

# Prozesseinheit 2

## Neukunden-Bearbeitung



**Schätzle AG  
AVIA Erdölprodukte  
Landenbergstrasse 35  
6005 Luzern  
Tel. 041 368 60 00**

**Stephana Müller / Abteilung AVIAMat**

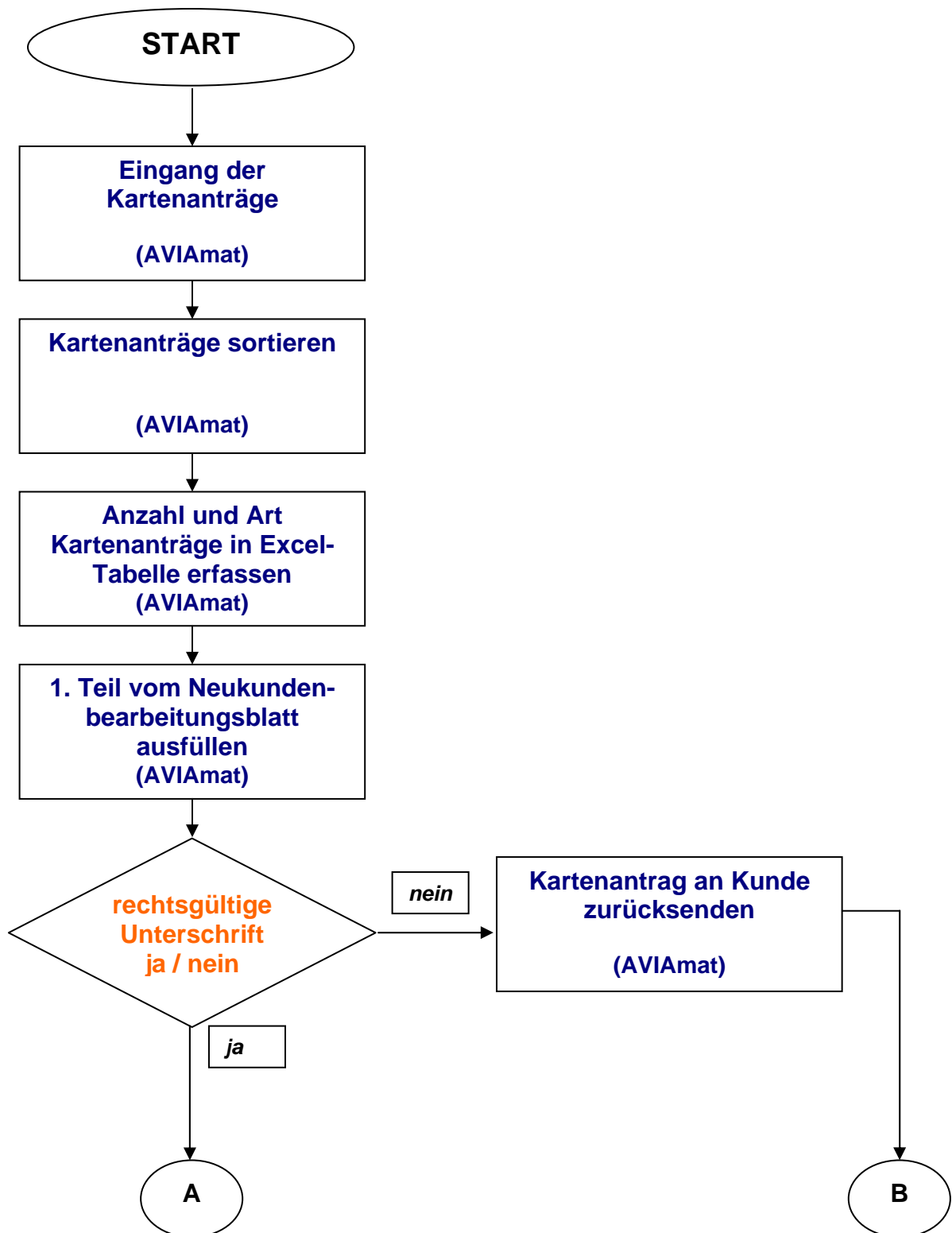
## Inhaltsverzeichnis

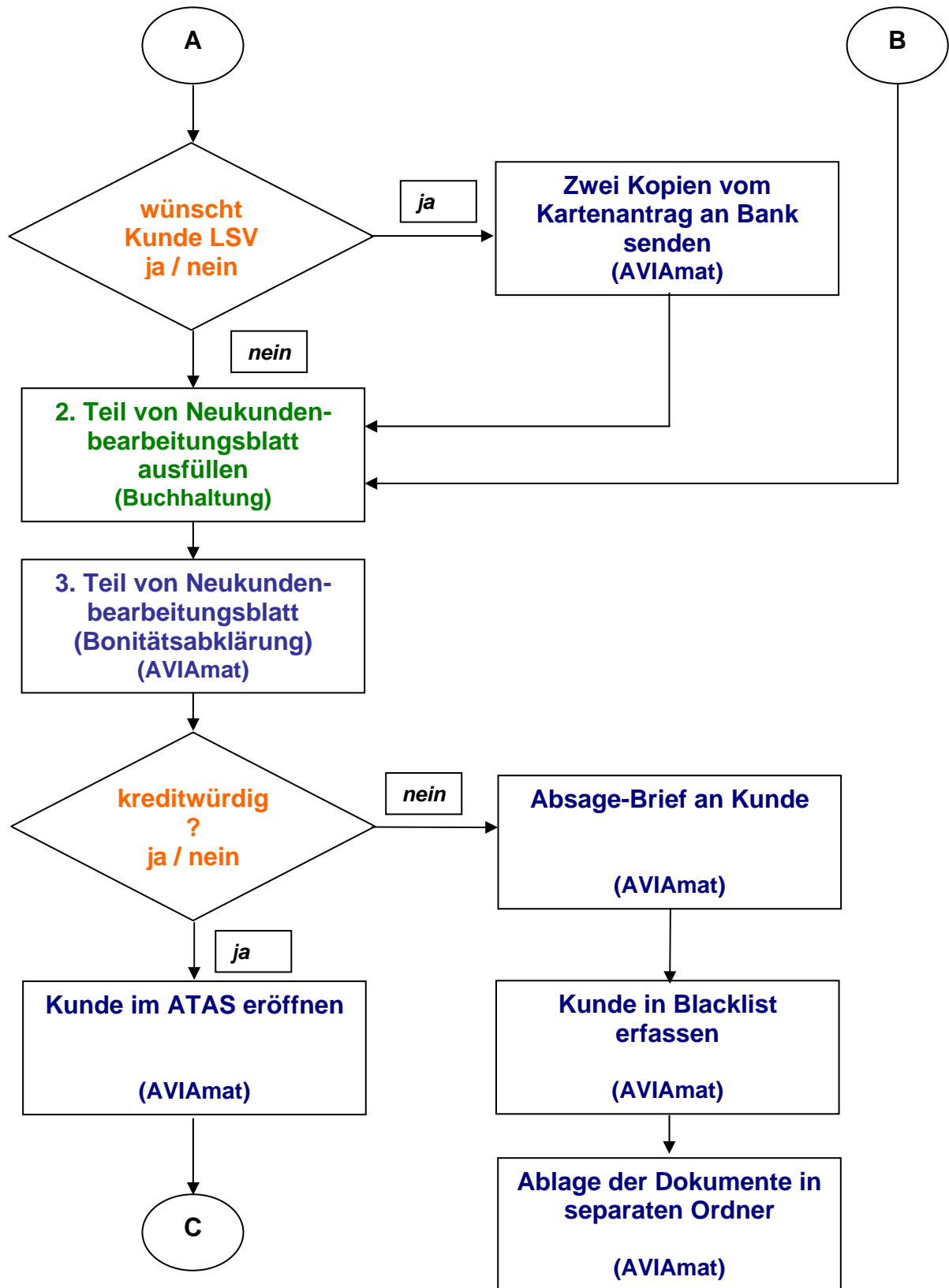
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>Zeitplan.....</b>	<b>3</b>
<b>Prozessplan .....</b>	<b>4</b>
<b>Kurzbericht.....</b>	<b>7</b>
<b>a.) Einführung in die Prozesseinheit.....</b>	<b>7</b>
<b>b.) Prozessbeschreibung .....</b>	<b>7</b>
Eingang der Kartenanträge .....	7
Kartenanträge sortieren .....	7
Anzahl und Art der Kartenanträge in Excel-Liste erfassen .....	7
Erster Teil vom Neukundenbearbeitungsblatt ausfüllen (AVIAMat) .....	7
Zweiter Teil von Kundenbearbeitungsblatt ausfüllen (Buchhaltung) .....	8
Dritter Teil vom Neukunden Bearbeitungsblatt ausfüllen Bonitätsabklärung (AVIAMat).....	8
Kunde im ATAS erfassen.....	9
Kartenversand.....	9
Kunde in Willkommensgeschenkliste erfassen .....	9
Ablage .....	10
<b>c.) Schlusswort .....</b>	<b>10</b>
Motivation.....	10
Ergebnis.....	10
Verbesserungsvorschläge.....	10
<b>Musterdokumente zur Prozesseinheit .....</b>	<b>11</b>
Excel-Liste Anzahl Kartenanträge pro Tag .....	11
AVIAMat Kartenantrag (Original) .....	11
Neukundenbearbeitungsblatt erster-, zweiter- und dritter Teil .....	12
TwixTel Adress Kontrolle .....	13
Bonitätsabklärung .....	13
Interne schwarze Liste (Blacklist).....	14
ATAS System.....	15
Brief Korrespondenz .....	16
Tankstellenverzeichnis.....	17
<b>Auswertungsbogen zu den Lernjournalen.....</b>	<b>18</b>

