

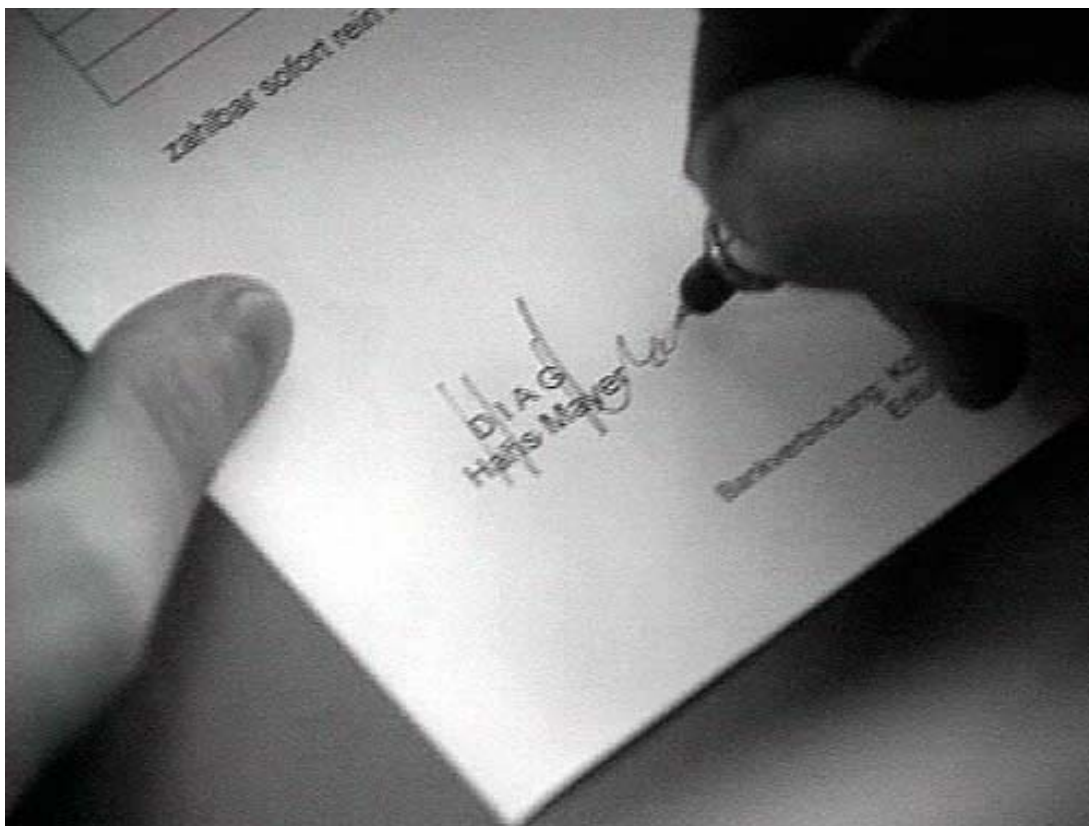
## Prozesseinheit 2005

November / Dezember 2004

Mahn- und Betreuungswesen  
ABB Schweiz AG  
Abt. SFA-30 / Manufacturing and Robotics

Nicole Peter, 3. Lehrjahr

# Mahn- und Betreuungswesen



### Verfasserin:

Nicole Peter  
Pilatusstr. 18  
5737 Menziken

Tel: 062 771 59 26

### Betreuer:

Theo Lottenbach  
ABB Schweiz AG  
Abt. SFA-30 / Buchhaltung

Brown Boveri Strasse 6  
5400 Baden  
Tel: 058 585 13 28

# Inhaltsverzeichnis

1. Grobkonzept / Arbeitsplan .....	3
2. Einleitung .....	4
3. Flussdiagramm .....	5
4. Kurzbericht.....	8
4.1 Ablauf des Mahnprozesses Manufacturing and Robotics.....	8
4.1.1 Erste Mahnung .....	8
4.1.2 Zweite Mahnung .....	8
4.1.3 Dritte Mahnung .....	9
4.1.4 Zahlungsplan .....	12
4.2 Ablauf des Mahnprozesses High Voltage.....	13
4.2.1 Provisorischer Mahnlauf .....	13
4.2.2 Kontrolle des Mahnvorschlags durch TB-Controller.....	13
4.2.3 Akkreditivgeschäft.....	14
4.2.4 Ausführung Mahnlauf.....	15
4.3 Ablauf des Mahnprozesses Lernzentren .....	16
4.3.1 Parameter anlegen .....	16
4.3.2 Abklärungen.....	17
5. Kritische Schnittstellen im Mahnprozess.....	18
6. Schlusswort .....	19
7. Anhang / Mustervorlagen.....	20
7.1 ABB Schweiz AG Manufacturing and Robotics .....	20
7.1.1 Dritte Mahnung .....	20
7.2 ABB Schweiz AG High Voltage .....	21
7.2.1 Termine Mahnlauf 2004 .....	21
7.3 Lernzentren .....	22
7.3.1 Blacklist.....	22
7.3.2 Debitorenstammdaten Lernzentren .....	23
8. Lernjournale und Auswertung .....	24
9. Aufgabenstellung und Bewertung .....	25

## 1. Grobkonzept / Arbeitsplan

Datum	Zu erledigen	Nächster Schritt	Zeit	i.O
03.12.2004	- Pendenzenliste - Einführung - Beginn mit dem Ablauf- beschrieb	- Informationen sammeln - Beginnen mit Flussdia- gramm - Besuch in Oerlikon vor- bereiten	2.5	ok
10.12.2004	- Gespräch mit Gabriela über Mahnprozess - Besuch in Oerlikon - Lernjournal führen	Flussdiagramm vervoll- ständigen - Mahnprozess selber durchführen - Mahnprozess von LfW	6.5	ok
17.12.2004	- Flussdiagramm fertig stel- len - Mahnprozess beschreiben - Lernjournal führen	- Erfahrungen beschrei- ben - Probleme beschreiben und Lösungen	4.5	Nur Flussdia- gramm fertig
24.12.2004	- Mahnprozess beschreiben - Titelblatt / Inhaltsverzeich- nis erstellen - Grafiken / Musterbeispiele einfügen - Texte überarbeiten	- Lernjournale zusammen- fassen - Schlusswort schreiben	4.5	Ich bin nicht so weit gekom- men, wie ich wollte, Kurzbe- richt ist noch nicht fertig
06.01.2005	- Mahnprozess beschreiben			
07.01.2005	- Mahnprozess beschreiben - Kritische Schnittstellen - Lernjournale zusammen- fassen - Schlusswort schreiben	- Überprüfung von Fehlern - Muster und Grafiken einfügen - Schlusswort schreiben	4.5	- Schlusswort noch nicht ge- schrieben - 1 kritische Schnittstelle fehlt noch
11.01.2005	- Muster und Grafiken ein- fügen - Schlusswort - Kritische Schnittstellen - Alles überarbeiten	- überarbeiten	5	- Schlusswort fehlt immer noch
12.01.2005	- überarbeiten - Schlusswort		4.5	- Fehler noch korrigieren
13.01.2005	Fehler korrigieren			Ok → fertig
14.01.2005	Abgabe an Betreuer Theo Lottenbach			
25.01.2005	Abgabe der PE an Lern- zentren			

Ich habe mir vorgenommen den Mahnprozess im Dezember und Januar zu bearbeiten und zu dokumentieren. Jeden Freitagmorgen werde ich daran arbeiten können und ich versuche, mich möglichst an das erstellte Grobkonzept zuhalten. Für mich ist es wichtig, dass ich in dieser Zeit immer möglichst alle Punkte erledigen kann und die Arbeit nicht vor mir her schiebe. Ich erachte diese Planungsart als sehr sinnvoll, da man immer alle zu erledigende Arbeitsschritte auf einen Blick erkennt.

