

Prozessbeschreibungen W1 für 13 Branchen

Je Branche die Vier-Felder-Beschreibung des Wertschöpfungsprozesses: Stammdaten, Ablauf (höchstens neun Schritte, genau ein Prüfpunkt), Hinweise. Startpunkt – zwei von neun Schritten weichen bei Ihnen fast immer ab: wer freigibt und wie der Auftrag hereinkommt.

W1 Auftragsabwicklung · Fertigung / Metall / Kunststoff

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Fertigung, Vertrieb (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Anfrage mit Zeichnung/Stückliste entgegennehmen, Machbarkeit und Termin prüfen	Vertrieb	Anfrage, Kapazitätsplan
2	Angebot kalkulieren und freigeben	Vertrieb / GL	Angebotsvorlage
3	Auftrag gegen Angebot prüfen, Auftragsbestätigung senden	Vertrieb	Auftragsbestätigung
4	Material bestellen (→ U1), Wareneingang prüfen (→ U2)	Einkauf	Bestellung, Lieferschein
5	Fertigungsauftrag anlegen, Arbeitsgänge planen	Fertigungsleitung	Auftragsmappe
6	Fertigen nach Zeichnung; Zwischenkontrolle durch Werker	Fertigung	Zeichnung, Arbeitsanweisung
7	Prüfpunkt (8.6): Endprüfung nach Zeichnung mit Messmitteln, Freigabe	Qualitätsprüfung	Prüfprotokoll, Prüfmittelliste
8	Verpacken, versenden, Lieferschein	Versand	Lieferschein
9	Rechnung stellen; Reklamationen → U4	Buchhaltung / Vertrieb	Rechnung

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Rückverfolgbarkeit Material (Chargen auf Lieferschein und Prüfprotokoll); Prüfmittel kalibriert (U7).

W1 Auftragsabwicklung · Handwerk (Schreiner, Metallbau, SHK, Elektro)

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Meister, Büro (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Kundenkontakt, Besichtigung und Aufmaß vor Ort	Meister	Aufmaßblatt
2	Angebot mit Leistungsbeschreibung erstellen	Büro / Meister	Angebotsvorlage
3	Auftrag annehmen, Termin zusagen, Auftragsbestätigung	Büro	Auftragsbestätigung
4	Material bestellen (→ U1)	Meister	Bestellung
5	Werkstattfertigung / Vorbereitung	Gesellen	Auftragsmappe, Zeichnung
6	Montage beim Kunden	Monteure	Montageauftrag
7	Prüfpunkt (8.6): Abnahme mit Kunde, Funktionsprüfung, Unterschrift	Meister / Monteur	Abnahmeprotokoll
8	Rechnung stellen	Büro	Rechnung
9	Gewährleistung, Nacharbeit → U4	Meister	Reklamationsformular

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Das Aufmaß ist die Anforderungsermittlung (8.2.2); gesetzliche Prüfpflichten (VDE, Gas) in Liste Normen und Gesetze.

W1 Auftragsabwicklung · Fachhandel / Großhandel

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Vertrieb, Lager (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Anfrage entgegennehmen, Verfügbarkeit und Preis prüfen	Vertrieb	Warenwirtschaft
2	Angebot erstellen	Vertrieb	Angebotsvorlage
3	Auftrag erfassen, Auftragsbestätigung	Vertrieb	Auftragsbestätigung
4	Bestellung beim Lieferanten (→ U1), Lieferantenbewertung (→ U5)	Einkauf	Bestellung, Lieferantenliste
5	Wareneingang: Menge, Zustand, Dokumente prüfen (→ U2)	Lager	Wareneingangsschein
6	Einlagern, Lagerbedingungen einhalten (8.5.4)	Lager	Lagerplatzliste
7	Kommissionieren; PRÜFPUNKT: Versandkontrolle gegen Auftrag	Lager	Packliste mit Haken
8	Liefern, Lieferschein	Versand / Spedition	Lieferschein
9	Rechnung; Retouren und Reklamationen → U4	Buchhaltung / Vertrieb	Rechnung, Retourenschein

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Kein Fertigungsprozess: Lieferantenbewertung, Wareneingang und Lagerung tragen das System. Kommissionsware und Retouren = Kundeneigentum (8.5.3).

