

# **Prozesseinheit 1**

## **Verarbeitung der Tagespost**



**GENERALI**  
Versicherungen

**Stefanie Liembd**  
**2006**

**E-Profil**

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Titelblatt</b> .....	S. 0
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	S. 1
<b>Prioritätenliste</b> .....	S. 2
<b>Vorwort</b> .....	S. 3
<b>Flussdiagramm</b> .....	S. 4
<b>Prozessbeschreibung</b> .....	S. 6
<b>Analyse Gesichtspunkt</b> .....	S. 8
<b>Schlusswort</b> .....	S. 9

## Prioritätenliste

Tätigkeit	Geplant am	Geplante Zeit	Erledigt am	Tatsächliche Zeit	Priorität
<b>Informieren</b>					
Einführung im ÜK	15.11.2005		15.11.2005		Hoch (ohne Informationen weiss man nicht um was es geht)
Thema bestimmen	18.01.2006		18.01.2006		Hoch (weil ich wissen muss über welchen Prozess ich schreiben muss)
Prospekte der Post studieren	22.03.2006	½ h	22.03.2006	Ca. ½ h Und zwischen durch immer wieder ein wenig	Mittel (gut für weitere Informationen)
<b>Planen</b>					
Prioritätenliste erstellen	20.02.2006	1 h	19.02.2006	¾ h	Hoch (die Zeit zu planen ist sehr wichtig)
<b>Realisieren</b>					
Titelblatt	15.02.2006	20 min	15.02.2006	10 Minuten	Tief
Flussdiagramm	01.03.2006	2 h	02.03.2006	2 ½ h	Hoch (ist ein Bestandteil der PE und für die weitere Bearbeitung wichtig und hilfreich)
Vorwort	22.03.2006	20 min	22.03.2006	15 min	Tief
Prozessbeschrieb	22.03.2006 / 23.03.2006	Jeweils ca. 1 h	22.03.2006 / 03.04.2006	Jeweils ca. ¾ h	Hoch
Analyse Gesichtspunkt	05.04.2006	Ca. 1 h	05.04.2006	¾ h	Hoch
Lernjournale ausfüllen	20.02.2006 / 01.03.2006 / 22.03.2006 / 29.03.2006	Jeweils ca. 15 min	20.02.2006 / 01.03.2006 / 22.03.2006 / 29.03.2006	20 Minuten / 15 Minuten / 10 Minuten / 10 Minuten	Mittel
Schlusswort	05.04.2006	20 min	05.04.2006	10 min	Mittel
<b>Kontrollieren</b>					
Kontrollieren und evtl. Verbessern	20.04.2006	2 h	20.04.2006 + 23.04.2006	1 ¾ h	Hoch (damit möglichst wenige Fehler vorhanden sind)
<b>Präsentation</b>					
Präsentation erstellen	21.04.2006	1h	21.04.2006	¾ h	Hoch
Präsentation überarbeiten	22.04.2006	½ h	23.04.2006	10 min	Mittel
Präsentation präsentieren	25.04.2006	Ca. 15 min	25.04.2006	Ca. 12 min	Hoch

