

1 Problem Scenarios

1.1 Problem Scenario - Fachangestellter

Titel:

Bearbeiten von Geschäftsvorgängen

Personen:

Hr. Schell, Fachangestellter aus der Marketingabteilung

Narrativ:

Hr Schell aktualisiert die Themenliste für eine am Mittag stattfindende Abteilungsbesprechung als aus seinem EMail Programm eine Erinnerungsmeldung erscheint. Die Abrechnungen für ein vergangenes Promotionprojekt sind fällig und er muss die zugehörige Buchhaltung noch erledigen. Ein Kollege aus der Buchhaltung hatte ihn vorgestern in der Kaffeküche schon darauf angesprochen. Er schreibt den aktuellen Punkt der Themenliste noch zu Ende, speichert diese und öffnet seinen Dokumenteneingang.

Für eine Reihe von Abrechnungen einer dienstleistenden Agentur trägt er für die interne Verwaltung die beteiligten Personen, den verantwortlichen Ansprechpartner und die zugehörige Projektnummer ein. Manchmal sind diese Felder schon teilweise von der Buchhaltung ausgefüllt und er muss diese noch ergänzen. Damit die Rechnung korrekt gebucht werden kann, muss er zudem die Kostenstelle und die zugehörigen Sachkonten bestätigen. Da er und seine Kollegen aus der Marketingabteilung häufig diese Dienstleistung von einer Reihe von Agenturen buchen, mit denen sie zur Zeit zusammenarbeiten, gibt er für jeden der Agenturen immer sehr ähnliche Werte ein.

Manchmal muss er für eine korrekte Eingabe die Daten auch aus der Software zur Projektverwaltung nachsehen. Da dies bei größeren Projekten sehr zeitraubend werden kann haben er und ein Kollege eine Liste erstellt welche parallel zu einem Projekt gepflegt wird.

Da das Promotionprojekt erst Ende des vergangenen Monats durchgeführt wurde kann er sich, nach kurzem Überlegen, an die nötigen Eingaben für die Buchhaltung erinnern und muss glücklicherweise nicht in der Liste nachschauen. Er trägt die Werte für die ausstehenden Rechnungen in die Felder ein und gibt den Vorgang zur Buchung und Abrechnung frei.

1.2 Problem Scenario - Verwaltungsangestellter

Titel:

Erzeugen eines Geschäftsvorgangs

Personen:

Hr. Fillipi, Buchhalter in einem mittelgroßen Unternehmen

Fr. Kiesewetter, Abteilungskollegin von Herrn Fillipi

Hr. Schell, Kollege aus der Marketingabteilung

Narrativ:

Nach einem kurzfristigen Telefonkonferenz mit zwei seiner Abteilungskollegen und seiner Vorgesetzten, die in dieser Woche in einer Zweigstelle des Unternehmens weilt, setzt sich Herr Fillipi wieder an seinen Schreibtisch und öffnet sein Programmfenster des Buchhaltungssystems. Er wartet einen zurzeit laufenden Aktualisierungsvorgang seines Dokumenteneingangs ab und sieht eine Reihe von neuen Dokumenten die die Aushilfen aus der Erfassungsabteilung bereitgestellt haben.

Bei den Absendern der Dokumente erkennt er den Firmennamen eines dienstleistenden Messebauers, von dem in der Telefonkonferenz die Rede war, und wählt eines der Dokumente aus um dazu einen buchhalterischen Vorgang zu beginnen. In einer Detailansicht des Dokuments überfliegt er kurz das Dokument. Da der Messebauer nahezu ausschliesslich im Rahmen Marketingaktivitäten beauftragt wird weist Herr Fillipi dem Vorgang zunächst die Marketingabteilung zu und dann das zugehörige Projekt. Aber anscheinend ist kein passendes Projekt im System eingepflegt. Er greift zum Hörer und ruft den Kollegen Schell, von dem er weiß das dieser auch mit Messen beschäftigt ist, an um nach dem Projekt zu fragen. Leider nimmt dieser nicht ab. Er legt den Hörer auf und fragt Fr. Kiesewetter am Nebentisch ob sie Herrn Schell heute schon gesehen hat. Fr. Kiesewetter teilt ihm mit das sie mitbekam das Schell bis zum Nachmittag in einer Abteilungsbesprechung weilt. Hr Fillipi schliesst daraufhin den zuvor geöffneten Buchhaltungsvorgang.

Für eine Abteilungsbesprechung am Anfang nächster Woche soll er noch einige Rahmendaten der Buchhaltung sammeln. Er geht die vergangenen Vorgänge durch und überträgt Daten zu Eingangsdatum von Dokumenten, Anzahl von Rechnungen von wichtiger Dienstleister und Zulieferer in ein für diese Besprechung vorbereitetes Spreadsheet.

Nach einer Weile klingelt sein Telefon und Hr Schell meldet sich das sie zur Zeit eine Besprechungspause machen und er Hr Fillipi Anruf in Abwesenheit gesehen hat. Während Hr Fillipi nach dem Projekt fragt wechselt er gleichzeitig wieder in den geschlossenen Vorgang. Hr Schell teilt ihm derweil irritiert mit das die Abrechnungen für die Messe erst Anfang des nächsten Quartals kommen sollen aber das der Messebauer wohl für eine Roadshow beauftragt wurde welche wiederum vom Vertrieb organisiert wurde. Sie beenden das Telefonat und Hr Fillipi weist dem Vorgang zunächst die Vertriebsabteilung zu und kann daraufhin aus einer Liste von Vertriebsprojekten das zugehörige Roadshow Projekt auswählen und den Vorgang an die Kollegen der Vertriebsabteilung weitergeben.

1.3 Problem Scenario - Verantwortlicher

Titel:

Einsicht und Steuerung von Verwaltungsvorgängen

Personen:

Fr. Tichy, Abteilungsverantwortliche der Buchhaltung

Hr. Ion, Abteilungsverantwortlicher der Marketingabteilung

Narrativ:

Zwischen zwei Besprechungen in der neuen Zweigstelle hat Fr. Tichy noch Zeit für eine kurzfristigen Telefonkonferenz mit drei Kollegen aus der Buchhaltung. In dieser bespricht Sie mit den Kollegen wie die Abteilung das am Tag zuvor aktualisierte Excelsheet nutzen wird um endlich einen aktuelleren Einblick in den Status des Dokumenteneingangs zu erhalten. Es gehört zu Ihrem Verantwortungsbereich regelmäßig der Geschäftsführung zum aktuellen Status der Buchhaltung zu berichten.

Nach der Besprechung hat sie noch ein paar Minuten Zeit und schaut noch kurz in Ihren EMail Posteingang. Sie öffnet eine der vielen ungelesenen Mails und liest das Hr Ion vom Marketing sie bittet die Rechnungen einer Promotionagentur schnell weiterleiten zu lassen. Deren Buchhaltung habe sich schon bei ihm gemeldet und er wolle Sie nicht weiter warten lassen. Sie leitet diese an zwei Kollegen mit einer Bitte zur zeitnahen Bearbeitung weiter und hofft das diese die EMail auch möglichst bald lesen. Da der Import der Dokumente in das Buchungssystem zur Zeit noch manuell läuft wird standardmäßig auch einfach nach Dokumenteneingang bearbeitet. Sie erhält solche Anfragen häufig von den Kollegen der Fachabteilungen und teilweise sogar direkt von der Geschäftsführung. Je nachdem wie gerade die Projektstati aussehen werden die Dokumente bestimmter Firmen bevorzugt bearbeitet oder zurückgestellt.