Ich finde einen solchen Plan sehr hilfreich. Man hat alle Ziele, die man erreichen muss aufgelistet und sieht auch immer welche Arbeiten als nächstes erledigt werden sollten. Ich setze meine Schwerpunkte vor allem darauf, dass ich den Prozess möglichst genau beschreibe, und dass ich die Unterschiede der einzelnen Abteilungen genau aufzeige.

## 2. Einleitung

*Folgende Rechnungen sind zur Zahlung fällig; gerne erwarten wir Ihre Zahlung innert 10 Tagen. Sollten Sie die fälligen Beträge inzwischen zur Zahlung angewiesen haben, bitten wir Sie, dieses Schreiben als gegenstandslos zu betrachten.<sup>1</sup>*

In meiner dritten und letzten Prozesseinheit, habe ich mich ausschliesslich mit dem Thema Mahnungen beschäftigt. Seit August 2004 arbeite ich nun bei SFA<sup>2</sup> für das Mandat ABB Schweiz AG, Manufacturing and Robotics und Lernzentren und erledige dort, nebst vielen verschiedenen buchhalterischen Tätigkeiten, auch die Mahnungen von offenen Debitorenrechnungen.

Es kann immer wieder vorkommen, dass ein Debitor eine Rechnung nicht termingerecht zahlen kann, oder dass der Empfänger die Rechnung gar nicht erst erhalten hat. Dann ermahnen wir den Kunden, dass er noch offene Posten bei uns hat und wir auf seine Zahlung warten.

Der ganze Mahnprozess erstreckt sich über mehrere Schritte, bis hin zur Betreuung. Da dieser Prozess sehr umfangreich ist, werde ich mich auf die Teilschritte bis zur Rechtsöffnung konzentrieren.

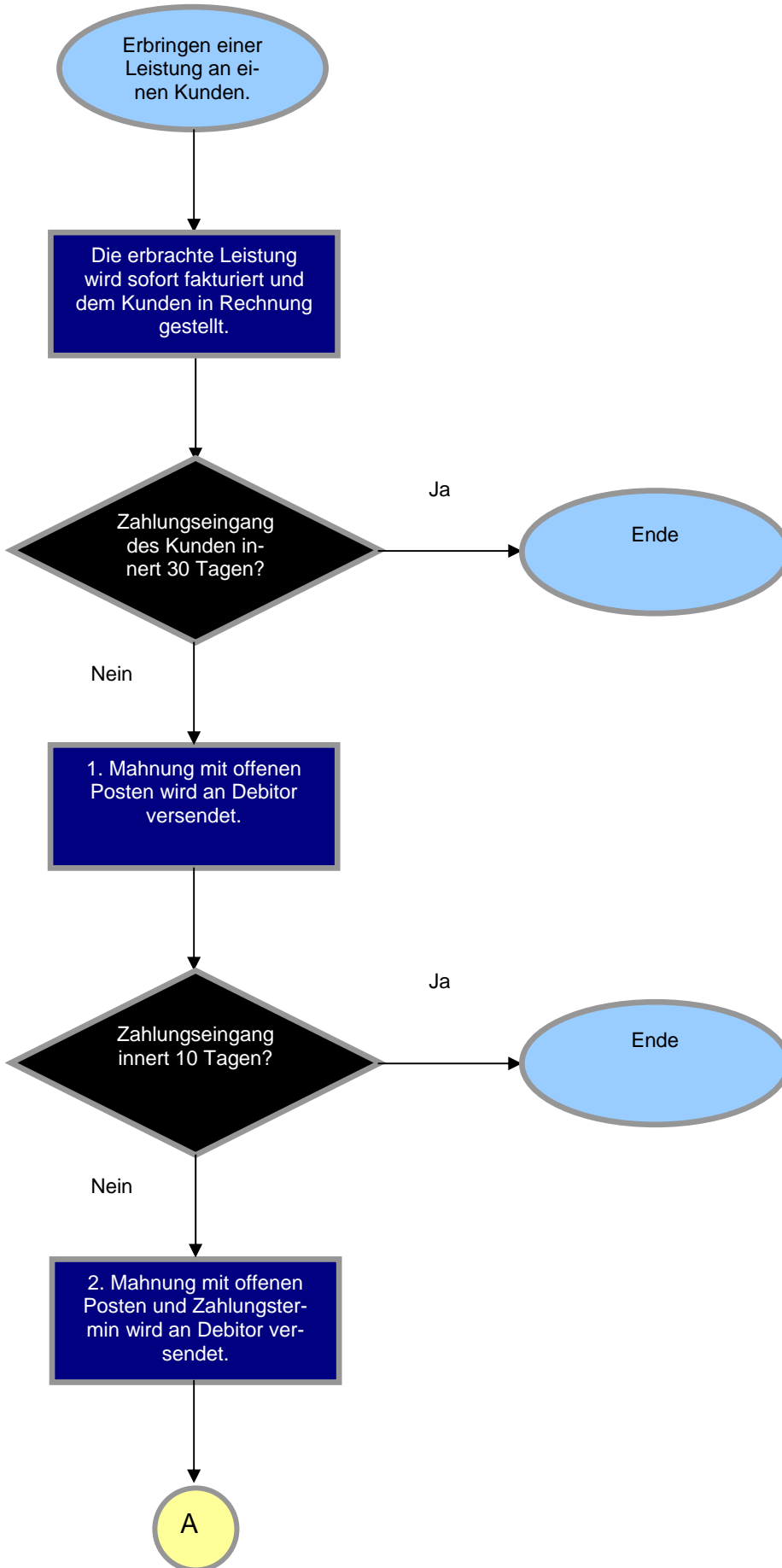
Nicht jede Abteilung hat dieselbe Mahnideologie und deshalb war es sehr spannend drei verschiedene Mandate miteinander zu vergleichen. Während einem Nachmittag bekam ich die Möglichkeit, einen Einblick in das Mahnwesen der ABB Schweiz AG High Voltage in Oerlikon zu erhalten. Die Handhabung des dortigen Mahnwesens weist grosse Unterschiede mit dem der anderen Mandaten auf.

