

Prozessbeschreibung: Erstattungsanfrage eines Kunden bearbeiten

Beispiel. Northwind ist eine erfundene Firma. Werkzeuge und Fristen stehen in der verknüpften Verfahrensanweisung (SOP) und den Arbeitsanweisungen, nicht hier.

Prozessverantwortliche/r	Lena, Leitung Finanzen
Version und Datum	1.0, 4. Oktober 2026
Nächste Prüfung	4. April 2027, oder früher, wenn sich die Erstattungsregeln ändern

Freigabe

Erstellt	Geprüft	Freigegeben
Leitung Finanzen, 4. Oktober 2026	Leitung Support, 4. Oktober 2026	Geschäftsführung, 4. Oktober 2026

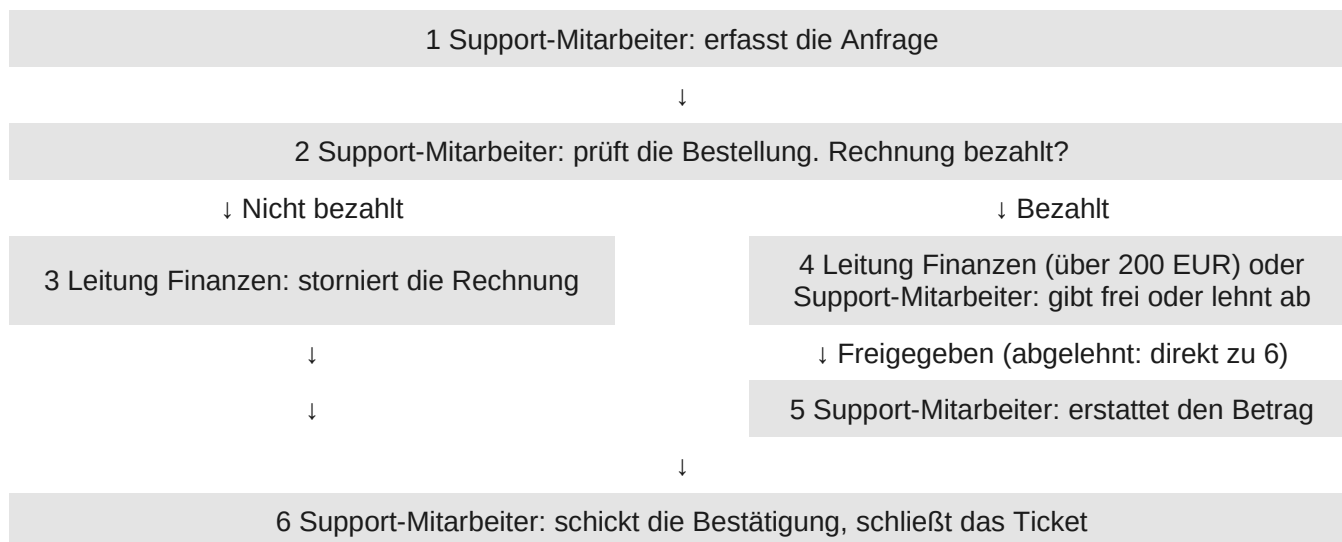
Zum Prozess

Zweck	Der Kunde bekommt sein Geld zurück oder seine unbezahlte Rechnung storniert, und in jedem Fall eine klare Antwort.
Geltungsbereich	Beginnt, wenn eine Erstattungsanfrage im Support-Postfach eingeht. Endet, wenn der Kunde eine Bestätigung per E-Mail hat. Nicht erfasst: Rückbuchungen über den Kartenanbieter.
Auslöser	Eine E-Mail mit einer Erstattungsanfrage geht im Support-Postfach ein.
Eingaben	Die Anfrage-E-Mail mit der E-Mail-Adresse des Kunden und der Bestellnummer (vom Kunden).
Ergebnisse	Eine Erstattung ausgeführt, eine Rechnung storniert oder eine Erstattung mit Begründung abgelehnt; das Ticket mit dem Ergebnis geschlossen; eine Bestätigung per E-Mail an den Kunden.
Kennzahlen	Arbeitstage von der Anfrage bis zur Bestätigung (Median je Monat); Erstattungstickets, die der Kunde im Monat wieder öffnet. Monatlich ausgewertet von der Leitung Finanzen.

Rollen und Verantwortlichkeiten

Rolle	Entscheidet oder erledigt
Kunde	Schickt die Anfrage mit der Bestellnummer; erhält die Bestätigung.
Support-Mitarbeiter	Erfasst die Anfrage, prüft die Bestellung, erstattet, informiert den Kunden, schließt das Ticket.
Leitung Finanzen	Gibt Erstattungen über 200 EUR frei; storniert unbezahlte Rechnungen. Verantwortet den Prozess.

Der Prozess im Überblick



Ablauf

Nr.	Rolle	Tätigkeit und Übergabe	Verknüpfte Arbeitsanweisung
1	Support-Mitarbeiter	Erfasst die Anfrage als Ticket mit der Bestellnummer.	Keine
2	Support-Mitarbeiter	Prüft, ob die Bestellung zur Anfrage passt und ob die Rechnung bezahlt ist. Übergibt das Ticket an Finanzen, wenn die Rechnung offen ist oder die Erstattung über 200 EUR liegt.	Keine
3	Leitung Finanzen	Wenn die Rechnung nicht bezahlt ist: storniert sie, weiter mit Nr. 6.	Eine unbezahlte Rechnung stornieren
4	Leitung Finanzen oder Support-Mitarbeiter	Wenn sie bezahlt ist: gibt die Erstattung im Ticket frei oder lehnt sie mit Begründung ab (dann weiter mit Nr. 6). Über 200 EUR entscheidet die Leitung Finanzen, bis 200 EUR der Support-Mitarbeiter.	Keine
5	Support-Mitarbeiter	Erstattet den freigegebenen Betrag und vermerkt es im Ticket.	Erstattung für eine bezahlte Bestellung
6	Support-Mitarbeiter	Schickt dem Kunden die Bestätigung und schließt das Ticket.	Keine

Verknüpfte Arbeitsanweisungen

Arbeitsanweisung	Ablageort
Eine unbezahlte Rechnung stornieren	Ordner Arbeitsanweisungen Finanzen; 4 Schritte mit Screenshots
Erstattung für eine bezahlte Bestellung	Ordner Arbeitsanweisungen Support; 5 Schritte mit Screenshots

Änderungshistorie

Version	Datum	Was sich geändert hat	Von
1.0	4. Oktober 2026	Erste Fassung	Leitung Finanzen