## **Vorwort**

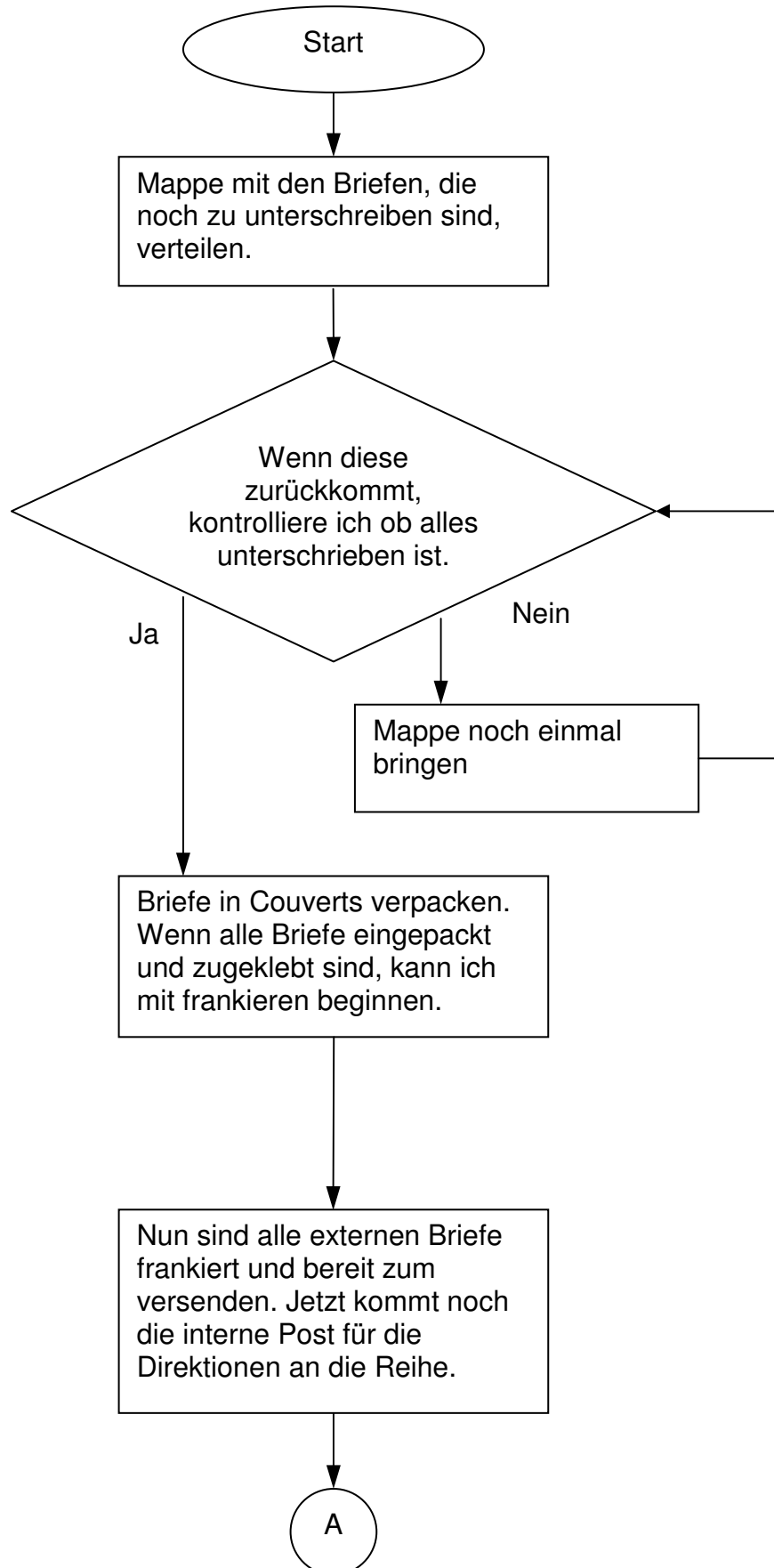
Was ist eine Prozesseinheit?

Eine Prozesseinheit ist eine schriftliche Arbeit, welche den Ablauf einer Tätigkeit aufzeigt. Diese Tätigkeit wird durch eine grafische Darstellung (Flussdiagramm) dargestellt und durch die Prozessbeschreibung dokumentiert.

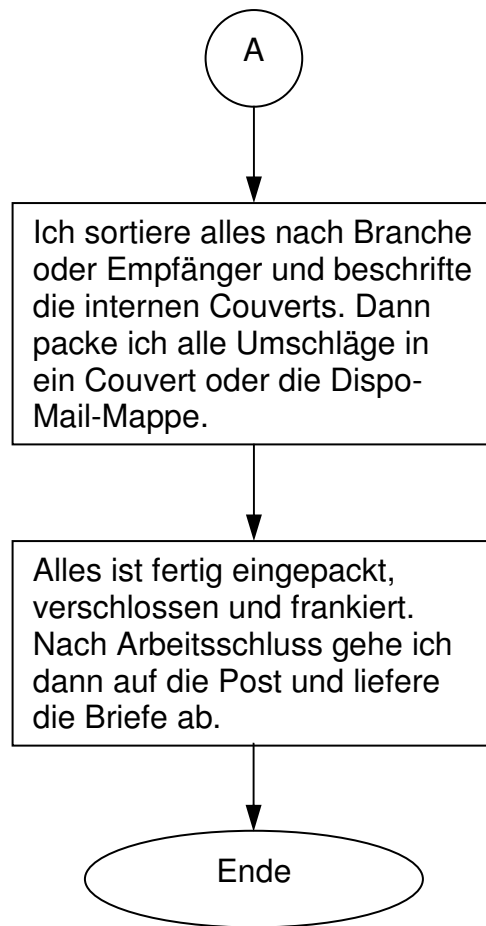
Am 15. November 2005 fand die Einführung in die PE 1 im Überbetrieblichen Kurs statt. Dort wurde uns alles über die Prozesseinheit erzählt und einige Themenbeispiele gezeigt.

In einer Besprechung mit Frau K. Dylong wurde das Thema für meine erste Prozesseinheit besprochen. Wir waren uns sehr schnell einig, dass ich über die Postverarbeitung schreibe, da ich jeden Abend die Post verarbeite und dann zur Post bringe.