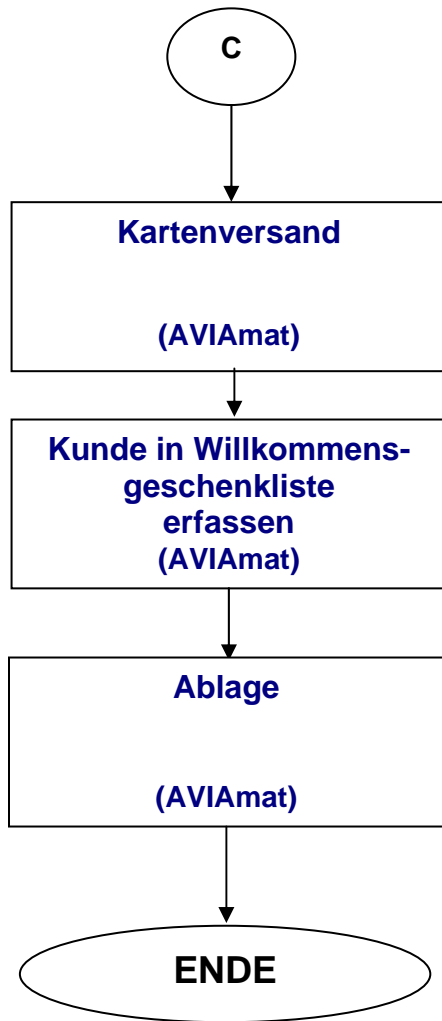
## Zeitplan

<b>14. Januar 2005</b>	<b>4 Stunden</b>	Zum Beginn ein Mind-Map machen, wie man genau vorgehen will. Danach Zeitplan erstellen und grobes Layout erstellen. Titelblatt und erste Version des Prozessplanes erstellen. Eine Seite im Lernjournal ausfüllen.
<b>18. Januar 2005</b>	<b>4 Stunden</b>	Prozessplan fertig stellen und entsprechend formatieren. Titel Text vom Prozessplan übernehmen und beim Kurzbericht als Titel verwenden. Automatische Verknüpfung zum automatischen Inhaltsverzeichnis erstellen.
<b>21. Januar 2005</b>	<b>4 Stunden</b>	Kurzbericht schreiben, die gesammelten Informationen verwenden. Musterdokumente einscannen und diese auf den letzten Seiten der Prozesseinheit einfügen. Änderungen und Formatierungen vornehmen. Eine Seite im Lernjournal ausfüllen.
<b>25. Januar 2005</b>	<b>3 Stunden</b>	Ganzer Ablauf noch einmal aufmerksam durchlesen und allfällige Fehler korrigieren. Musterdokumente einscannen und ins Dokument hineinfügen. Eine weitere Seite im Lernjournal ausfüllen.
<b>28. Januar 2005</b>	<b>5 Stunden</b>	Schlusswort: Darunter Motivation, Erlebnis und Verbesserungsvorschläge ergänzen. Letztes Lernjournal schreiben. Auswertungsbogen für das Lernjournal machen.
<b>Total Stunden:</b>	<b>20 Stunden</b>	

## Prozessplan







## Kurzbericht

### **a.) Einführung in die Prozesseinheit**

Ich ging mit viel Elan und Freude an die Prozesseinheit 2 die ich in der AVIAMat Abteilung erarbeiten durfte. Meine Aufgabe war es die Neukunden-Bearbeitung vom Anfang, also der Eingang der Kartenanträge, bis zum Schluss, wenn das ganze Dossier in die Ablage kommt, in einem Prozess schriftlich und bildlich darzustellen. Die Wichtigkeit dieses Prozesses besteht darin, die Debitorenverluste auf ein Minimum zu beschränken. Durch die präzise Aufnahme aller Informationen, kann man die Kundenzufriedenheit sicherlich stärken.

### **b.) Prozessbeschreibung**

#### **Eingang der Kartenanträge**





Die Kunden füllen alle verlangten Felder auf dem Kartenantrag (Siehe Beleg Seite 11) aus und wünschen somit eine AVIAMat Karte. Den Kartenantrag schicken sie mit der Post in unser Haus.

#### **Kartenanträge sortieren**

Die Kartenanträge werden wie folgt sortiert:

-  Firmen
-  Privat Personen

Danach werden sie nach Willkommensgeschenk das auf der Hinterseite des Kartenantrages abgebildet ist sortiert z.B.:






-  Werkzeugset
-  Pocket-Radio
-  Wetterstation
-  Stoff-Hund usw.

#### **Anzahl und Art der Kartenanträge in Excel-Liste erfassen**

Je nach Kartenantrag wird in einer Excel Liste die Anzahl der jeweiligen Anträge erfasst (Siehe Beleg Seite 11). Die Gesamtzahl der jeweiligen Kartenanträge berechnet das Excel-Programm mittels einer Formel. Somit erleichtert Excel diesen Arbeitsschritt indem, dass man keine zusätzlichen Berechnungen machen muss.







#### **Erster Teil vom Neukundenbearbeitungsblatt ausfüllen (AVIAMat)**

Auf dem Kartenantrag stehen alle benötigten Informationen für den weiteren Arbeitsablauf. Das Neukundenbearbeitungsblatt ermöglicht ein rasches und effizientes bearbeiten von Neukunden. Der zuständige Sachbearbeiter in der AVIAMat-Abteilung ergänzt folgendes in einem Word-Dokument (siehe Beleg Seite 12): (Beispiel eines normalen Kartenantrags, Namen erfunden)

- |                                                                                                                                 |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  Name                                        | Muster                                                               |
|  Vorname                                     | Max                                                                  |
|  Eingang des Kartenantrages                  | 20. Januar 2005                                                      |
|  Stimmt die Adresse mit dem TwixTel überein? | ja <input checked="" type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> |
|  Stammtankstelle                             | 111                                                                  |

Alle diese Informationen kann man vom Kartenantrag übernehmen. Bis auf die Adressen-Kontrolle über das TwixTel und die Stammtankstelle, die nach dem Wohnort des Kunden bestimmt wird. (Siehe Beleg Seite 17)

Im folgenden Arbeitsschritt geht man genauer auf den Neukunden ein, und eruiert ob etwas Spezielles gewünscht wurde. Man geht Schritt für Schritt vor um Unklarheiten zu vermeiden.

	Ja	Nein
 Ist Kunde Im Kundenstamm	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		In der Blacklist
 Bei Privatkunden – Volljährigkeit überprüfen!	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Rechtsgültige Unterschrift?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Aufenthaltsbewilligung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 LSV an Bank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 Bei Firma ist Handelsauskunft vorhanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In diesem Beispiel sind alle Punkte in Ordnung. Der Kunde ist nicht in unserem Kundenstamm, und auch nicht in der Blacklist (Siehe Beleg Seite 14) erfasst. In der Blacklist sind alle Informationen über Personen die im Amtsblatt eingetragen wurden oder Beteiligungen haben. Die Volljährigkeit ist auch erreicht. Eine rechtsgültige Unterschrift ist auch vorhanden. Wenn die rechtsgültige Unterschrift nicht vorhanden wäre, müsste man den Kartenantrag dem Kunden zur Unterschrift mit einem Brief erneut zusenden.