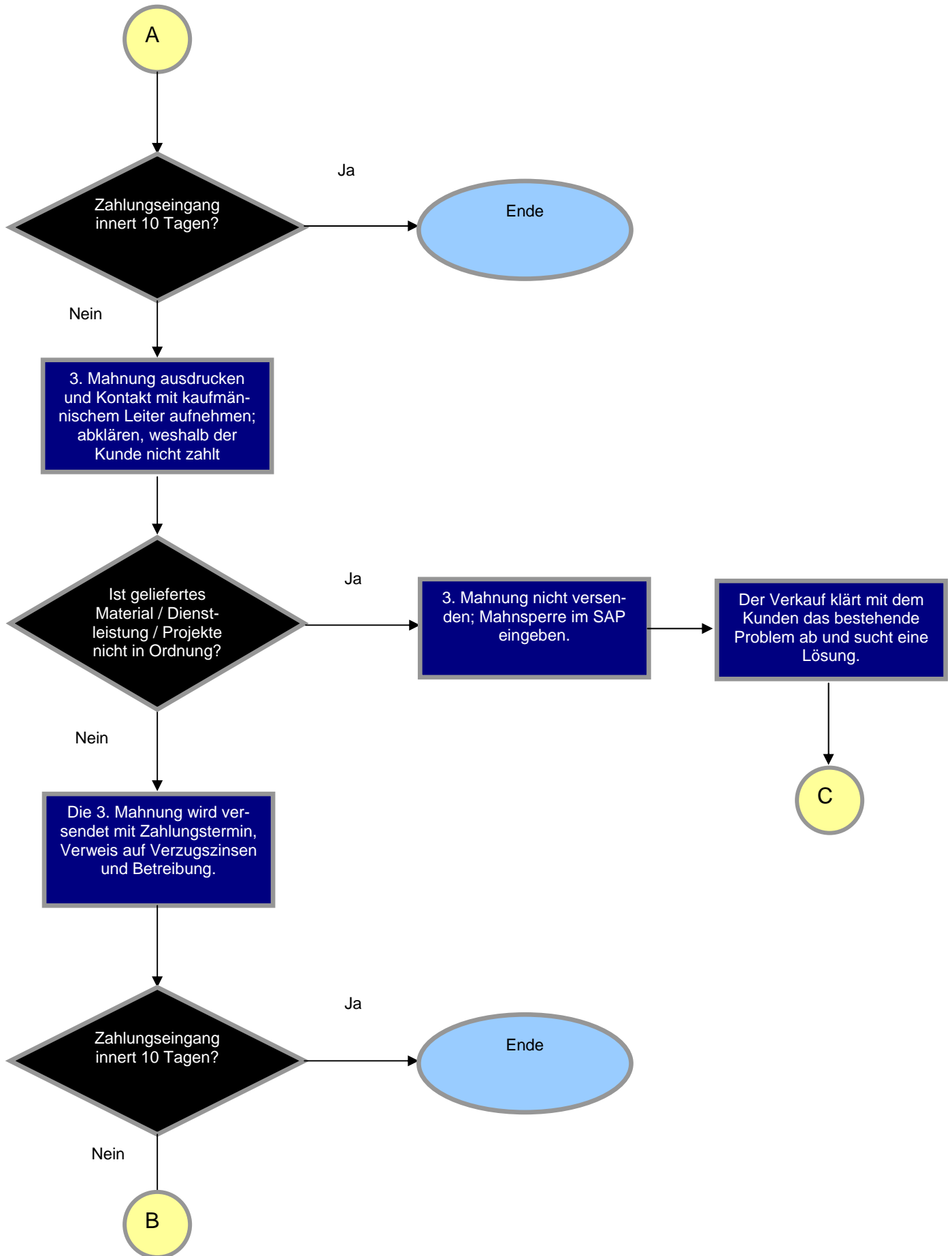
---

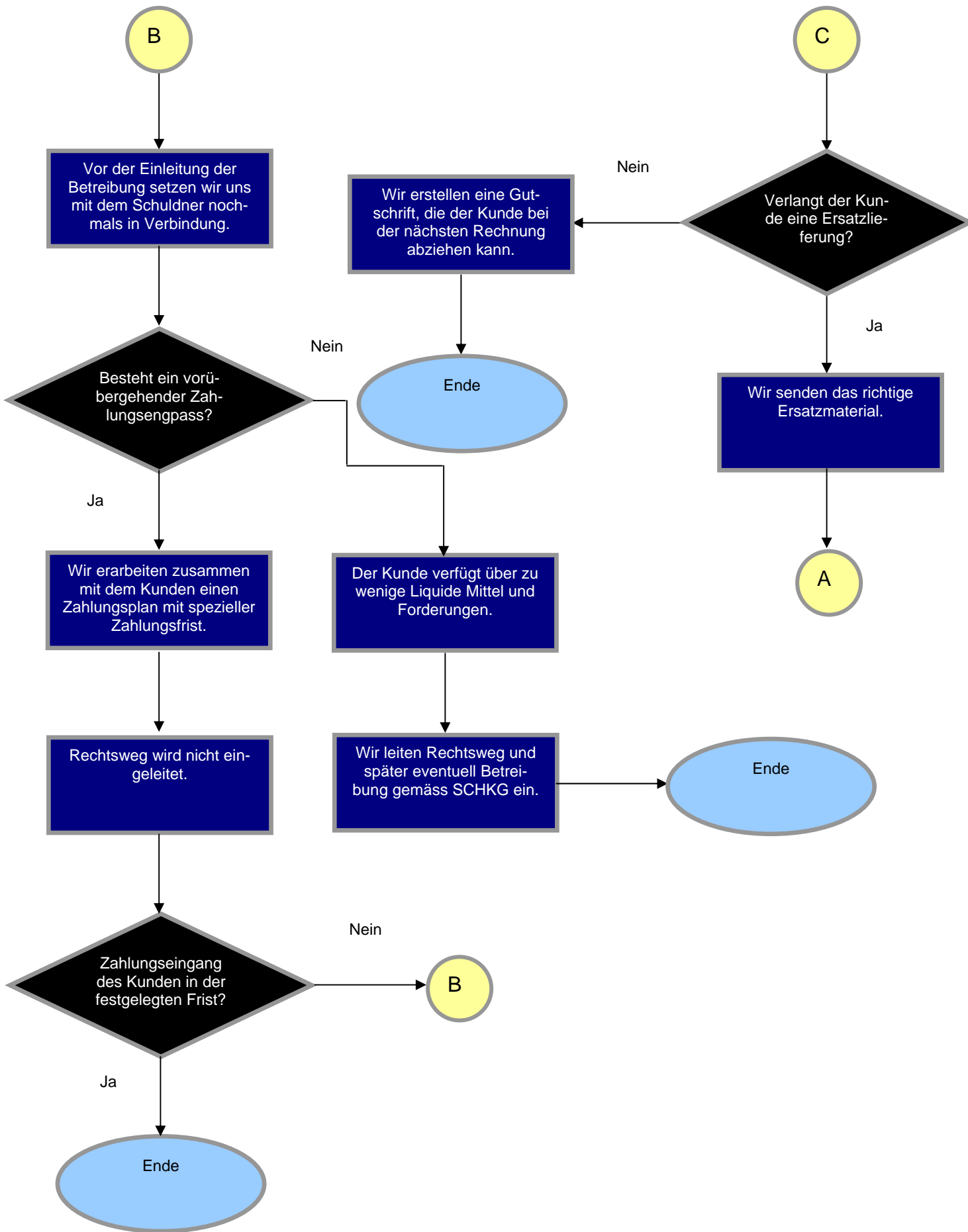
<sup>1</sup> Textauszug der 1. Mahnung von Manufacturing and Robotics.