W1 Auftragsabwicklung · IT-Dienstleistung / Systemhaus

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Vertrieb, Technik (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Anfrage aufnehmen, Bedarf klären (Termin vor Ort oder Telefon)	Vertrieb / GL	Anfrageformular
2	Konzept erstellen (Entwicklung der Dienstleistung, 8.3) und Angebot	Technik / Vertrieb	Konzeptvorlage, Angebot
3	Konzeptprüfung im Vier-Augen-Prinzip, Auftragsbestätigung	Leitender Techniker	Konzept mit Prüfvermerk, AB
4	Hard-/Software beschaffen (→ U1, U2)	Einkauf	Bestellung
5	Installation und Konfiguration; Kundendaten sichern (8.5.3)	Technik	Projektcheckliste, Datensicherungsprotokoll
6	Prüfpunkt (8.6): Funktionstest nach Testplan, Übergabeprotokoll mit Kunde	Technik	Testplan, Übergabeprotokoll
7	Dokumentation an Kunden, Einweisung	Technik	Systemdokumentation
8	Rechnung	Verwaltung	Rechnung
9	Support/Wartung als W2 (Ticket → Lösung → Kundenbestätigung → Abrechnung)	Hotline	Ticketsystem

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Zugangsdaten, Kundendaten und Leihgeräte sind Kundeneigentum; Datenschutz in Liste Normen und Gesetze.

W1 Auftragsabwicklung · Reinigung / Gebäudedienste

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Objektleitung (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Objektbesichtigung, Leistungsverzeichnis abstimmen	Vertrieb / Objektleitung	Besichtigungsprotokoll
2	Angebot kalkulieren (Fläche, Frequenz, Stunden)	Vertrieb	Kalkulationsblatt, Angebot
3	Vertrag, Leistungsverzeichnis, Reinigungsplan	GL	Vertrag, Reinigungsplan
4	Personal einsetzen und objektbezogen einweisen (→ F5)	Objektleitung	Einsatzplan, Einweisungsprotokoll
5	Schlüssel/Transponder übernehmen (Kundeneigentum)	Objektleitung	Schlüsselliste
6	Reinigung nach Plan ausführen	Reinigungskräfte	Reinigungsplan, Leistungsnachweis
7	Prüfpunkt (8.6): Objektkontrolle (Stichprobe) durch Objektleitung, Protokoll	Objektleitung	Objektkontrollblatt
8	Monatsabrechnung	Verwaltung	Rechnung, Leistungsnachweis
9	Kundenrückmeldung, Reklamation → U4	Objektleitung	Reklamationsformular

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Personal und Einweisung (7.2) sind der Kern; Nachunternehmer = ausgelagerte Prozesse (8.4).

W1 Auftragsabwicklung · Logistik / Transport

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Disposition (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Transportanfrage: Art, Menge, Termin, Besonderheiten	Disposition	Auftragsformular
2	Angebot / Frachtpreis	Disposition / GL	Preisliste, Angebot
3	Auftrag erfassen, Fahrzeug und Fahrer disponieren	Disposition	Dispositionsplan
4	Fremdfahrer / Subunternehmer beauftragen (8.4)	Disposition	Subunternehmerliste
5	Abholung: Ladung gegen Papiere prüfen, Ladungssicherung	Fahrer	Frachtbrief, Checkliste Ladungssicherung
6	Transport; Abweichungen melden	Fahrer	Telematik / Fahrtenbericht
7	Prüfpunkt (8.6): Zustellung mit Quittung, Schadensfreiheit bestätigt	Fahrer	Ablieferquittung
8	Abrechnung	Verwaltung	Rechnung
9	Schaden / Reklamation → U4	Disposition	Schadensmeldung

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Fahrzeugwartung und gesetzliche Prüfungen in U6; Fahrerqualifikation (Module) in F5.