Wenn der Neukunde einen ausländischen Pass hat, muss er dem Kartenantrag eine gültige Aufenthaltsbewilligung beilegen.

Wenn der Kunde LSV (Bank Lastschriftverfahren) wünscht und auf dem Antrag die Bankverbindung erwähnt ist, sendet man einen Brief plus zwei Kopien des Kartenantrages an die Bank.





Wenn er LSV wünscht aber keine Bankverbindung angegeben hat, sendet man ein Vorgedrucktes Formular an den Kunden, das er ausfüllen und zurückschicken muss.

Falls Debit Direct von der Post gewünscht worden ist, erfasst man dies ohne weiteres im System ATAS.

Wenn eine Firma einen Kartenantrag einsendet, sollte die Firma eine Kopie des Handelsregister-Eintrages beilegen. Wenn diese nicht vorhanden ist, verlangen wir diese vom Kunden.

**Zweiter Teil von Kundenbearbeitungsblatt ausfüllen (Buchhaltung)**

Nachdem der erste Teil in der AVIAMat Abteilung ausgefüllt wurde, wird das Formular (Siehe Beleg Seite 12) in die Buchhaltung weitergegeben. Die Buchhaltung hat die Weisung die Kreditgesuche sofort zu bearbeiten. Sie nimmt folgende Arbeitsschritte vor, um die Bonität des Neukunden zu überprüfen:

	Ja	Nein
 Ist der Kunde auf der Creditaliste?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 Ist in unseren Akten etwas Nachteiliges vermerkt?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 Ist sonst etwas bekannt?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 Wenn ja, was?		.....

**Dritter Teil vom Neukunden Bearbeitungsblatt ausfüllen Bonitätsabklärung (AVIAMat)**

Wir machen eine Anfrage an die Betreibungsämter durch einen Betreibungsauskunft-Anbieter (Siehe Beleg Seite 13). Dazu muss der Kartenantrag per Fax an den Betreibungsauskunft-Anbieter gesandt werden.

Nachdem der Anbieter unser Gesuch verarbeitet hat bekommen wir einen Auszug aus dem Betreibungsregister. Anhand von diesem können wir eruieren ob die Person schon Betreibungen hatte.

Wie auf dem Kartenantrag vermerkt: "Dieser Antrag kann ohne Angabe eines Grundes abgelehnt werden.", können wir dies auch tun. Wir senden dem Kunden einen freundlichen Brief, in dem steht, dass wir Ihm die Karte leider nicht aushändigen können. Zudem erfassen wir Ihn in unserer internen Blacklist. Zuletzt kommt die ganze Kopie des Dossiers in eine separate Ablage.

Wenn der Kunde positiv bewertet wird bekommt er die Karte.

### **Kunde im ATAS erfassen**

In unserem System ATAS (Siehe Beleg Seite 15) wird der Kunde neu erfasst. Zunächst werden folgende Informationen vom Kunden verlangt:

- ✚ Die Kartenummer
- ✚ Sprachcode
- ✚ Name, Vorname
- ✚ Adresse

Wir berechnen pro Kunde einen Administrativbeitrag von Fr. 2.50, der auch im System erfasst werden muss. Wenn der Kunde LSV oder Debit Direct wünscht, so erhält er von uns einen Rabatt von 1 Rappen pro Liter. Dieser Rabatt muss auch im System erfasst werden. In der F8-Kundeninformation vermerkt man all das was man, über den Kunden weiss, beziehungsweise was der Kunde auf dem Kartenantrag vermerkt hat. Hier ein Beispiel wie eine F8-Information ausschauen könnte: (Daten erfunden)

Geb.: 01.01.1950, Beruf: Chemiarbeiter, e-mail: muster.hans  
@tiscali.ch, Betreibungsauskunft i.O., LSV auf Antrag  
gewünscht, erfasst- an Bank gesandt!

sm

Wenn die Personalien im System erfolgreich erfasst werden konnten, werden die Daten zur Prägung der AVIAMat Karte übermittelt. Die Informationen werden an den Prägeautomaten weitergegeben und eine fertige AVIAMat Karte kommt zum Vorschein.

### **Kartenversand**

Für den Kartenversand muss man diverse Punkte beachten. Zuerst schreibt man den entsprechenden Brief (Siehe Beleg Seite 16) zur Karte. Das variiert je nach Kartenantrag. Wenn man dies getan hat gibt man den Brief nochmals zur Kontrolle. Ist alles in Ordnung, kann man ein vorfrankiertes eingeschriebenes Couvert vorbereiten. Es ist sehr wichtig nur eingeschriebene Couverts zu verwenden, da die Karte sonst von jemand anderem gestohlen und dann missbraucht werden könnte.

In das vorfrankierte Couvert packen wir den Brief, die Karte mit dem Code dazu und ein Tankstellenverzeichnis.

### **Kunde in Willkommensgeschenkliste erfassen**

Wir werben auf dem Kartenantrag mit einem Willkommensgeschenk. Doch der Kunde erhält dies nicht mit dem Versand der Karte, sondern erst nach der ersten Monats-Rechnung. Damit wir eine Kontrolle haben, müssen wir jeden Kunden, nach Kundengeschenk geordnet, in die Willkommensgeschenkliste eintragen und überwachen. Mit dem System ATAS hilft uns bei diesem Arbeitsschritt und gibt uns Auskunft wann genau der Kunde die erste Rechnung erhalten hat.



Werbegeschenk Wetterstation

## Ablage

Dies ist der letzte Arbeitsschritt bei der Bearbeitung des Neukunden. Es wird noch einmal alles kontrolliert und danach visiert. Wenn man alles zusammen hat, wird eine Kopie des ganzen Dossiers in die Korrespondenz Ablage abgelegt.