<sup>2</sup> SFA ist mit einem Treuhandbüro zu vergleichen. Die Abteilung erledigt verschiedene buchhalterische Tätigkeiten für die einzelnen ABB Gesellschaften.

### 3. Flussdiagramm







## **4. Kurzbericht**

Im folgenden Kurzbericht werde ich die drei verschiedenen Mahnprozesse der ABB Schweiz AG Manufacturing and Robotics, High Voltage und den Lernzentren beschreiben und die einzelnen Schritte des obenstehenden Flussdiagramms erläutern. In einem weiteren Punkt werde ich auf die kritischen Schnittstellen im Mahnprozess eingehen.

### **4.1 Ablauf des Mahnprozesses Manufacturing and Robotics**

Nachdem die Abteilung Manufacturing and Robotics eine Warenlieferung oder eine Dienstleistung an einen Kunden erbracht hat, fakturiert sie die Leistung und stellt diese dem Kunden in Rechnung. Der Kunde ist dann verpflichtet, uns den Betrag innerhalb der vorgegebenen 30 Tage netto zu überweisen. Erfolgt diese Zahlung nicht, senden wir dem Kunden eine Mahnung, auf der ersichtlich ist, dass er noch in unserer Schuld steht. Wir führen den Mahnlauf zwei mal pro Monat durch.

#### **4.1.1 Erste Mahnung**

Einer der häufigsten Gründe, weshalb der Kunde seine Zahlung nicht zum vorgegebenen Zeitpunkt entrichtet hat, ist dass er die Rechnung gar nie erhalten hat. Der Kunde kann anhand der 1. Mahnung überprüfen, ob er diese Rechnung in seinem System erfasst hat. Wenn nicht, fordert er eine Rechnungskopie bei uns an und meistens wird die Rechnung dann mit dem nächsten Zahlungslauf des Kunden gezahlt. Die 1. Mahnung ist bei uns einem Kontoauszug gleichgestellt. Der Unterschied besteht nur darin, dass der Kontoauszug meist eine harmlosere Wirkung als die 1. Mahnung auf den Kunden hat.

#### **4.1.2 Zweite Mahnung**

Wird der Betrag auch nach weiteren zwei Wochen nicht bezahlt, senden wir dem Debitor eine 2. Mahnung. Diese hat für den Kunden noch keine Auswirkungen. Er bekommt aber nochmals eine Zahlungsfrist gesetzt, in der er die offenen Posten begleichen soll. Auch weisen wir in der 2. Mahnung darauf hin, dass ein weiteres Ausbleiben des Zahlungseingangs Verzugszinsen von 5% zur Folge hat.

### 4.1.3 Dritte Mahnung

Folgt auch auf unsere 2. Zahlungsaufforderung keine Antwort, wird mit dem nächsten Mahnlauf die 3. Mahnung gedruckt. Diese wird nicht sofort verschickt. Wir nehmen zuerst mit dem kaufmännischen Leiter<sup>3</sup> und dem Verkauf Kontakt auf, um nachzufragen, warum der Kunde nicht zahlt. Wir, die Buchhaltung, stehen nie im direkten Kontakt mit dem Debitor, da wir nicht über die nötigen Kenntnisse verfügen, um das bestehende Problem zu beurteilen. Der kaufmännische Leiter klärt das Problem mit dem Verkauf ab und gibt uns dann Bescheid, wie wir weiter vorgehen sollen. Der Verkauf ist die Ansprechperson für den Kunden und sämtliche Probleme werden zwischen ihnen geklärt.

Ist der Kunde mit dem gelieferten Material nicht einverstanden, weil es vielleicht nicht der Offertenangabe entspricht, senden wir ihm die 3. Mahnung natürlich nicht. Wir vermerken dies im SAP mit einer Mahnsperre. Sie bewirkt, dass beim nächsten Mahnlauf der Debitor nicht mehr gemahnt wird (siehe untenstehenden Printscreen zur Mahnsperre).

Mahndaten	
Mahnverfahren	0001
Mahnempfänger	
Letzte Mahnung	07.01.2005
Sachb.Mahnung	
Mahnsperre	A
Gerichtl.Mahn.	1
Mahnstufe	3
Gruppierschl	
Mahnbereiche...	

Korrespondenz	
Sachb.Buchh.	
Kontoauszug	
Konto b.Debi.	
Sammelrechnungs-Variante	
Sachb.b.Debi.	<input type="checkbox"/> Dezentrale Verarbeitung
Telefon Sachb.	
Telefax Sachb.	
Internet Sachb.	
Kontovermerk	

Zahlungsmittellung an		
<input type="checkbox"/> Debitor (mit AP)	<input type="checkbox"/> Vertrieb	<input type="checkbox"/> Rechtsabteilung
<input type="checkbox"/> Debitor (ohne AP)	<input type="checkbox"/> Buchhaltung	

**Letzte Mahnung:** Datum der letzten Mahnung die ausgedruckt wurde.

**Mahnsperre:** Mahnsperre A ist eine manuelle Sperrung die von uns eingegeben wurde. Es gibt auch noch andere Mahnsperren zum Beispiel wenn der Debitor bereits betrieben wird (Mahnsperre B).

**Mahnstufe:** Die letzte Mahnung die ausgegeben wurde, war eine dritte Mahnung.

<sup>3</sup> Der kaufmännische Leiter ist Mitglied in der Geschäftsführung.



Dieser Debitor hier wurde komplett gesperrt, d. h. in sämtlichen Bereichen wurde eine Sperre eingetragen. Sobald eine Zahlung bei uns eingeht oder der Verkauf einen Bestelleingang platzieren will, müssen wir den Debitor entsperren. Jedoch darf nicht vergessen werden, die Sperrdaten danach wieder zu erfassen.

<b>Buchungssperre</b>	
<input type="checkbox"/> alle Buchungskreise	
<input type="checkbox"/> ausgewählter Buchungskreis	
<b>Vertriebssperren</b>	
<b>Auftragssperre</b>	
alle Vertriebsbereiche	<input type="checkbox"/>
ausgewählter Vertriebsbereich	<input type="checkbox"/> 01 allgemeine Sperre
<b>Liefersperre</b>	
alle Vertriebsbereiche	<input type="checkbox"/>
ausgewählter Vertriebsbereich	<input type="checkbox"/> 99 Allg. Liefersperre
<b>Fakturasperre</b>	
alle Vertriebsbereiche	<input type="checkbox"/>
ausgewählter Vertriebsbereich	<input type="checkbox"/> 99 Allg. Fakturasperre
<b>Sperre Vertriebsunterstützung</b>	
<input type="checkbox"/> alle Vertriebsbereiche	
<input type="checkbox"/> ausgewählter Vertriebsbereich	

Auch im Adressfeld gibt man im unteren Teil eine Bemerkung ein. Sie dient zur besseren Übersicht, damit man gleich erkennt, dass dieser Debitor gesperrt ist.

