



Prozesseinheit 1 Prämienrechnungsversand per 1. Januar 2010 R. Märky AG

Stefanie Nardone

Vorwort

Die Aufgabe eines Brokers ist,

Der Beginn meiner Prozesseinheit ist der Eingang der Prämienrechnungen per 1. Januar 2010. Wir mussten jedoch schon ein paar Monate früher mit Briefmarken kleben beginnen. Falls es zwischen durch keine Arbeit hatte, konnte ich mit bekleben der Couverts beginnen, sodass dies schon erledigt war, da es viele brauchte. Meine Chefin erklärte mir, dass der Stress am 8. Dezember 2009, Tag des Versandes, zu gross ist um noch die Couverts zu frankieren.

Meinen Prozess habe ich viele Male bis zum Schluss durchgemacht und wieder von vorne angefangen.

Arbeitsplan

Datum	Tätigkeit	Zeitaufwand
7. Februar 2010	Ziele und Prioritäten erstellen	30 min.
9. Februar 2010	Ziele und Prioritäten abgeben	-
Woche 7	im Büro arbeiten: Prozessplan erstellen, 1. Lernjournal, Notizen zusammenfassen	4h
Woche 7	im Büro arbeiten: Kundenorientierung beschreiben, 2. Lernjournal, Bericht zum Prozess schreiben	4h
Woche 8	zu Hause arbeiten: Bericht zum Prozess weiterschreiben, 3. Lernjournal,	2h
Woche 8	Bericht anderen Personen zum Lesen geben, 4. Lernjournal	1h
Woche 9	im Büro arbeiten: Bericht fertig stellen, Auswertungsbogen Lernjournale ausfüllen, PowerPoint Präsentation erstellen	4h
9. März 2010	PE Präsentation	30 min.
10. März 2010	Beurteilungsgespräch	30 min.
12. März 2010	PE zum Versand bereitmachen	10 min.

Ziele und Prioritäten

Mein Ziel ist es aus diesem Prozess zu lernen, diesen betriebliche Ablauf selber zu analysieren, auszuführen und vielleicht zu verbessern.

Es ist wichtig, dass ich diesen Arbeitsplan so gut wie möglich einhalte, so muss ich mir keine Sorgen machen, dass ich irgendwie in Stress komme und nicht rechtzeitig fertig werde. Falls Fragen bei der Erstellung der Präsentation sowie des Berichtes auftauchen, darf ich selbstverständlich jederzeit bei meiner Betreuerin nachfragen.