## c.) *Schlusswort*

### Motivation

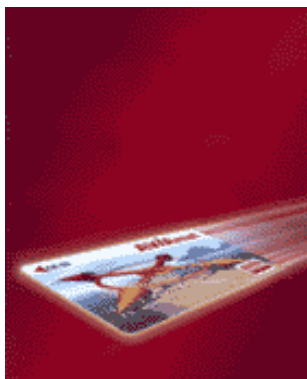
Einmal die Arbeit einer Vollzeit Angestellten zu übernehmen war für mich eine sehr grosse Motivation. Durch diese Arbeit wurde mir viel Verantwortung übergeben und manchmal war ich ein wenig überfordert. Aber je länger ich mit dem ganzen Ablauf zu tun bekam desto besser konnte ich die verschiedenen Kartenanträge bearbeiten und desto mehr bekam ich Freude am ganzen Ablauf.

### Ergebnis

Mit meiner Prozesseinheit 2 bin ich sehr zufrieden. Durch das, dass der ganze Ablauf für mich eher schwierig war, hatte ich zu erst ein wenig mühe wirklich einmal anzufangen. Aber ein Mind-Map und eine Liste der Teilschritte hat mir geholfen einen guten Start zu finden. Ich bin sehr zufrieden mit meiner Prozesseinheit und bin positiv überrascht wie viel ich durch das genaue aufschreiben lernen konnte.

### Verbesserungsvorschläge

Aus meiner Sicht würde eine Optimierung des „Bonitäts-Systems“ eine Verbesserung bringen. Man könnte zum Beispiel ein ganz neues rechtsgültiges Bonitäts-Abklärungssystem aufbauen. Das heisst wenn sich die Betriebsauskunft-Anbieter mit den Betriebsämtern zu einer Organisation zusammenschliessen würden. Dies hätte zur Folge dass die gesamte Verarbeitung noch schneller abgewickelt werden könnte.



**Musterdokumente zur Prozesseinheit**

**Excel-Liste Anzahl Kartenanträge pro Tag**

<b>Willkommensgeschenkliste 2005</b>								
<b>Eingang Kartenanträge</b>	<i>Internet</i>	<i>Firmen</i>	<i>Pocket Radio</i>	<i>Werkzeugset</i>	<i>Gutscheine</i>	<i>Ölgarage</i>	<i>Neukunden Total 2005</i>	
Uebertrag von Seite							<b>0</b>	Total pro Woche
03.01.2005					2		2	
04.01.2005				2			2	
05.01.2005		1		2			3	<b>7</b>
06.01.2005						18	18	
07.01.2005				3			3	
10.01.2005		1		1	1		3	
11.01.2005		1		1			2	
12.01.2005		2		1		1	4	<b>30</b>
13.01.2005				2			2	

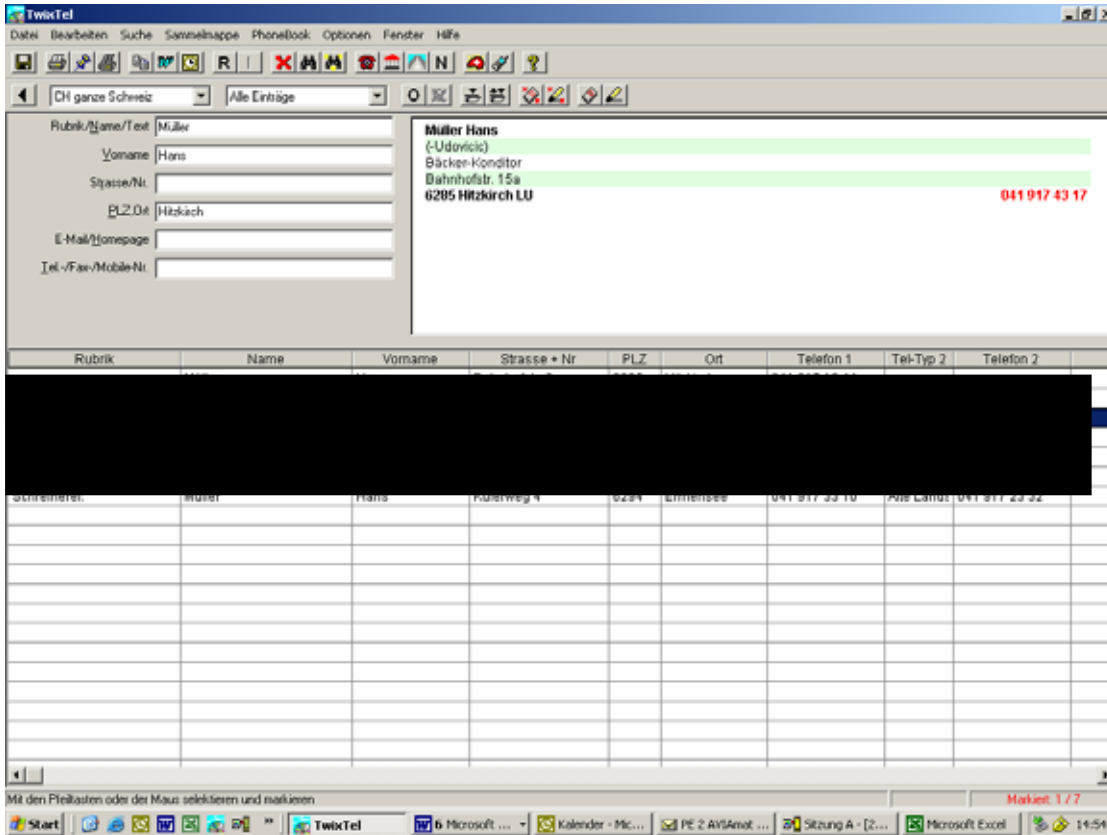
Hier wird die Gesamtzahl der Kartenanträge vom Excel Programm berechnet!