Datenleitung	
Telebox	offener Saldo CHF 25'000.00
Bemerkungen	***Debitor kompl.gesperrt gem.DAFU Blacklist***

*In der Telebox gibt man den offenen Saldo ein.*

#### **4.1.4 Zahlungsplan**

Es kann vorkommen, dass der Debitor über zu wenige „liquide Mittel“ verfügt und die Rechnung erst bezahlen kann, wenn seine gestellten Forderungen gegenüber seinen Debitoren eingegangen sind. Bei diesem Zahlungsengpass des Kunden erstellen wir mit ihm zusammen einen Zahlungsplan. Er schlägt uns einen möglichen Zahlungstermin vor, den er dann einzuhalten hat.

In wenigen Fällen kommt es vor, dass der Kunde zahlungsunfähig ist und das geforderte Geld in keiner bestimmten Frist bezahlen kann. Dann leiten wir den Rechtsweg ein, d.h. Betreuung auf Konkurs, wenn es eine Aktiengesellschaft ist, oder Betreuung auf Pfändung, wenn unser Debitor eine Privatperson ist.

## 4.2 Ablauf des Mahnprozesses High Voltage

Die ABB Schweiz AG, High Voltage mahnt monatlich die offenen Posten ihrer Debitoren. Ihr Mahnprozess wird ein bisschen anders gehandhabt. Die Definition des Prozessablaufs ist immer von der Branche abhängig. Die High Voltage hat im Vergleich zu Manufacturing and Robotics viele Kunden mit Sitz im Ausland, und verkauft Anlagen im Wert bis zu mehreren Millionen Franken. Der grösste Unterschied ist allerdings, dass die High Voltage nur einmal im Monat einen Mahnlauf durchführt.

### 4.2.1 Provisorischer Mahnlauf

Die Termine für den Mahnlauf sind genau vorgegeben (siehe Mustervorlage 7.2.1). Immer um den zehnten Tag des Monats, wird der 1. provisorische Mahnvorschlag erstellt. Im Vorschlag sind alle offenen Debitorenposten, sowie auch die Mahnsperren ersichtlich. Der Mahnvorschlag wird durch die Debitorenbuchhaltung bearbeitet. Dabei müssen verschiedene Punkte ganz besonders beachtet werden. Es ist wichtig, dass keine fehlerhaften offenen Posten auf der Liste erscheinen und dass sämtliche ABB-Firmen, die dem „Cash in Time“<sup>4</sup> angeschlossen sind, nicht gemahnt werden. Um die Änderungen in der Mahnliste aufzuzeigen, wird nochmals ein Vorschlag gestartet.

### 4.2.2 Kontrolle des Mahnvorschlags durch TB-Controller<sup>5</sup>

Nachdem der Mahnvorschlag aus Sicht der Buchhaltung korrekt ist, wird dieser den TB-Controllern zur Verfügung gestellt. Die TB-Controller werden per Mail aufgefordert, innert zwei Tagen den Vorschlag auf Fehler zu überprüfen und allenfalls eine Mahnsperre zu beantragen. Die Controller müssen die gewünschte Sperre mit Belegnummer und Begründung in ein Excel-Sheet eintragen und es auf dem Laufwerk ablegen. Die Debitorenbuchhaltung kontrolliert dann nochmals alle offenen Posten und ergänzt sie mit den gewünschten Mahnsperren.

Oftmals handelt es sich um Projekte oder Anlagen, die noch nicht vollständig funktionstüchtig sind und der Kunde deshalb die fällige Summe noch nicht überwiesen hat. Wenn es unser Fehler ist, wäre es peinlich, wenn wir dem Kunden eine Mahnung senden würden. Deshalb ist es wichtig, dass eine mögliche Mahnsperre genug früh eingereicht wird, und dass jeder Vorschlag gründlich kontrolliert wird.

---

<sup>4</sup> Internes Zahlungssystem vieler ABB Gesellschaften. Erleichtert die Bezahlung zwischen den einzelnen Abteilungen.

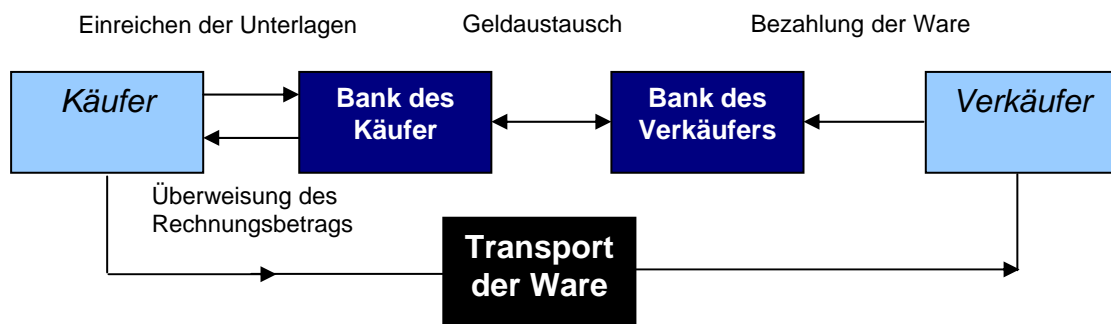
<sup>5</sup> TB-Controller sind verantwortlich für das Controlling eines Teilbereichs ihrer Abteilung.

### 4.2.3 Akkreditivgeschäft

Die High Voltage hat sehr viele Kunden im Ausland. Unter anderem auch in Ländern, die wirtschaftlich oder politisch ein Risiko darstellen. Um das Risiko zu eliminieren und sicherzugehen, dass das Geld an die ABB Schweiz AG High Voltage überwiesen wird, wird ein Akkreditiv vereinbart. D.h. eine vom Käufer beauftragte Bank, ist verpflichtet, der Bank des Verkäufers den Betrag in der vereinbarten Währung zu bezahlen. Der Verkäufer muss aber innerhalb des festgesetzten Zeitraumes die vorgeschriebenen Dokumente, wie Faktura, Ursprungszeugnis, Packliste, See- oder Luftfrachtbrief und Versicherungszertifikat bei seiner Bank einreichen.

Wenn ein Akkreditivgeschäft mit dem Kunden vereinbart wurde, wird auch die Mahnung an die Bank gesendet und nicht direkt an den Kunden. Wir stehen also nie im Kontakt mit dem Kunden.

#### *Akkreditivgeschäft*



Weiter möchte ich nicht auf das Akkreditivgeschäft eingehen, da ich bei meiner täglichen Arbeit bei Manufacturing and Robotics nicht mit Akkreditivgeschäften konfrontiert werde. Während meines Besuchs in Oerlikon erhielt ich nur einen kurzen Überblick über diese spezielle Art der Zahlungsverpflichtung, und ich denke, dass das Akkreditivgeschäft ein wesentlicher Unterschied zu unserem Mahnprozess ist.