W1 Auftragsabwicklung · Beratung / Ingenieurbüro

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Projektleitung (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Erstgespräch, Aufgabenstellung klären	GL / Projektleitung	Gesprächsnotiz
2	Angebot mit Leistungsbeschreibung, Abgrenzung, Mitwirkung des Kunden	GL	Angebotsvorlage
3	Auftrag, Projektplan, Verantwortlichkeiten	Projektleitung	Auftragsbestätigung, Projektplan
4	Eingaben beim Kunden erheben (Entwicklungseingaben, 8.3.3)	Projektleitung	Eingabenliste
5	Bearbeitung / Konzeption (8.3.4)	Bearbeiter	Projekttakte
6	Prüfpunkt (8.6): Vier-Augen-Prüfung des Ergebnisses vor Übergabe	Zweiter Bearbeiter / GL	Prüfvermerk auf Dokument
7	Übergabe und Präsentation beim Kunden	Projektleitung	Übergabeprotokoll
8	Rechnung	Verwaltung	Rechnung
9	Nachbetreuung, Änderungen (8.3.6) → Projekttakte	Projektleitung	Änderungsliste

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Entwicklung (8.3) ist fast immer anwendbar; die Projekttakte ist die Entwicklungsakte.

W1 Auftragsabwicklung · Bau / Ausbau

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Bauleitung (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Ausschreibung / Anfrage prüfen, Ortsbesichtigung	Kalkulation	Leistungsverzeichnis
2	Kalkulation und Angebot	Kalkulation / GL	Kalkulationsblatt, Angebot
3	Auftrag, Bauvertrag, Terminplan	GL / Bauleitung	Vertrag, Bauzeitenplan
4	Nachunternehmer und Material beauftragen (8.4)	Bauleitung / Einkauf	NU-Vertrag, Bestellung
5	Baustelleneinrichtung, Einweisung, Arbeitsschutz	Bauleitung	Baustellenordner
6	Ausführung; Baustellenbegehung mit Bautagebuch	Polier	Bautagebuch
7	Prüfpunkt (8.6): Abnahme nach VOB/BGB mit Protokoll	Bauleitung	Abnahmeprotokoll
8	Schlussrechnung, Aufmaß	Bauleitung / Verwaltung	Aufmaß, Rechnung
9	Mängel / Gewährleistung → U4	Bauleitung	Mängelliste

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Nachunternehmer sind ausgelagerte Prozesse; Prüfpflichten und Bauordnung in Liste Normen und Gesetze.

W1 Auftragsabwicklung · Elektro / Anlagenbau

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Projektleitung, Technik (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Anfrage, Vor-Ort-Aufnahme	Projektleitung	Aufnahmeblatt
2	Planung (8.3, wenn eigene Planung) und Angebot	Planung / Vertrieb	Plan, Angebot
3	Auftrag, Terminplan, Auftragsbestätigung	Projektleitung	AB, Terminplan
4	Material und Komponenten beschaffen (→ U1, U2)	Einkauf	Bestellung
5	Installation / Montage	Monteure	Montageplan
6	Prüfpunkt (8.6): Prüfung nach VDE 0100-600 / 0105-100, Protokoll	Elektrofachkraft	Prüfprotokoll VDE, Prüfmittelliste
7	Inbetriebnahme, Übergabe, Dokumentation	Projektleitung	Übergabeprotokoll, Anlagendokumentation
8	Rechnung	Verwaltung	Rechnung
9	Wartung / Störung → W2 oder U4	Service	Wartungsvertrag, Störmeldung

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Prüfmittel (Installationstester) kalibriert (U7); gesetzliche Prüfpflichten in Liste Normen und Gesetze.

W1 Auftragsabwicklung · Medizintechnik-Handel

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Vertrieb, Lager (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Anfrage, Produktberatung	Vertrieb	Anfrage
2	Angebot	Vertrieb	Angebotsvorlage
3	Auftrag, Auftragsbestätigung	Vertrieb	AB
4	Bestellung beim Hersteller (nur gelistete Lieferanten, → U1, U5)	Einkauf	Bestellung, Lieferantenliste
5	Prüfpunkt (8.6): Wareneingang mit Chargen-/Seriennummer, Unversehrtheit, Dokumente, Lagerbedingungen	Lager	Wareneingangsschein mit Charge
6	Einlagern (Temperatur, Verfall)	Lager	Lagerliste
7	Lieferung mit Chargen-/Seriennummer auf Lieferschein (Rückverfolgbarkeit 8.5.2)	Versand	Lieferschein
8	Einweisung des Kunden, wenn vorgeschrieben	Vertrieb / Technik	Einweisungsprotokoll
9	Rechnung; Vorkommnisse und Rückrufe → U4	Verwaltung / Vertrieb	Rechnung, Vorkommnismeldung

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Rückverfolgbarkeit je Charge; Pflichten nach MPDG/MDR in Liste Normen und Gesetze.