## Flussdiagramm



Prozesseinheit 1



## Prozessbeschreibung: Verarbeitung der Tagespost

Jeden Abend, wenn ich im Geschäft bin, verarbeite ich die Post, die versendet werden muss. Ich habe eine Frankiermaschine zur Verfügung, die mir beim Frankieren hilft. An manchen Tagen gibt es mehr und an anderen gibt es weniger Briefe, die versendet werden müssen. Einige sind wichtiger als andere. Die wichtigeren werden per A-Post und die anderen per B-Post versendet. Bei der Frankiermaschine haben wir vier Kästchen, eines für die A-Post, eines für die B-Post und je eines für die Direktionen in Adliswil und in Genf. Wenn es Briefe gibt, die Eingeschrieben oder ins Ausland versendet werden müssen, helfen mir meine Arbeitskolleginnen, indem sie diese Briefe auf die Frankiermaschine legen, damit ich sofort sehe, dass sie speziell frankiert werden müssen.

Zuerst bringe ich die Briefe, die noch zu unterschreiben sind, zu der Person, die sie unterschreiben muss. Während diese Briefe unterschrieben werden, beginne ich schon mit dem Verschliessen der Couverts für die Makler, da diese den ganzen Tag offen bleiben bis ich am Abend die Post verarbeite. Diese Umschläge werden noch nicht verschlossen, da es sein kann, dass an einem Tag mehrere Aufträge oder Policen-Kopien an einen Makler gesendet werden müssen und so alles in einem Umschlag verschickt werden kann. Wenn ich die Briefe dann zurück erhalte, kontrolliere ich, ob alle unterzeichnet sind. Wenn dies nicht der Fall ist, bringe ich sie wieder zurück und sonst werden sie in ein Couvert verpackt und in das richtige Kästchen gelegt.



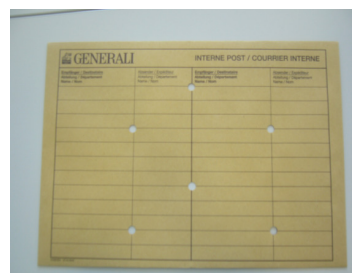
Hier sieht man den Platz, an dem die Post frankiert wird.

Wir haben einige Normen was das Frankieren angeht. Zum Beispiel werden Offerten immer per A-Post versendet, Policen per B-Post und Aufträge an die Vermittler, die nicht sehr dringend sind, per B-Post. Ich frankiere zuerst immer die B-Post. Zuerst die Umschläge im B5-Format und dann die Umschläge im B4-Format. Danach dasselbe mit der A-Post.



Frankiermaschine

Wenn alle Briefe frankiert sind, kommt noch die interne Post nach Adliswil und Genf an die Reihe. Zuerst nehme ich die Post nach Genf und sortiere diese nach Branche oder nach Empfänger. Ich packe die Post in ein internes Couvert. Auf das interne Couvert schreibe ich die Branche oder wenn ich einen Empfängernamen weiss, schreibe ich diesen darauf. Wenn alle Dokumente in den internen Umschlägen sind, schliesse ich sie und verpacke diese dann in einen grossen Briefumschlag. Wenn es aber viel Post ist, die nach Genf muss, nehme ich eine Dispomail-Mappe.



Internes Couvert

Ein Dispomail ist ideal wenn man grössere Mengen von Akten versendet, die der Empfänger schon am nächsten Tag haben sollte. Es ist billiger, wenn man alles in einem Dispomail senden kann, als wenn man mehrere grosse Couverts sendet. Wenn man ein Dispomail bis Schalterschluss bei der Post aufgibt hat es der Empfänger schon am folgenden Werktag in seinem Postfach. Voraussetzung für ein Dispomail ist aber, dass der Empfänger über ein Postfach verfügt.



Dispomail

Jetzt kommt die Post nach Adliswil an die Reihe. Auch hier sortiere ich zuerst die ganze Post. Meistens gibt es hier weniger zu sortieren, da fast alles in die Schadenabteilung muss und die Anträge in separaten Kartonmappen gesendet werden. Ich verschliesse die Couverts und nehme noch die Mappen mit den Anträgen. Ich packe alles in ein Couvert oder in die Dispomail-Mappe. Ich frankiere das Couvert oder die Mappe nach Genf und Adliswil und klebe noch die Adresse der Direktion in Genf bzw. Adliswil am richtigen Ort hin. Keines der beiden Couverts bzw. Dispomail-Mappe wird verschlossen. Es könnte sein, dass eine Arbeitskollegin kurz vor Arbeitsschluss noch etwas Dringendes auf eine der beiden Direktionen senden muss.

