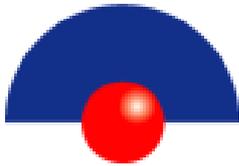


Prozessbeschreibung
Ermittlung der eQM-Kundenforderungen

PB 07-02-01
Revision: 3
Datum: 05.09.2001

Seite 1 von 2

Stammblatt			
Prozesseigentümer + Stellvertreter	Leiter Qualitätsmanagement: Alexander Schraag Stellvertreter: Stefan Oehmichen		
Prozesskunden	Endkunde EQM-Vertrieb		
Zweck	Diese Prozessbeschreibung regelt die Erstkommunikation zwischen der Firma 3Pro GmbH und einem eQM-Kunden. Hier sollen Forderungen bezüglich Liefertermin, gewünschten Dienstleistungen, technische Anforderungen, Lizenzvereinbarungen, Service, Sonderwünsche, Kosten und Installationsablauf augenommen und definiert werden.		
Kundenanforderung	Gezielte Fragestellungen, klare Definition seiner Forderungen, minimaler Kommunikationsaufwand (Gesprächstermine), generell reibungslose Abläufe		
Prozessergebnisse	Lastenheft		
Prozessziele + Maßstab	Nach jedem Erstkundengespräch müssen die Kundenforderungen schriftlich in Form einer Art Lastenheft vorliegen. <u>Ziel:</u> Anzahl eQM-Kundengespräche pro Monat = Anzahl eQM-Lastenhefte pro Monat		
Prozessbewertung	Die Prozessbewertung wird 1x zum Ende eines jeden Monats durch Kennzahlenermittlung durchgeführt. 1x jährlich wird der Prozess durch ein Prozessaudit geprüft.		
Anwendungsbereich	Diese Prozessbeschreibung gilt für den eQM-Vertrieb der 3Pro Ingenieurgesellschaft mbH mit Sitz in Heilbronn		
Abkürzungen und Begriffe	E D M I ⇒ ←	Entscheidung Durchführungsverantwortung Mitwirkung Information Input Output	eQM elektronisches Qualitätsmanagement
Mitgeltende Unterlagen	PB 07-02-02 Bewertung der eQM-Kundenforderungen AA 07-02-03 Telefonischer Erstkundenkontakt eQM-Kunden AA 07-02-04 Vorbereitung erster eQM-Kundenbesuch FB 07-02-01 Erstkundenkontakt FB 07-02-06 Voraussetzungen eQM-vor Ort Termin		
Normbezüge:	DIN EN ISO 9001	QS 9000	VDA 6.1
	Kapitel 7.2.1		



Prozessbeschreibung

Ermittlung der eQM-Kundenforderungen

PB 07-02-01

Revision: 3

Datum: 05.09.2001

Seite 2 von 2

Input/Output	Prozessablauf	Bemerkungen	E	D	M	I
⇨ Kundeinteresse ⇨ Technische Grundvoraussetzungen ← Entscheidung ⇨ Checkliste Terminvoraussetzungen ← Vorbereitung Kundentermin ⇨ Kundenforderungen ← Lastenheft	<pre> graph TD A[1. eQM-Vertrieb Acquire eines eQM-Kunden per Telefon, WEB-Seite, Anschreiben, Drittkontakt] -- AA 07-02-03 --> B[2. eQM-Vertrieb Erstkontakt per Telefon: Klärung der technischen Grundvoraussetzungen bzgl. der Textverarbeitung] B --> C{3. Kunde verwendet Microsoft-Word i/n?} C -- ja -- AA 07-02-03 --> E[5. eQM-Vertrieb Vereinbarung eines vor Ort Termines beim Kunden und schriftlicher Check der Terminvoraussetzungen Information des eQM-Spezialisten durch Übergabe der Checkliste] C -- nein --> D[4. eQM-Vertrieb Information Kunde - eQM nicht anwendbar] E --> F[6. eQM-Spezialist Vorbereitung des Kundentermines auf Basis der überreichten Checkliste] F --> G[7. Kunde/eQM-Spezialist - Vorführung eQM - Gemeinsame Erarbeitung/Aufnahme der Technischen Voraussetzungen, QM-Systemanforderungen, etc. in Form einer Art Lastenheft - Information des Kunden über den weiteren Ablauf] G --> H[8. eQM-Spezialist Durchführung einer abschließenden Technischen Klärung] H --> I([PB 07-02-02]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> Durchführung der Kundenacquire Telefonischer Erstkontakt mit Klärung technischer Grundvoraussetzung für den Einsatz von eQM Verwendet der Kunde Microsoft Winword? Wenn nein, wird der Kunde informiert, dass eQM nicht eingesetzt werden kann Wenn ja, Vereinbarung eines vor Ort Termins beim Kunden. Die Terminvoraussetzungen werden mit einer Checkliste schriftlich geprüft und an den eQM-Spezialisten übergeben Vorbereitung des Kundenbesuches mit Hilfe der überreichten Checkliste Vorführung von eQM beim Kunden und Klärung der Kundenforderungen und den technischen Umgebungsbedingungen Information des Kunden über die weitere Vorgehensweise Durchführung einer abschließenden Technischen Klärung In House 		EV	K	
			EV		K	
			EV			K
				EV		ES
				ES		
				ES	K	
				ES		
Symbole:	Formular Schnittstelle Prozessschritt Datenbank Entscheidung Input Output					
Abkürzungen:	E = Entscheidung, D = Durchführung, M = Mitwirkung, I = Information					
Abteilungen:	EV = eQM-Vertrieb, ES = eQM-Spezialist, K = Kunde					