W1 Auftragsabwicklung · Labor / Prüfdienstleistung

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Laborleitung (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Auftrag mit Prüfumfang und Norm klären	Laborleitung	Auftragsformular
2	Angebot / Auftragsbestätigung	Verwaltung	Angebot, AB
3	Probenannahme, Kennzeichnung, Zustand prüfen (Kundeneigentum)	Probenannahme	Probenbegleitschein
4	Prüfung nach Prüfvorschrift mit kalibrierten Prüfmitteln (→ U7)	Prüfer	Prüfvorschrift, Rohdaten
5	Ergebnisse auswerten	Prüfer	Auswertungsblatt
6	Prüfpunkt (8.6): Freigabe des Prüfberichts durch zweite qualifizierte Person	Laborleitung	Prüfbericht mit Freigabe
7	Bericht an Kunden	Verwaltung	Prüfbericht
8	Rechnung	Verwaltung	Rechnung
9	Rückfragen, Beanstandungen → U4; Probenlagerung/-entsorgung	Laborleitung	Probenliste

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Prüfmittel und Rückführbarkeit sind zentral; Probenlagerung nach Vorgabe.

W1 Auftragsabwicklung · Schulung / Bildung

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Trainer, Organisation (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Anfrage, Bedarf des Kunden klären	Organisation	Anfrage
2	Angebot mit Lernzielen, Inhalten, Trainer	Organisation / Trainer	Angebotsvorlage
3	Anmeldung, Teilnehmerdaten (Kundeneigentum 8.5.3)	Organisation	Anmeldeliste
4	Unterlagen bereitstellen (gelenkte Dokumente, 7.5)	Trainer	Schulungsunterlagen mit Stand
5	Durchführung, Teilnehmerliste	Trainer	Teilnehmerliste
6	Prüfpunkt (8.6): Lernerfolgskontrolle / Teilnehmerbewertung	Trainer	Test, Bewertungsbogen
7	Zertifikat / Teilnahmebescheinigung	Organisation	Zertifikatsvorlage
8	Rechnung	Verwaltung	Rechnung
9	Auswertung der Rückmeldungen → U3	Organisation	Feedbackauswertung

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Trainerqualifikation (7.2) nachweisen; Teilnehmerdaten schützen.

W1 Auftragsabwicklung · Reparatur / Service

Stammdaten: Prozess-Nr. W1 · Kategorie Wertschöpfungsprozess · Verantwortlich: Werkstatt, Annahme (Rollen anpassen) · Stand: _____

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Hilfsmittel / Dokument
1	Annahme mit Fehlerbeschreibung, Gerät kennzeichnen (Kundeneigentum)	Annahme	Annahmeschein
2	Diagnose	Techniker	Diagnoseblatt
3	Kostenvoranschlag erstellen (Bewertung der Anforderungen 8.2.3)	Techniker / Annahme	Kostenvoranschlag
4	Freigabe durch Kunden einholen und dokumentieren	Annahme	Freigabevermerk
5	Ersatzteile beschaffen (→ U1)	Annahme	Bestellung
6	Reparatur ausführen	Techniker	Arbeitsauftrag
7	Prüfpunkt (8.6): Funktionsprüfung, Prüfvermerk	Techniker	Prüfvermerk auf Arbeitsauftrag
8	Rückgabe, Erklärung, Rechnung	Annahme	Rechnung
9	Garantie / Nachbesserung → U4	Werkstattleitung	Reklamationsformular

Input: Kundenanfrage, Leistungsbeschreibung/Zeichnung, Material/Hardware · **Output:** gelieferte Leistung, Prüfnachweis, Rechnung, Kundenrückmeldung

Hinweise: Kundengeräte sind Kundeneigentum; Verlust oder Schaden wird dem Kunden gemeldet (8.5.3).