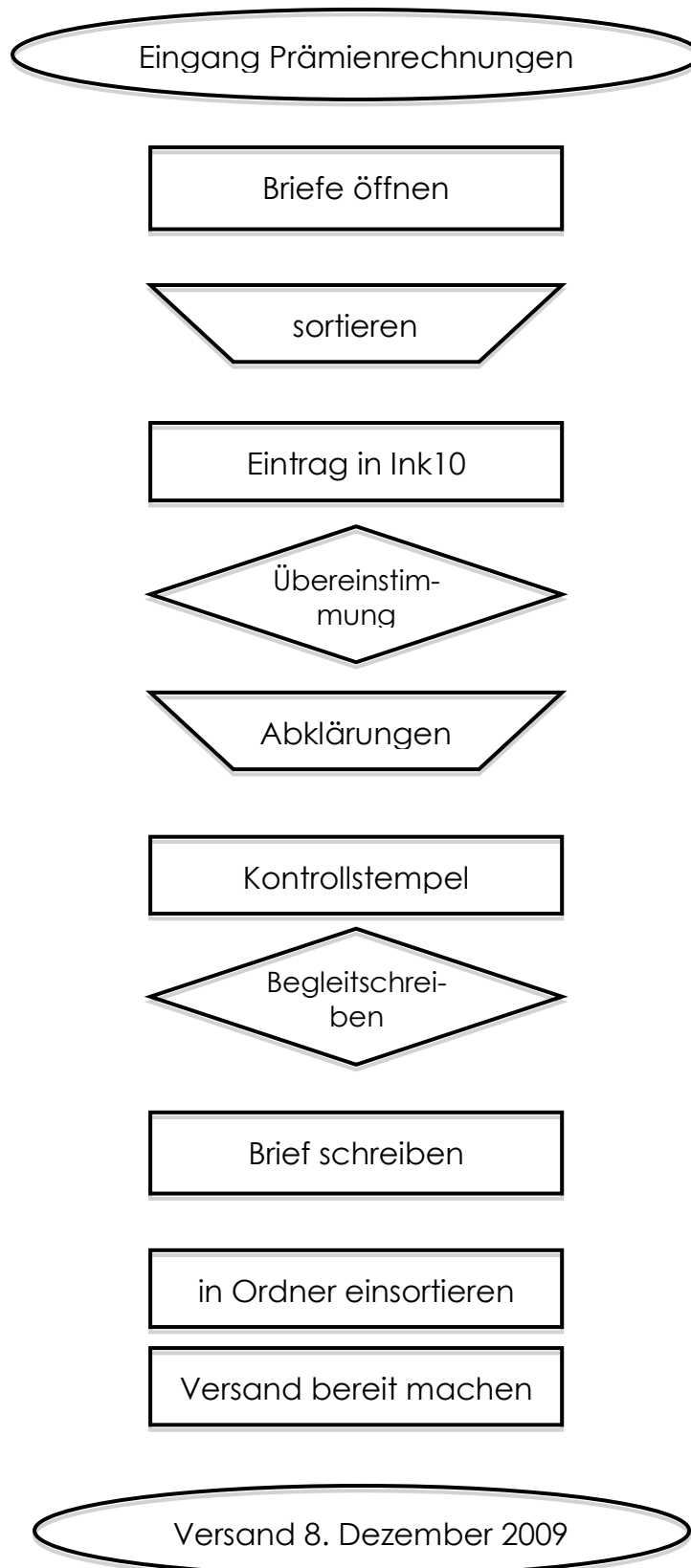
Begriffserklärung

Ich werde ein paar Begriffe im Voraus erklären, so dass Sie die Beschreibung meines Prozesses gut verstehen können.

Die Ink10:

In der Ink werden alle Policen erfasst, man könnte sagen, die elektronische Police. Hauptsächlich ist die Ink da, dass wir die Prämien immer schnell Abrufen bereit haben und zur Kontrolle der Provisionen.

Prozessplan



Eingang der Prämienrechnungen

Der Eingang der Prämienrechnungen begann schon Anfangs November. Die Versicherungsgesellschaften sandten uns die Rechnungen geordnet nach verschiedenen Versicherungen. Da wir mit der Zürich, AXA-Winterthur und Helvetia nahe zusammen arbeiten, bekamen wir von Ihnen am meisten Post. Bei uns gingen mehr als 1000 Rechnungen ein.

Briefe öffnen und sortieren

Je nach Versicherung war es anders, ob Sie die Couverts zugeklebt haben oder offen versandt haben. Meiner Meinung nach macht es mehr Sinn so viele Briefe ungeöffnet uns zuzustellen, sodass die Couverts wiederverwendet werden können. Jedoch ist mir auch klar, dass dabei ein Risiko offen bleibt, dass vielleicht ein Brief verloren gehen kann und dann ein Ausserstehender den Brief findet und lesen kann. Wir behalten die offenen bei uns und verwenden wir sie wieder, die anderen habe ich mit dem Brieföffner auf 3 Seiten geöffnet, sodass es ein A4 Blatt gibt und schliesslich wurden sie ins Altpapier entsorgt. Die Rechnungen habe ich in eine Schachtel gelegt. Man muss sehr konzentriert arbeiten, sodass keine Rechnung übersehen und ausersehen ins Altpapier entsorgt wird. Sobald ich alle geöffnet hatte, durfte ich sie wenn nötig noch nach Policen Nr. sortieren, somit wurde der Eintrag in die Ink10 erleichtert, denn man kann die Ink nach beliebigen Kriterien sortieren.

Erfassen in der Ink10

Bei diesem Versand hat meine Chefin die meisten Rechnungen erfasst, da es so viele waren und sie auch noch gewisse Sachen berücksichtigen wollte. Bei den Motorfahrzeugversicherungen hat sie darauf geachtet, ob die Fahrzeuge, die mit Vollkasko versichert sind, nicht schon über 7 Jahre alt sind, und falls es so war, wurde dies vermerkt und dem Kunden einen Antrag offeriert ohne Vollkasko. Oder falls die Bonusstufe zuunterst erreicht wurde, machten wir einen Vorschlag für eine Bonusschutzdeckung. Diese Arbeiten gehörten auch dazu. Ich konnte natürlich auch Rechnungen erfassen, aber meine Chefin achtete darauf, dass ich mit der Arbeit nachkam. Wenn das Problem auftaucht, dass die eingetragenen Prämien nicht mit der Prämie die auf dem Blatt steht übereinstimmen, musste das Dossier rausgeholt werden und diesem Fall gingen wir nach, bis er in Ordnung war. Die eingetragenen Rechnungen werden in eine andere Schachtel gelegt.