#### **4.2.4 Ausführung Mahnlauf**

Nachdem alle Posten im Mahnvorschlag korrekt sind und gemahnt werden können, wird der Mahnlauf ausgeführt und die Mahnformulare ausgegeben. Genau wie bei Manufacturing and Robotics werden nur die ersten und zweiten Mahnungen mit der Post an die Debitoren versendet. Bei den dritten und vierten Mahnungen wird das weitere Vorgehen auch mit dem kaufmännischen Leiter besprochen. Natürlich muss jeder Mahnlauf nachvollziehbar und gut dokumentiert sein. Die Kopien der Mahnungen, sowie die Ausdrücke der Mahnliste, des Mahnprotokolls, der gesperrten Konten und der gesperrten Posten werden abgelegt.

## 4.3 Ablauf des Mahnprozesses Lernzentren

Die Lernzentren mahnen monatlich die überfälligen Debitorenposten. Anhand der Lernzentren zeige ich, wie man den Mahnlauf im Betriebssystem SAP durchführt.

### 4.3.1 Parameter anlegen

Nachdem man ins SAP eingestiegen ist, wird zuerst mit der Transaktion F150 der Parameter angelegt. Mit der Selektion bestimmt man, welche Belege (1) in welchem Buchungskreis<sup>6</sup> (2) gemahnt werden sollen. Jeder Mahnlauf wird mit den Namensinitialen und der aktuellen Wochenzahl identifiziert (3). Hat man alle Daten erfasst kann man den Mahnlauf einplanen. Sobald die Mahnselektion beendet ist, können die Mahnungen gedruckt werden.

**Mahnen: Parameter**

Einzelmahnung Mahnhistorie

Ausführung am 15.12.2004  
Identifikation NP51 3

Status Parameter freie Selektion Zusatzprotokoll

Mahndatum 15.12.2004  
Belege gebucht bis 14.12.2004 1

Buchungskreis  
Buchungskreis 0026 2 bis

Kontoeinschränkungen  
Debitor 1 bis ZZZZZZ  
Kreditor bis

*Parameter für den Mahnlauf der Lernzentren.*

<sup>6</sup> Jedes Mandat, das wir in SFA betreuen, hat einen eigenen Buchungskreis. Lernzentren haben zum Beispiel 0026, Corporate Research haben den Buchungskreis 0031.

### 4.3.2 Abklärungen

Die Ersten und Zweiten Mahnungen versenden wir per Post an die Kunden. Die 3. und 4. Mahnungen werden mit dem kaufmännischen Leiter der Lernzentren abgeklärt und die offenen Posten werden in der Blacklist (siehe Mustervorlage 7.3.1) erfasst. In der Blacklist werden alle Informationen zu den offenen Posten aufgeführt, damit man immer eine Übersicht über die aktuelle Situation hat. Der kaufmännische Leiter klärt mit den Kunden den genauen Grund ab, weshalb das Geld noch nicht auf unserem Konto eingetroffen ist. Es gibt auch bei den Lernzentren Kunden, die über zuwenig liquide Mittel verfügen und mit denen ein Zahlungsplan ausgehandelt wird. Bei diesen Kunden erfasse ich auch eine Mahnsperre. Die 3. und 4. Mahnung wird nur dann an den Kunden versendet, wenn der kaufmännische Leiter das verlangt, ansonsten vernichten wir den Mahnbrief.

## 5. Kritische Schnittstellen im Mahnprozess

Im Mahnprozess gibt es verschiedene kritische Schnittstellen. Hier muss man immer speziell acht geben, dass man sauber und korrekt arbeitet.

### **Kritische Schnittstelle 1:**

Bevor man den Mahnlauf startet, sollte man immer alle Zahlungseingänge buchen. Es ist ärgerlich, wenn man dem Kunden eine Mahnung schickt, dessen Betrag er schon längst beglichen hat. Es ist also wichtig, dass man immer alle Bankbelege verbucht und Unklarheiten sofort erledigt. Wir wollen den Kunden nicht verärgern.

### **Kritische Schnittstelle 2:**

Man muss darauf acht geben, dass man nie eine 3. Mahnung versendet, bevor man sie nicht intern abgeklärt hat. Sofern der Kunde nicht mit unserer Lieferung zufrieden ist, geben wir eine Mahnsperre ein. Es ist wichtig, dass man die Mahnsperren korrekt einträgt, damit der Kunde nicht mehr gemahnt wird. Genaues und konzentriertes Arbeiten ist also auch hier sehr wichtig.

### **Kritische Schnittstelle 3:**

Eine weitere kritische Schnittstelle, welche im Prozess gar nicht ersichtlich ist, ist das Eingeben der korrekten Debitoren Adresse. Da bringt auch das ganze Mahnwesen nichts, wenn die Mahnung bzw. die Rechnung an den falschen Debitor gesendet wird oder die Anschrift falsch ist, sodass die Post die Mahnung nicht korrekt zustellen kann. Eine wichtige Abhilfe dagegen, ist das Erfassen von neuen Stammdaten mit dem SOX 404 Formular gemäss dem Beispiel der Lernzentren.

## 6. Schlusswort

Während rund zwei Monaten habe ich mich mit dem Mahnprozess auseinandergesetzt und viele interessante Erfahrungen sammeln können. Ich musste wieder einmal feststellen, dass eine gute Zeitplanung das A und O einer solchen Arbeit ist. Obwohl ich versucht habe, mich an das Grobkonzept zu halten, kam ich am Schluss doch noch ein bisschen unter Zeitdruck. Das Erlernen des Mahnprozesses mit Hilfe von Notizen war nicht schwierig, obwohl ich den Ablauf nicht jeden Tag durchführen konnte, da der Mahnlauf nur jede zweite Woche stattfindet.


Der Nachmittag bei der ABB Schweiz AG High Voltage fand ich sehr interessant und lehrreich. Ich wurde über die verschiedenen Prozessschritte informiert und durfte bei der Bearbeitung des Mahnlaufs zusehen. Es war ein tolles Erlebnis und es hat mich zusätzlich motiviert für meine Prozesseinheit.

Ich konnte bei dieser Prozesseinheit sehr von meinem Umfeld profitieren, und ich fand es sehr spannend, die verschiedenen Mahnprozesse miteinander zu vergleichen und zu bearbeiten. Allerdings fand ich es schwierig, die Aufgabenstellung d.h. die Vorgaben einzuhalten. Beim Flussdiagramm hätte ich gerne noch weitere Teilschritte aufgeführt. Hingegen die Vorgabe von 6 bis 8 Seiten beim Kurzbericht, war für mich schwer zu erreichen.