**AVIAMat Kartenantrag (Original)**

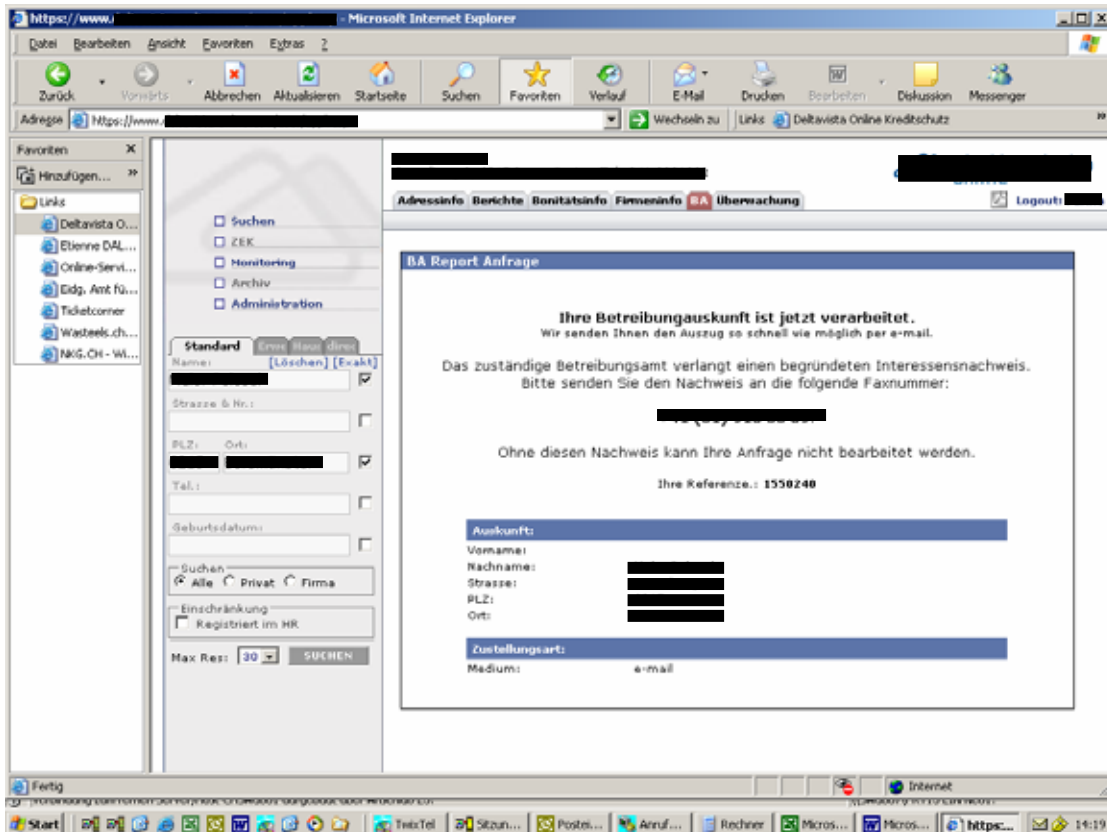


Anmerkungen zum Kartenantrag:

