

Die neun Schritte in sechs Branchen

Je Branche die Schrittfolge als Startpunkt für die Prozessbeschreibung W1 – Schritt 1, 7 und 9 unterscheiden sich am stärksten.

Produktion

Schritt	So läuft er in dieser Branche
1 Anfrage	Anfrage mit Zeichnung/Stückliste; Normen (Werkstoff, Toleranz) klären
2 Machbarkeit	Machbarkeit: Maschinenbelegung, Material-Lieferzeit, Prüfmittel
3 Angebot	Angebot nach Zeichnungsstand, Abgrenzung Zeugnisse/Oberfläche
4 Auftrag und AB	AB mit Zeichnungsstand; Änderungen = neue Revision
5 Mappe und Beschaffung	Auftragsmappe; Material bestellen mit Zeugnisanforderung
6 Ausführung	Fertigen nach Zeichnung; Laufkarte; Chargen erfassen
7 Prüfpunkt	Prüfpunkt: Endprüfung nach Zeichnung mit Messmitteln (Protokoll)
8 Fehler	Fehler: Sperrvermerk, Nacharbeit, erneute Prüfung
9 Lieferung, Rechnung, danach	Verpacken nach Vorgabe, Lieferschein mit Charge, Rechnung

Handwerk / Bau

Schritt	So läuft er in dieser Branche
1 Anfrage	Besichtigung und Aufmaß vor Ort; Bauordnung, Brandschutz
2 Machbarkeit	Machbarkeit: Montageteam, Material, Gerüst, Termine Gewerke
3 Angebot	Angebot mit Abgrenzung bauseitiger Leistungen, Mitwirkung
4 Auftrag und AB	AB / Bauvertrag; Änderungen als Nachtrag
5 Mappe und Beschaffung	Auftragsmappe; Material und Nachunternehmer beauftragen
6 Ausführung	Werkstatt und Montage; Bautagebuch; Zeichnungsstand
7 Prüfpunkt	Prüfpunkt: Abnahme beim Kunden mit Protokoll und Mängelliste
8 Fehler	Mängel: Mängelliste, Nachbesserung, erneute Abnahme
9 Lieferung, Rechnung, danach	Schlussrechnung nach Aufmaß; Gewährleistung 4–5 Jahre

Handel

Schritt	So läuft er in dieser Branche
1 Anfrage	Anfrage: Artikel, Menge, Termin; Produktvorschriften (CE)
2 Machbarkeit	Machbarkeit: Verfügbarkeit, Lieferzeit Lieferant, Bonität
3 Angebot	Angebot; Abgrenzung Montage/Entsorgung
4 Auftrag und AB	AB (ggf. automatisch aus Shop); Änderungen vermerken
5 Mappe und Beschaffung	Bestellung beim Lieferanten; Wareneingang (Kurs Lieferanten)
6 Ausführung	Lagern (8.5.4), kommissionieren; Kommissionsware kennzeichnen
7 Prüfpunkt	Prüfpunkt: Versandkontrolle gegen Auftrag (Packliste, Scan)
8 Fehler	Fehler: Falschlieferrung → Sperren, Retoure, Kundeninfo
9 Lieferung, Rechnung, danach	Lieferschein, Rechnung; Retourenabwicklung

IT-Dienstleistung

Schritt	So läuft er in dieser Branche
1 Anfrage	Bedarfsklärung vor Ort; Bestandsaufnahme; Datenschutz
2 Machbarkeit	Machbarkeit: Techniker, Hardware-Lieferzeit, Herstellerfreigaben
3 Angebot	Konzept (8.3) und Angebot; Abgrenzung Lizenzen/Migration/Support
4 Auftrag und AB	AB; Konzeptfreigabe; Änderungen im Projektordner
5 Mappe und Beschaffung	Projektordner; Hardware und Lizenzen bestellen
6 Ausführung	Installation nach Checkliste; Datensicherung vorab; Zugangsdaten im Safe
7 Prüfpunkt	Prüfpunkt: Funktionstest nach Testplan, Übergabeprotokoll
8 Fehler	Fehler: Ticket, Rollback, Kundeninfo, Nachtest
9 Lieferung, Rechnung, danach	Dokumentation, Rechnung; Support als W2

Reinigung / Dienste

Schritt	So läuft er in dieser Branche
1 Anfrage	Objektbesichtigung; Leistungsverzeichnis; Hygienevorgaben
2 Machbarkeit	Machbarkeit: Personal, Einsatzzeiten, Anfahrt
3 Angebot	Angebot mit Leistungsverzeichnis; Abgrenzung Sonderreinigung
4 Auftrag und AB	Vertrag; Zusatzleistungen per Kurzbestätigung
5 Mappe und Beschaffung	Einsatzplan; Material; Schlüssel übernehmen (8.5.3)
6 Ausführung	Ausführung nach Reinigungsplan; Einweisung (7.2)
7 Prüfpunkt	Prüfpunkt: Objektkontrolle (Stichprobe) mit Kontrollblatt
8 Fehler	Fehler: Nachreinigung, Kundeninfo, Fehlerblatt
9 Lieferung, Rechnung, danach	Monatsabrechnung mit Leistungsnachweis; Quartalsgespräch

Beratung / Büro

Schritt	So läuft er in dieser Branche
1 Anfrage	Erstgespräch; Aufgabenstellung; Abgrenzung
2 Machbarkeit	Machbarkeit: Kapazität, Qualifikation, Termine des Kunden
3 Angebot	Angebot mit Leistungsbeschreibung, Mitwirkung, Reisekosten
4 Auftrag und AB	AB / Vertrag; Projektplan
5 Mappe und Beschaffung	Projekttakte (= Entwicklungsakte 8.3); Eingaben erheben
6 Ausführung	Bearbeitung; Zwischenstände mit Freigabe des Kunden
7 Prüfpunkt	Prüfpunkt: Vier-Augen-Prüfung vor Übergabe (Prüfvermerk)
8 Fehler	Fehler: Korrektur, Kundeninfo, erneute Prüfung
9 Lieferung, Rechnung, danach	Übergabe/Präsentation, Rechnung, Nachfrage nach Umsetzung