Kontrollstempel

Wenn die Rechnungen in der Ink10 erfasst waren, legte ich so viele wie möglich auf meinem Arbeitsplatz aus und stempelte sie mit unserem Kontrollstempel und Datumstempel ab. Da auf den Rechnungen zwar den Namen des Kunden, jedoch unsere Adresse steht, haben wir für den Versand von Rechnungen kleine compliment slips für jeden Kunden mit seiner Adresse darauf. Auf diesen compliment slips hat es ebenfalls 4 Kästchen zum ankreuzen. Entweder kreuzt man „Gemäss Besprechung“, „Zur Bezahlung“, „Zur Kenntnisnahme“ oder das Kästchen wo man selber reinschreiben kann, was man will. Wir bewahren diese in einer Holzschachtel auf in der ein ABC-Register drin ist. Dies ist eine sehr mühsame Arbeit, es gibt Firmen oder Privatpersonen die ei-

nen Treuhänder haben oder sonst jemand der ihre Rechnungen verwaltet. Also wenn man die Firma oder den Kunden nicht unter dem Namen findet, muss man in unsere Kundendatei nachschauen gehen und dort sollte meistens ein Vermerk auffindbar sein. Die compliment slips habe ich während der Zeit, als die Stempel trockneten, rausgesucht, sowie ordnete ich die schon gestempelten Rechnungen in die Pultmappe ein. Die Pultmappe platzierte ich während des ganzen Prozesses auf einer Theke. Da die Mappe mit der Zeit dick und schwer wurde, konnte ich sie sowieso nicht mehr bewegen. Bevor ich die Dokumente einordnete, ordnete ich sie nach Nachnamen oder Firmennamen. Es wurden nicht nur die Prämienrechnungen per 1. Januar 2010 in die Mappe eingeordnet, sondern auch Policen die ab 1. Januar 2010 gültig sind, sowie Dokumente die nicht dringend versendet werden mussten.

Prämienrechnungsversand 8. Dezember 2009

Der Tag des Versandes steht an, 8. Dezember 2009. Wir haben uns ein genug grossen Platz eingerichtet, mit den frankierten Couverts, mit Mäppchen und Büroklammern, sowie natürlich mit der Pult-Mappe. Wir arbeiteten uns von A bis Z durch. Diese Arbeit habe ich gemeinsam mit meiner Chefin erledigt, da sie nochmals alles kontrollieren möchte, dass wirklich kein Fehler verschickt wird. Sie hat viele Dinge im Kopf gespeichert, z. B. die Adressänderungen und Kunden die zusammen wohnen, jedoch andere Nachnamen haben und ich diese falsch eingeordnet habe.

Analyse des Gesichtspunktes

Kundenorientierung

Die Kundenorientierung ist ein wichtiger Gesichtspunkt in unserer Tätigkeit als Broker. Ein Broker hat auch sehr viele verschiedene Möglichkeiten wie er diesen Versand organisieren kann. Die Versicherungsgesellschaften sehen zum Beispiel nicht, wie viele und was für verschiedene Versicherungen ein Kunde bei einer Gesellschaft hat und so werden einfach alle Briefe und Rechnungen einzeln verschickt. Wir sind flexibler und können wie bei diesem Versand die Rechnungen und Briefe in einem Couvert dem Kunden schicken. Klar ist es auch mit Aufwand verbunden, jedoch möchten wir nur das Beste für unsere Kunden und deshalb nehmen wir dies auch auf uns. Ich habe einige Punkte zur Kundenorientierung in meinem Prozess gefunden.

Die Rechnungen werden, sobald sie sortiert sind, in die Ink10 eingetragen, so dass wir wissen, wann und welche Rechnung wir verschickt haben. Falls Kunden anrufen und Fragen haben, wissen wir ihnen gerade zu helfen. Es können natürlich auch andere Fragen auftauchen, dann können wir ihnen auch gleich weiterhelfen, indem wir ihr Dossier holen.

Der Kontrollstempel bestätigt, dass wir es angeschaut, bzw. kontrolliert haben. Ich finde es wichtig, dass die Kunden durch ein Hacken oder einen Stempel sehen, dass es angeschaut wurde.



Wenn es nötig ist, haben wir auch ein Begleitschreiben dazugeschrieben. In diesem werden allfällige Informationen des Versicherer oder Bemerkungen hervorgehoben. Zum Beispiel wenn der Versicherer eine Konto-Verbindung des Versicherten wünscht.

Wir sortieren die Rechnungen nach Namen in eine Pult-Mappe ein. Viele Kunden haben mehrere Versicherungen bei uns, und so sind am Schluss alle zusammen. Die Rechnungen werden nach Versicherungen sortiert, z. B. bei einer Firma zuerst UVG, UVG-Z, KTG und am Schluss die Betriebshaftpflicht. Alle Rechnungen werden dann in ein Couvert zusammen verschickt. So hat der Kunde einen geordneten Überblick.