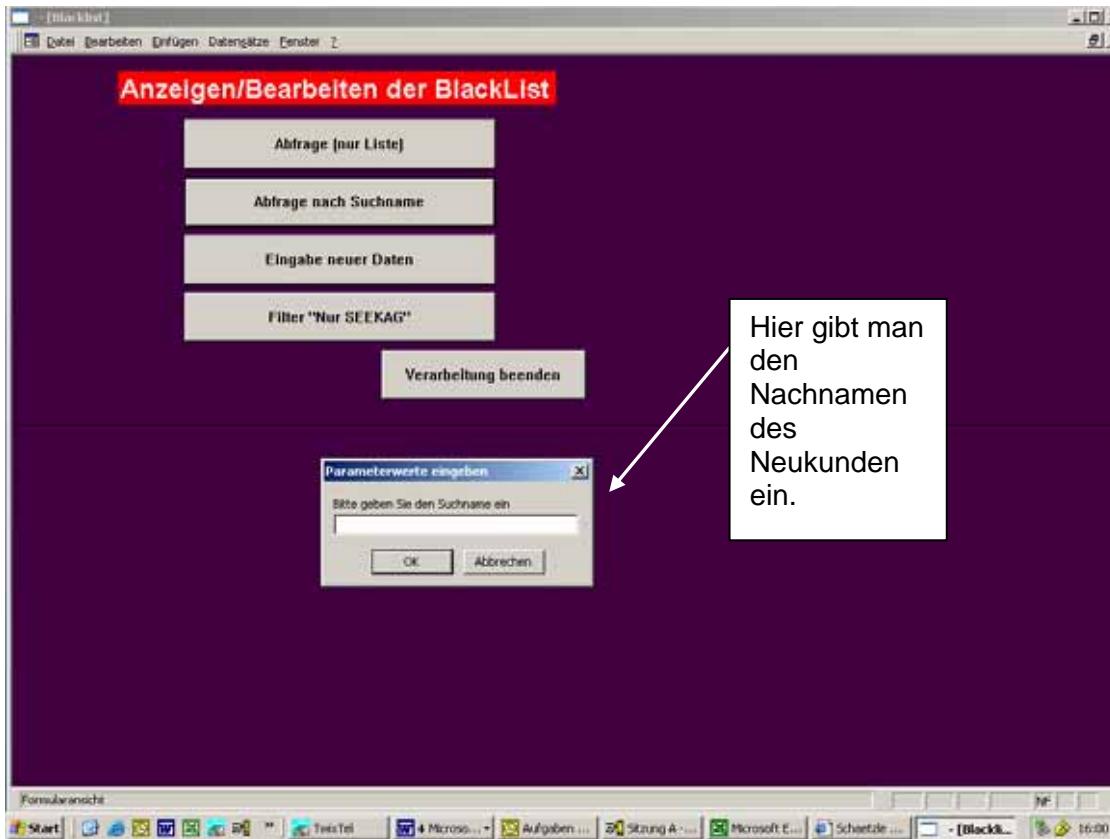
TwixTel Adress Kontrolle



Bonitätsabklärung

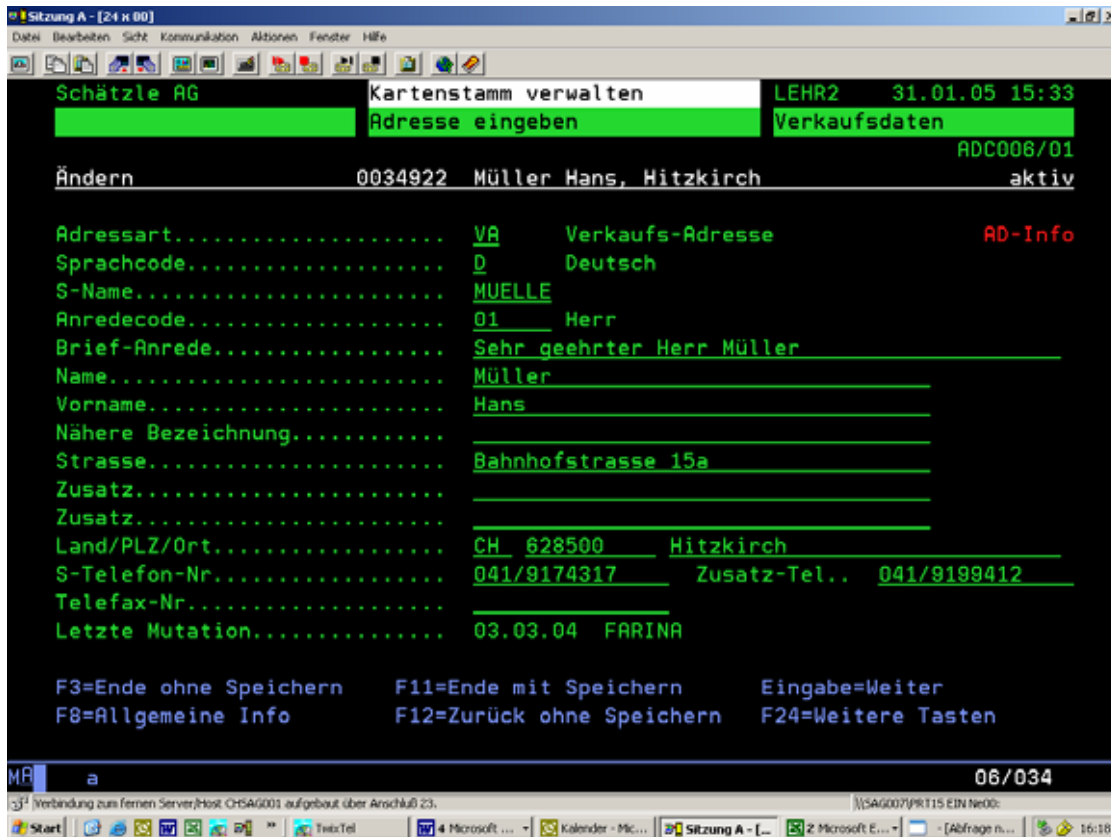


## Interne schwarze Liste (Blacklist)



Nachdem man den Nachnamen im Suchfeld eingegeben hat, erscheint eine Liste mit allen Namen die in der Liste ergänzt wurden.

ATAS System



In diesem System (ATAS) wird der Neukunde eröffnet. Auf diesem Bild ist gut ersichtlich welche Informationen verlangt werden.

**Brief Korrespondenz****SCHÄTZLE AG****Einschreiben**

Herr  
Hans Müller  
Bahnhofstrasse 15a  
6288 Hitzkirch

Erdölprodukte  
Landenbergstrasse 35  
Postfach 6002 Luzern  
Tel. 041 368 60 00  
Fax 041 368 61 00  
www.schaetzle.ch  
E-Mail: info@schaetzle.ch

Luzern, 16. August 2006 sm

**AVIamat / Kunde Nr. 00000**

Lieber Herr Müller

Sie haben sich für die praktische und günstige AVIamat-Karte entschieden. Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und heissen Sie an unseren modernen Selbstbedienungsanlagen herzlich willkommen. Sie erhalten in der Beilage:

Karte Nr. 00000 mit PIN-Code 1234

Mit Ihrer AVIamat-Karte tanken Sie bargeldlos an rund 700 Tankstellen in der ganzen Schweiz (siehe beiliegendes Verzeichnis).

Damit Sie stets problemlos tanken können, beachten Sie bitte folgende Punkte:

- **Schreiben Sie Ihren PIN-Code aus Sicherheitsgründen nie auf die AVIamat-Karte.**
- Warten Sie beim Tanken vor jedem Bedienungsschritt auf die entsprechende Aufforderung im Anzeige - Display des Automaten.
- Schützen Sie Ihre AVIamat-Karte vor Magneteinflüssen (Radio-Lautsprecher), starker Verschmutzung und mechanischer Beschädigung.
- Unterschreiben Sie die Karte sofort nach Erhalt und beachten Sie bitte die Bestimmungen auf der Kartenrückseite.