# 7. Anhang / Mustervorlagen

## 7.1 ABB Schweiz AG Manufacturing and Robotics

### 7.1.1 Dritte Mahnung

<b>ABB Schweiz AG</b> Manufacturing & Robotics							
Ref.-Code: CHUNI CH-5400 Baden	Telefon: +41 58/585 18 81 www.abb.ch/unifer	Telefax: +41 58/585 44 10 MWST.Nr. : 101401					
Muster AG Hauptstrasse 3 5400 Baden	Datum : 07.01.2005	SEITE : 1					
	Sachbearbeiter : Ihr Konto bei uns : Unser Konto bei Ihnen :	Gabriela Schmid 10006-0000					
	Diese Aufstellung berücksichtigt Buchungen bis einschl. 07.01.2005						
<b>3. MAHNUNG</b>							
Sehr geehrte Damen und Herren							
Nachdem Sie auf unsere vorausgegangenen Mahnungen nicht reagiert haben, müssen wir Ihnen Verzugszinsen in Höhe von 5,0 % p.a. berechnen.							
Für die fälligen Posten, einschliesslich der Verzugszinsen, geben wir Ihnen hiermit eine letzte Zahlungsfrist bis zum							
12.01.2005.							
Bei Nichteinhaltung dieses Zahlungstermins sehen wir uns leider gezwungen, unsere Rechtsabteilung für die weitere Bearbeitung einzuschalten.							
Mit freundlichen Grüssen							
ABB Schweiz AG Accounting and Payroll Services, SFA-30							
<b>Ihre Referenz</b>	<b>Belegnummer</b>	<b>Belegdatum</b>	<b>Währung</b>	<b>Betrag</b>	<b>Fälligdatum</b>	<b>Verzug</b>	<b>M</b>
90153803	90153803	27.10.2004	CHF	2.089,70	26.11.2004	42	3
100609	90157278	13.12.2004	CHF	107,60	12.01.2005	5-	0
100615	90158386	23.12.2004	CHF	215,20	22.01.2005	15-	0
Summe fälliger Posten		CHF	2.089,70				
Saldo des Kontos		CHF	2.412,50				
Credit Suisse 8070 Zürich (Clearing Nr. 4835, Kto. Nr. 0835-887883-41)SWIFT: CRESCHZZ80A							

## 7.2 ABB Schweiz AG High Voltage

### 7.2.1 Termine Mahnlauf 2004

<b>Periode (Identifikation)</b>	<b>Erstellung 1. prov. Vor- schlag</b>	<b>Erstellung 2. prov. Vor- schlag und Mail an TB</b>	<b>Mahndatum (Ausführung am)</b>	<b>Monat</b>
HOS401	Di 13.01	Mi 14.01	<b>Fr 16.01</b>	JANUAR
HOS402	Di 10.02	Mi 11.02	<b>Fr 13.02</b>	FEBRUAR
HOS403	Di 09.03	Mi 10.03	<b>Fr 12.03</b>	MÄRZ
HOS404	Di 06.04	Mi 07.04	<b>Fr 09.04</b>	APRIL
HOS405	Di 11.05	Mi 12.05	<b>Fr 14.05</b>	MAI
HOS406	Di 08.06	Mi 09.06	<b>Fr 11.06</b>	JUNI
HOS407	Di 06.07	Mi 07.07	<b>Fr 09.07</b>	JULI
HOS408	Di 10.08	Mi 11.08	<b>Fr 13.08</b>	AUGUST
HOS409	Di 07.09	Mi 08.09	<b>Fr 10.09</b>	SEPTEMBER
HOS410	Di 12.10	Mi 13.10	<b>Fr 15.10</b>	OKTOBER
HOS411	Di 09.11	Mi 10.11	<b>Fr 12.11</b>	NOVEMBER
HOS412	Di 07.12	Mi 08.12	<b>Fr 10.12</b>	DEZEMBER

## 7.3 Lernzentren

### 7.3.1 Blacklist

#### Black - Liste DEZEMBER 30.12.2004 - LERNZENTREN LfW, Baden

Debi-Nr	Firma	Ortschaft	Offener Betrag	Bemerkungen	Letzte Mahnung
3641	Muster AG	Baden	77472.00	Mahnung am 15.12.04 nicht verschickt	4. Mahnung gedruckt am 04.10.04, 26.10.04, 15.12.2004
3276	Luxus GmbH	Genf	5380	Mahnung mit Rechnung am 29.10.2004 gefaxt gibt am 2.11. Bescheid!	4. Mahnung gedruckt am 04.10.04, 26.10.04, 15.12.2004
3696	Techno AG	Aarau	323543.12	Kaufmännischer Leiter gibt über das Vorgehen Bescheid.	Mahnsperre gem. kaufmännischem Leiter 03.09.2004
50270	Bernhard AG	Bülach	5250.88	Gemäss kaufmännischem Leiter Mahnung verschicken	4. Mahnung gedruckt am 04.10.04, 26.10.04, 15.12.2004
50845	Galeno AG	Bern	26093	Konkurseingabe am 15.07.2004 eingereicht	Mahnsperre gem. kaufmännischem Leiter am 03.09.2004
51845	Neduro GmbH	Winterthur	12038.30	Geld kommt erst im November	Mahnsperre gem. kaufmännischem Leiter

(Aus Gründen des Datenschutzes sind sämtliche Adressen und Debitorenangaben nur erfunden!)

### 7.3.2 Debitorenstammdaten Lernzentren

<b>Eröffnung Debitoren-Stammdaten Lernzentren</b>	
Kontengruppe: <u>Deb</u>	Deb-Nummer: <u>52890</u>
SAP-System: <u>A22</u>	
Buchungskreis: <u>"0026</u>	Zentrale Pflege SD und FI <input checked="" type="checkbox"/>
BA: _____	Nur Finanzbuchhaltung <input type="checkbox"/>
<b>Anschrift:</b>	
Name 1: <u>Muster AG</u> (gemäss HR)	Telefon-Nr.: <u>056 666 13 13</u>
	Fax-Nr: <u>056 666 14 14</u>
Name 2: _____ (in der Regel Buchhaltung):	
Strasse/Postfach: <u>Hauptstrasse 5</u>	Sprache: <u>DE</u>
PLZ/Ort: <u>5400 Baden</u>	
Land: <u>CH</u>	
Adresse kontrolliert anhand: HR <input type="checkbox"/>	
	Twix-Tel <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Durch Buchhaltung zu pflegen</b>	
Suchbegriff 1: <u>Muster</u> (Konzern = ABB-..., ansonsten logischer Begriff)	Suchbegriff 2: _____ (nur Konzern = Payer code CIT)
<b>Mitbuchkonto</b>	
Trade Receivables <input checked="" type="checkbox"/> <u>131750</u>	Non-Trade Receivables <input type="checkbox"/>
<b>Zahlungsverkehr</b>	
Zahlungsbedingung: <u>30 Tage netto</u> (in Worten od SAP-Code)	Zahlweg: V <input type="checkbox"/> W <input type="checkbox"/> (nur bei CIT angeschlossenen Gesellschaften)
<b>Vertriebsbereichsdaten FAKTURA:</b>	
Zahlungsbedingungen: <u>AB12</u>	Verkaufsorganisation: <u>0026</u>
Kontierungsgruppe: <u>1</u>	Verkäufergruppe: <u>2601</u>
Steuerklassifikation: <u>5</u>	Branche: <u>-</u>
Die Vorgaben für die Erfassung, sowie die Prüfungen auf Rechtmässigkeit sind gemäss Arbeitsunterlagen zu handhaben. Weitere Vertriebsbereichsdaten sind gemäss Systemausprägung und Anforderungen der verschiedenen Companies / BA's zu pflegen.(ev. 2. Seite)	
<b>Zentraler Ablageort:</b>	
<b>Visum</b>	
Angelegt von: Name: <u>Nicole Peter</u>	Datum: <u>20.1.05</u> Visum: <u>NP</u>
Kontrolle durch: Name: <u>M. Talbot</u>	Datum: <u>20.1.05</u> Visum: <u>TR</u>

## 8. Lernjournale und Auswertung




### Auswertungsbogen zur Prozesseinheit

**Mahnungen und Betreibungen**.....  
 (Titel des Arbeitsprozesses)

Zusammenfassung der Lernjournale:


Nehmen Sie Ihre Lernjournale zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief  hoch

weil **es ein sehr spannender Prozess ist und ich die unterschiede zwischen den verschiedenen Mandaten interessant finde. Der Nachmittag bei der High Voltage fand ich sehr informativ und hat mich für die Prozesseinheit auch motiviert**.....

