

# HUVUDPROCESS KUNDRESKONTRA

Vision: Trygg, rättvis och effektiv hantering av kundtransaktioner och kunduppgifter

I enkäten genomförd maj 2017 var "Hantera tillgodohavande" inkluderad i "Hantera kundinbetalningar".

Kallades "Kreditering inkl. återbetalning" i enkäten i maj 2017.

I enkäten genomförd maj 2017 kallades dessa steg "Utbetalning".

	1. Hantera beställning	2. Skapa kundfaktura i Unit4 Business World	3. Skapa faktura via verksamhets-system	4. Skapa räntefaktura	5. Faktura-distribution externa kunder	6. Skapa och betala kommun- och förvaltnings-intern faktura	7. Hantera kund-inbetalningar	8. Hantera tillgodohavande	9. Kreditering	10. Förbereda utbetalning	11. Utbetalnings-körning	12. Påminnelse- och kravhantering	13. Underhåll och avstämning i kundreskontra	14. Kundkontakt
<b>Upplevelse</b>														
Trygghet, tydlighet, enkelhet, snabbhet, kvalitet, effektivitet	Sker ej i Unit4 Business World men påverkar Kundreskontra	Förvaltningarnas upplevelse baserad på enkät genomförd maj 2017		Endast ett fåtal förvaltningar räntefakturerar										
Osäkerhet, otydlighet, komplexitet, ineffektivitet														
<b>Vision</b>	Förvaltningar erbjuder betalsätt som möjliggör enkla och smidiga betalningar	Färre manuella fakturor Minskad osäkerhet vid skapande av manuella fakturor	Smidig hantering av fakturor från verksamhetssystem	Alla externa kunder faktureras för dröjsmålsränta på samma vis	Färre pappersfakturor och fler e-fakturor	Färre differenser i interna mellanhavanden och smidigare arbete med interna fakturor	Färre felaktiga eller uteblivna betalningar Minskad osäkerhet vid läsning av kundbilden	Färre kundtillgodohavanden Smidigare hantering av kundtillgodohavanden	Smidigare hantering av kreditfakturor	Smidigare förberedelser av utbetalningar	Smidigare hantering av utbetalningskort	Påminnelser och kravbrev är lätta att förstå för alla Ökad kunskap om socialt inkasso	Ökad tydlighet kring vilket underhåll och vilka avstämningar som ska göras i kundreskontra Smidigare arbete med underhåll och avstämning	Fakturor och övriga utskick är lätta att förstå för alla Färre frågor om tolkning av fakturor och övriga utskick
<b>Förbättringsmöjligheter</b>	Minska manuell fakturering genom att erbjuda andra betalsätt och rekommendation för hantering av småbelopp	Utbildning i att skapa manuella fakturor Rekommendation för attestering och kundkort	Utbildning i kontroll av faktureringskörning	Likabehandling av externa kunder Utökad systemstöd för räntefakturerings-körningen Automatisering av räntefaktureringen	Öka användningen av e-fakturor	Gemensam rutin för periodisering Öka användningen av bokföringsorder Register över mottagarkoder	Förbättrat fakturautseende Öka användningen av autogiro och e-faktura Utbildning i att läsa kundbilden Utökad systemstöd för undersökning och uppföljning av kundens status	Rekommendation för hantering av kundtillgodohavanden, inklusive beloppsgränser och kundkontakt Utökad systemstöd för hantering av kundtillgodohavanden	Utbildning i att skapa kreditfakturor Gemensam rutin för kreditering av inkassoärende	Utbildning i att skapa utbetalning	Rekommendation kring utbetalningskort Utökad systemstöd för hantering av utbetalningar	Förbättra utseendet på påminnelser och kravbrev för att undvika feltolkningar Utbildning i att sätta kravkod på kunder Utökad systemstöd för bevakning och återkallelse av krav	Rekommendation kring vilket underhåll och vilka avstämningar som ska göras i kundreskontra Gemensam eller central rutin för bortskrivning av småbelopp Utökad systemstöd för underhåll och avstämningar	Förbättra fakturans och övriga utskicks utseende för att undvika feltolkningar Rekommendation kring bemötande Utökad systemstöd för att se kundinformation
<b>Styrande dokument</b>	Regler för fodringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun	Regler för attest i Göteborgs stad	Regler för attest i Göteborgs stad	Regler för fodringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun			Regler för fodringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun					Regler för fodringsbevakning och inkasso i Göteborgs kommun		
<b>Kommentarer</b>	Se stegen i Delprocess 1: Hantera beställning i fliken "1. Hantera beställning" nedan	Se stegen i Delprocess 2: Skapa kundfaktura i Unit4 Business World i fliken "2. Skapa kundfaktura i UBW" nedan	Se stegen i Delprocess 3: Skapa faktura via verksamhetssystem i fliken "3. Skapa faktura via verks.sys." nedan	Se stegen i Delprocess 4: Skapa räntefaktura i fliken "4. Skapa räntefaktura" nedan	Se stegen i Delprocess 5: Fakturadistribution externa kunder i fliken "5. Fakturadistribution" nedan	Se stegen i Delprocess 6: Skapa och betala kommun- och förvaltningsintern faktura i fliken "6. Interna fakturor" nedan	Se stegen i Delprocess 7: Hantera kundinbetalningar i fliken "7. Hantera kundinbetalningar" nedan	Se stegen i Delprocess 8: Hantera tillgodohavande i fliken "8. Hantera tillgodohavande" nedan	Se stegen i Delprocess 9: Kreditering i fliken "9. Kreditering" nedan	Se stegen i Delprocess 10: Förbereda utbetalning i fliken "10. Förbereda utbetalning" nedan	Se stegen i Delprocess 11: Utbetalningskörning i fliken "11. Utbetalningskörning" nedan	Se stegen i Delprocess 12: Påminnelse- och kravhantering i fliken "12. Påminnelser och krav" nedan	Se stegen i Delprocess 13: Underhåll och avstämning av kundreskontra i fliken "13. Underhåll och avstämning" nedan	Se stegen i Delprocess 14: Kundkontakt i fliken "14. Kundkontakt" nedan