Mit Ihrer AVIamat-Karte tanken Sie auch besonders günstig:

- Die Rechnungen werden jeweils Ende des Monats abgeschlossen. Sie sind rein netto bis am 25. des folgenden Monats zahlbar.
- Die Administrativgebühren belaufen sich auf nur Fr. 2.50 pro Monatsrechnung.
- Mit dem praktischen Banklastschriftverfahren und dem Debit Direct der Post erhalten Sie zusätzlich einen Spezialrabatt von 1 Rappen pro Liter. Falls Sie sich dafür interessieren, senden wir Ihnen gerne die entsprechenden Unterlagen zu.

Wir hoffen, Sie schon bald an einer unserer AVIamat-Tankstellen begrüßen zu dürfen. Das Willkommensgeschenk wird Ihnen nach der ersten Abrechnung separat zugesandt.

Mit freundlichen Grüßen

**SCHÄTZLE AG**

Ursula Brun

Claude Berthold

## Tankstellenverzeichnis

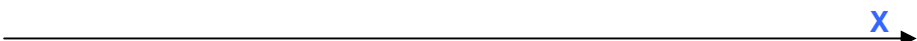
TS-Nr.	Strasse	Plz	Ort	Inhaber	Tel-Nr.
101	Bundesstrasse 5	6002	Luzern	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
102	Willisauerstrasse 6	6122	Menznau	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
103	Gösgerstrasse 14	4652	Winznau	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
104	Luzernerstrasse 26	6045	Meggen	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
105	Dorfstrasse 2	6043	Adligenswil	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
106	Luzernerstrasse 56	6010	Kriens	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
107	Seetalstrasse 206	5708	Birrwil	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
108	Anglikerstrasse 2	5610	Wohlen	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
109	Wohlerstrasse 6	5612	Villmergen	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
110	Vorstatt 7	6244	Nebikon 1	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
111	Aargauerstrasse 13	6215	Beromünster	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
112	Stützli	6112	Doppleschwand	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
114	Seestrasse 56	6424	Lauerz	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
115	Luzernerstrasse 11	5642	Mühlau	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
116	Ruswilstrasse 7	6016	Hellbühl	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
117	Hauptstrasse 6	6386	Wolfenschiessen	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
118	Hauptstrasse 9	6436	Muotathal	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
119	Landenbergstrasse	6002	Luzern	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
120	Sinserstrasse 400	6332	Hagendorn-Cham	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
121	Rothenstrasse 45	6015	Reussbühl	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
123	Hauptstrasse 2	6034	Inwil 1	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
124	Industriequartier	6034	Inwil 2	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
125	Surseestrasse 34	6206	Neuenkirch	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
126	Aegeristrasse 21	6417	Sattel	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
127	Rüediswilerstrasse 98	6017	Ruswil	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2
128	Röhrlistrasse 2	6353	Weggis 1	Hans Geschäftsmann	041 / 222 22 2

Namen und Telefonnummer erfunden

Lernjournal zur Prozesseinheit:  <b>Auswertungsbogen zu den Lernjournalen</b>	<b>Prozesseinheit 2 Neukunden-Bearbeitung</b>
Beschreibung des analysierten Arbeitsschrittes:	<b>Auswertung zu den Lernjournalen (Zusammenfassung)</b>
Abteilung / Zeitraum	<b>AVIamat / Januar 2005</b>
Datum	<b>05. Februar 2005</b>

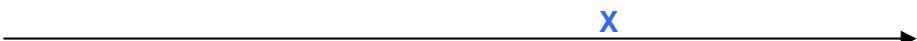
Überlegen Sie sich einen Arbeitsschritt, den Sie mit diesem Lernjournal reflektieren. Zeichnen Sie zuerst auf dem Pfeil ein, wo Sie den entsprechenden Aspekt einschätzen. Danach müssen Sie in zwei oder drei Sätzen begründen. Diese Begründung steht im Vordergrund. Es ist wichtig, dass Sie bei jedem Aspekt formulieren.

**Im soeben erledigten Arbeitsschritt war meine Motivation....**

tief  hoch

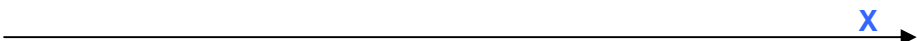
Begründung: **Meine Motivation für die ganze Prozesseinheit war sehr hoch weil ich einfach den Reiz hatte alles zu geben bei dieser Arbeit.**

**Den Arbeitsschritt empfand ich....**

einfach  schwierig

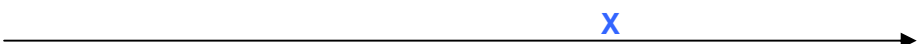
Begründung: **Da alles doch sehr schnell ablaufen musste setze ich dieses Kreuz in Richtung schwierig. Alles andere war gut zu meistern.**

**Meine Fortschritte bei diesem Arbeitsschritt waren....**

klein  gross

Begründung: **Auch wenn es die zweite Prozesseinheit ist und ich alles schon einmal durchgespielt hatte, habe ich doch grosse Fortschritte gemacht und viele neue Sachen dazu gelernt.**

**Die Beeinflussung durch Störfaktoren war....**

gross  klein

Begründung: **Ich hatte doch ein paar Störfaktoren, wie Telefone und die Gespräche der anderen im Team. So musste ich mich doppelt so fest konzentrieren dass ich bei der Sache blieb und dass dies mich nicht ablenken konnte.**

**Beim nächsten mal, wenn ich diesen Arbeitsschritt bearbeite, verbessere ich....**

alles  nichts

Begründung: **Obwohl ich nach diesem Arbeitsschritt nichts Grosses zu verbessern weiss, habe ich gelernt vor allem schneller voran zu kommen. Es hat mich wie oben erwähnt wieder einen Schritt weiter gebracht! Vor allem auch weil ich einen Verbesserungsvorschlag zusätzlich mir überlegen musste, habe ich die ganze Prozesseinheit noch einmal auseinander genommen.**