiger			
	Représentant / Gläubiger-Vertreter		
No. réf. - Ref.-Nr.			
Titre et date de la créance ou cause de l'obligation - Forderungst Datum oder Grund der Forderung: Créance selon factures nos			
Date de l'ouverture de la faillite: Konkurseröffnung vom:	No. ordre: Ord.-Nr.	Classe Klasse	
Créance admise Zugelassene Forderung	Fr. 00'000.00		
Somme payée (dividende) Ausbezahlter Betrag (Betreffnis)	Fr. 0.00		
Montant resté à découvert Ungedeckt gebliebener Betrag	Fr. 00'000.00		
Pour le montant resté à découvert de (en toutes lettres) Für den ungedeckt gebliebenen Betrag von (in Worten)			
Francs - Franken *0 Mil. / 0 CM / 0 DM / 0 M / 0 C / 0 D / 0 U / 00'100 *			
le présent acte de défaut de biens est délivré au créancier, en vertu de l'art. 265 de la loi sur la poursuite wird hiermit dem Gläubiger im Sinne von Art. 265 des Schuldbetreibungs- und Konkursgesetzes dieser Verlustschein ausgestellt.			
Le failli a reconnu la créance pour la somme de fr. Die Forderung ist vom Gemeinschuldner im Betrage von Fr. 00'000.00 anerkannt worden.			
1700 Fribourg, le Freiburg, den			
Explications au verso / Erläuterungen auf der Rückseite			

wk_vs:d97 FR 23.06.1997

Dies ist ein Beispiel eines Verlustscheins den wir vom Kantonalen Betreibungsamt bekommen wenn ein Kunde von uns Zahlungsunfähig ist. So können wir die offene Forderung entgeltlich abschreiben.

Vorgehensplan

Datum:	Zeit	Ziel / Pendenzen
Mittwoch, 30. November 05	10.00 – 11.00	Beginn der PE mit dem Titelblatt, dem Inhaltsverzeichnis und dem Berichtsteil
Mittwoch, 11. Januar 06	13.00 – 15.00	Bearbeiten des Berichtsteil
Dienstag, 17. Januar 06	13.00 – 15.00	Bearbeiten des Berichtsteils. Beginn des Flussdiagramm.
Dienstag, 24. Januar 06	13.00 – 17.00	Bearbeiten des Flussdiagram. Erstellen der Erfahrungsberichten. Erstellen der Musterdokumenten
Mittwoch, 25. Januar 06	9.45 – 12.00	Bearbeiten der Musterdokumenten.
Donnerstag ,26. Januar 06	9.45 – 12.00	Beenden der Prozesseinheit. Erstellen des Lernjournal.
	13.00 – 15.30	
Total	16 h	

Lernjournal

Zusammenfassung der Lernjournale zur Prozesseinheit

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

Tief  Hoch

Weil ich das Thema sehr gut finde. Ich mache sehr gerne solche Arbeiten wie Prozesse beschreiben. Ich konnte immer konzentriert arbeiten was schlussendlich auch gute Ergebnisse gab.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach

weil der ganze Ablauf sehr umfangreich ist. Es war nicht sehr einfach das Flussdiagramm aufzustellen da es sehr viele Ausnahmefälle gibt.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden  sehr zufrieden

weil ich denke, dass mir die Arbeit gut gelungen ist und dass ich das Dossier gut gestaltet habe.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts  alles

weil man immer aus Erfahrungen lernt. Zum Beispiel werde ich die Arbeit besser vorbereiten und planen, damit ich dann am Schluss mehr Zeit habe für Korrekturen oder Feinarbeiten.