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig  einfach

weil **es an sich kein schwieriger Prozess ist. Nur wird der Mahnlauf nicht jeden Tag durchgeführt sondern nur jede zweite Woche und deshalb hatte ich nicht so oft die Gelegenheit den Prozess durchzuführen. Ich hoffe aber in der nächsten Zeit den Mahnlauf noch vermehrt durchführen zukönnen**

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

sehr zufrieden  unzufrieden

**Irgendwie hatte ich bei dieser PE mehr Mühe als bei den ersten beiden Prozesseinheiten. Die Vorgaben fand ich schwierig einzuhalten. Bei den Teilschritten wurde man meiner Meinung nach zu fest eingeschränkt und beim Kurzbericht hatte ich dafür Mühe auf die 6 Seiten zu kommen.**

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses kann ich folgende gemachte Erfahrungen anwenden:

**Mich noch besser über den ganzen Ablauf informieren und auch die Zeit noch besser einteilen. Der Zeitplan fand ich zwar hilfreich, aber schlussendlich muss man auch versuchen ihn möglichst genau einzuhalten und das hat auch nicht immer funktioniert.**

## 9. Aufgabenstellung und Bewertung

Prozesseinheit	3. Lehrjahr
Name/Vorname	Peter Nicole
Geburtsdatum	23.08.1986
Lehrbetrieb Name/Ort	Lernzentren LfW, PAL-B
Vorgesetzte Person Name/Vorname	Lottenbach Theo

### 1. Prozess und Ausgangslage

#### 1.1 Prozess

Mahnprozess in der Debitorenbuchhaltung

#### 1.2 Ausgangslage

Wenn der Umsatz fakturiert ist, bedeutet das noch lange nicht das Geld in der Kasse liegt. Das Ziel ist es den Mahnprozess vollständig zu beschreiben und die unterschiedlichen Abwicklungen von 2 - 3 Firmen zu erkennen und zu erläutern.

#### 1.3 Zeitrahmen

Im Verlauf von 2 Monaten muss der/die Lernende den Prozess mind. 3-mal selbst bearbeitet oder daran mitgearbeitet haben.

Für die Erledigung der nachfolgenden Aufträge sind max. 20 - 25 Arbeitsstunden einzusetzen.

### 2. Auftrag

#### 2.1 Durchführung der Prozesseinheit

- Planen Sie Ihr Vorgehen zur Durchführung dieser Prozesseinheit und setzen Sie entsprechende Prioritäten (wo sehen Sie die Schwerpunkte?). Halten Sie beides schriftlich fest.
- Untersuchen Sie, auf welche Art und Weise dieser Arbeitsablauf (Prozess) in Ihrer Lehrfirma erfolgt.
- Informieren Sie sich im Detail über die einzelnen Schritte dieses Prozesses unter Verwendung verschiedener Informationsquellen.
- Stellen Sie die kritischen Schnittstellen fest und prüfen Sie, warum in Ihrem Lehrbetrieb so vorgegangen wird.
- Stellen Sie den Prozess in 20 - 25 Teilschritten in firmenüblicher grafischer Form dar und beschriften Sie die einzelnen Teilschritte so, dass aussenstehende Personen ohne spezielle Vorkenntnisse verstehen, welche Tätigkeit der einzelne Schritt beinhaltet.
- Beschreiben Sie anschliessend den Prozess in eigenen Worten und dokumentieren Sie die von Ihnen ausgeführten Arbeiten anhand von konkreten Mustern. Ihr Bericht soll 6 - 8 A4 Seiten und die gesamte Dokumentation 20 - 25 Seiten umfassen. Ihre Erklärungen müssen so verständlich sein, dass Aussenstehende ohne spezielle Vorkenntnisse Ihre Beschreibungen nachvollziehen können.
- Das komplette Dossier mit Aufgabenstellung, erarbeiteter Dokumentation und dem von der vorgesetzten Person ausgefüllten Bewertungsblatt ist der unabhängigen Drittperson gemäss Terminvereinbarung (siehe unten) einzureichen.

**2.2 Lernjournal / Auswertungsbogen**

Während der Bearbeitung der Prozesseinheit führen Sie nach jedem grösseren Teilschritt das Lernjournal. Zur Vorbereitung auf das Beurteilungsgespräch fassen Sie Ihre Erkenntnisse aufgrund der Eintragungen im Lernjournal auf dem Auswertungsbogen zusammen.

**2.3 Auftrag für die Auswertung in Form einer Kurzpräsentation mit anschliessender Befragung**

In Absprache mit der zuständigen Drittperson stellen Sie den bearbeiteten Prozess (ohne Medieneinsatz) vor. Anschliessend werden Ihnen Fragen zur Prozesseinheit gestellt, die Ihre betriebsspezifischen Kenntnisse und Fertigkeiten zum ausgeführten Prozess beleuchten. Als Grundlage für die Befragung dient die Dokumentation (siehe Auftrag betrieblicher Teil).

Die Vorstellung des Prozesses (max. 5 Min.) und die Befragung dauern insgesamt 20 Minuten.

**3. Bewertungskriterien**

**3.1 für den Lehrbetrieb**

Im Lehrbetrieb wird Ihre Arbeit vom Berufsbildner beurteilt. Dabei sind folgende Beurteilungskriterien massgebend:

- Prozessdokumentation (grafische Darstellung)
- Kritische Schnittstellen im Ablauf erkennen
- Fachliche Richtigkeit des Berichts
- Ziele und Prioritäten setzen und einhalten

Bewertungsskala:  
 3 Punkte: gut erfüllt  
 2 Punkte: erfüllt  
 1 Punkt: teilweise erfüllt  
 0 Punkte: nicht erfüllt

**3.2 für den überbetrieblichen Kurs**

Die Leitenden des überbetrieblichen Kurses bewerten nach folgenden Kriterien:

- Einhalten von Terminen und Vorgaben
- Erarbeitete Dokumentation
- Verständlichkeit der Ausführungen
- Auf Fragen eingehen können

**Vereinbarung**

Die Prozesseinheit und folgende Termine wurden zwischen vorgesetzter Person und Lernender/Lemendem vereinbart:

Abgabe an Vorgesetzte/n	14.01.2005	Beurteilungsgespräch mit vorgesetzter Person	21.01.2005
Abgabe an unabhängige Drittperson	25.01.2005	Beurteilungsgespräch mit unabhängiger Drittperson	
Präsentation an unabhängige Drittperson			

Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift vorgesetzte Person/en

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift lernende Person