Prozess Anfrage Kunde - Smct Management, Stefan Stroessenreuther, 95100 Selb Prozessbeschreibung Anfrage Kunde Input Output eMail Telefon, Fax, Mündlich **Anfrage Kunde** Aufgaben, Ziele Kundenformular Webseite Vorortgespräch mit allen beteiligten Personen Terminvereinbarung zum Aufgabenstellung Prüfung auf Umsetzung 1. Gespräch Ziele <u>Smct</u> Phase 1 – Angebotsabgabe – Auftrag durch Kunden - Kostenneutral Ziele und Aufgaben bestimmen Daten, Fakten, Zahlen Erforderlichen Daten für Ergebnisse 1. Gespräch erfassen Umsetzung konkretisiert <u>Smct</u> Konzept erarbeiten -. Vorstellung Konzept; evtl. ZDF aus 1. Gespräch Konzept der Durchführung 2. Gespräch <u>Smct</u> Detailierter Projekt-/ Erstellung Projektplan / Konzept mit allen Einzelheiten Projektierung / Zeitplan Zeitplan wurden erörtert <u>Smct</u> Zeitmanagement (MT) Projektplan und Zeitmanagement Abstimmung mit Kunden Ergebnisse, Feinabstimmung an Kunden zur Abstimmung <u>Smct</u> Angebotserstellung mit MT und Angebotserstellung Ergebnisse, Feinabstimmung <u>Smct</u> Kosten (Detail) Rücksprache Entscheid Kunde Kunde i.Ò Auftrag erhalten -Vereinbarung Termine und evtl. Projektbearbeitung Auftrag erhalten Auftrag durch Kunden gemäss def. Zeitplan offene Punkte aus Angebot **Kunde** klären Phase 2 - Auftragsdurchführung – Fortschrittsbewertung - Kosten Regeltermine -Abarbeitung Projekt gemäss Abarbeitung gemäss Auftrag Kunden erhalten Projektplan Planung Smct / Kunde Fortschrittsbewertungen gemäss Projekt- und Regelmässige Bewertung Fortschritt Zeitplan Regeltermine - Protokolle Klärung mit Kunden Ergebnisse aus Bewertungen Smct / Kunde Bewertung i.O IST-Soll Analyse -Überprüfung der Analyse IST-Soll (Audit) Wirksamkeit mit Audit IST- Soll Vergleich - Maßnahmen Ergebnisse aus Bewertung Smct / Kunde