Jetzt ist die ganze Post frankiert und bereit zum absenden. Ich sehe die Briefe noch einmal durch ob sie frankiert und verschlossen sind, dann stecke ich sie in einen Plastiksack. Wenn es schon 17.30 Uhr ist, nehme ich die Post und bringe sie an den Postschalter. Sonst arbeite ich noch bis Arbeitsschluss und gehe dann zur Post. Wenn aber trotzdem ein Brief zuwenig oder gar nicht frankiert ist, bekommen wir einen Zettel von der Post, den wir dann mit dem fehlenden Betrag plus CHF –.50 frankieren und den Zettel am Abend wieder am Postschalter abgeben.

In der Post werden die Briefe weiter verarbeitet und der Empfänger hat sie je nach Frankierung schon am nächsten Tag, oder einige Tage später im Briefkasten bzw. im Postfach.

Der ganze Ablauf, den ich beschrieben habe, wiederholt sich Tag für Tag, ausser wenn ich nicht im Betrieb bin, dann übernimmt die Postverarbeitung eine Arbeitskollegin.



## Analyse Gesichtspunkt: Kosteneffizienz

Ich habe den Gesichtspunkt Kosteneffizienz ausgewählt, weil man ja überall sparen muss. Sparen kann man auch beim versenden der Post.

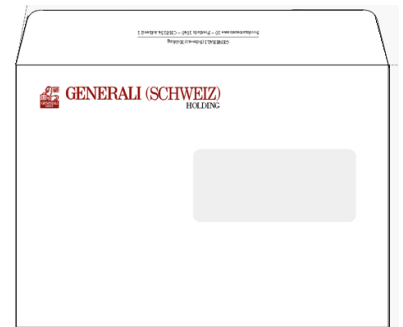
Da bei mir im Betrieb vieles per B-Post versendet wird (Policen, Aufträge und sonstige Briefe), würde ich sagen, dass wir kosteneffizient frankieren. Es werden nur wichtige oder dringende Briefe, die am nächsten Tag schon beim Empfänger sein müssen, per A-Post versendet. Das sind zum Beispiel Unterlagen, die an eine andere Agentur müssen damit sie weiter verarbeitet werden können. Anträge sollten auch möglichst schnell beim Kunden sein. Dies macht einen guten Eindruck und wir erhalten den unterzeichneten Antrag meistens auch etwas schneller zurück. Wenn ein Antrag erst eine Woche später beim Kunden ankommen würde, könnte er denken, dass er nicht wichtig genug sei. Wenn der Antrag aber schon am nächsten Tag bei ihm eintrifft, merkt er, dass wir bemüht sind, eine Versicherung mit ihm abzuschliessen.



Wir probieren auch möglichst viele Briefe zusammenzufalten und sie in einem kleinen Couvert zu senden, dann ist es auch billiger, als wenn wir alles in grossen Umschlägen versenden würden. Wie fast überall gibt es auch hier einige Ausnahmen. Policen versenden wir nie in einem kleinen Umschlag, da sie nicht mehr so schön aussehen, wenn sie gefaltet sind.

Wir probieren auch möglichst viele Briefe zusammenzufalten und sie in einem kleinen Couvert zu senden, dann ist es auch billiger, als wenn wir alles in grossen Umschlägen versenden würden. Wie fast überall gibt es auch hier einige Ausnahmen. Policen versenden wir nie in einem kleinen Umschlag, da sie nicht mehr so schön aussehen, wenn sie gefaltet sind.

Wenn es für einen Kunden oder einen Makler an einem Tag mehrere Briefe zum senden gibt, schicken wir diese nicht in mehreren Couverts, sondern packen alles in einen Briefumschlag, damit nur einer frankiert werden muss. Dieser, wie auch die zwei oben genannten Punkte zeigen, dass wir beim Frankieren nicht verschwenderisch sind. Sie zeigen, dass wir uns überlegen, worauf wir achten müssen, damit nicht zu viel Geld für unnützlich Frankieren verschwendet wird.



## **Schlusswort**

Das erstellen meiner ersten Prozesseinheit hat mir im grossen und ganze viel Freude bereitet, da nicht viele Probleme aufgetaucht sind. Am Anfang wusste ich nicht, womit ich beginnen soll. Ich habe dann in meinem Modelllehrgang das Kapitel Prozesseinheit noch einmal nachgelesen und in der Schule haben wir auch über die erste PE gesprochen. Ich merkte schnell, dass ich nicht die einzige war, die nicht genau wusste wie beginnen. Ich denke, dass es sehr hilfreich wäre, wenn man ein Beispiel einer Prozesseinheit erhalten würde, damit man bei der ersten ein wenig sieht wie es aussehen soll. Ich bin mir aber sicher, dass es bei der zweiten Prozesseinheit besser gehen wird.

Wichtig ist, dass man sich an den Zeitplan hält, was mir persönlich manchmal ein wenig schwer gefallen ist. Jedoch habe ich bemerkt, dass dies unbedingt erforderlich ist.