| | | |
|---|---|---|
| HACA LEITERN | ** PB 72-1 **<br>**Kundenbezogene Prozesse** | |
| +.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+ | +.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+ | +.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+ |
| Erstellt/Geändert von: Name/Datum | Geprüft/Freigegeben von: Name/Datum | **Version: 0** |
| Geers-DL, M.Schröck/ 24.08.11 | | **In Arbeit** |

# PB 72-1 „Kundenbezogene Prozesse“

# 1. Zweck

Diese Prozessbeschreibung regelt die Vorgehensweise der kundenbezogenen Prozesse von der Anfragebearbeitung bis einschließlich der Ermittlung der Kundenzufriedenheit und der Reklamationsabwicklung.

# 2. Geltungsbereich

Die Regelungen dieser Prozessbeschreibung gelten für alle Mitarbeiter des Unternehmens, die in die kundenbezogenen Prozesse eingebunden sind. Sie sind verpflichtend von allen anzuwenden.

# 3. Abkürzungen/ Begriffe

Ggf. verwendete Abkürzungen und Begriffe sind zusammenfassend in der Liste der Abkürzungen und Begriffe erläutert.

# 4. Anfrage- und Angebotsbearbeitung

Grundsätzlich werden alle Anfragen bezüglich der technischen, terminlichen und kommerziellen Machbarkeit geprüft. Als Ergebnis dieser Prüfung wird entweder ein Angebot oder eine schriftliche Absage erstellt. Der Grund der eventuellen Absage ist schriftlich festzuhalten.

Alle Aufzeichnungen über die Anfrage und die weiteren Vorgänge werden im Kundenordner abgelegt.

Nachfolgender Ablauf zeigt die einzelnen Schritte der Anfrage- und Angebotsbearbeitung im Überblick.

**Anfrage- und Angebotsbearbeitung**

| erforderlich / Input | Prozess-Schritte | zuständig<br>V: Verantwortung<br>M: Mitarbeit<br>I : Information | Ergebnis / Output |
|---|---|---|---|
| Anfrage (schriftl./ tel.), Ausschreibung<br><br>Prüfkriterien:<br>- Lastenheft vollständig?<br>- Technisch machbar?<br>- Termin machbar?<br>- Risikobewertung i.O. | 1 Anfrage | V: Kunde<br>M: Vertrieb, Marketing | Eingangsvermerk |
| | 2 Anfrageprüfung | V: Vertrieb,<br>M: Techn. Leitung | Prüfvermerk |
| | Angebot abgeben? — nein → Absage an Kunde | V: Vertrieb/ GF<br>M: AV, Einkauf<br>I : Techn. Leitung | |
| | ja → 3 Anfrage in Kundenordner ablegen + Angebotsliste erstellen | V: Vertrieb<br>M: kaufm. Abt. | Kundenordner mit angebotsrel. Infos + Einpflege der Angebots-daten ins BDE-System |
| Kalkulationskriterien:<br>- materielle u. sonstige Ressourcen,<br>- Zukaufleistungen,<br>- Risikoabsicherung,<br>- Wettbewerbssituation | 4 Kalkulation erstellen | V: Vertrieb<br>M: AV | Vor-Kalkulation |
| Angebotsliste, Vor-Kalkulation, Vorlage für Angebots-schreiben | 5 Angebot erstellen, prüfen und versenden | V: Vertrieb | Angebot, Projektinfo Termine in BDE und/ oder Kundenordner |
| Termine aus BDE | 6 Angebotsverfolgung | V: Vertrieb | Infos/ Notizen in BDE und/ oder Kundenordner |

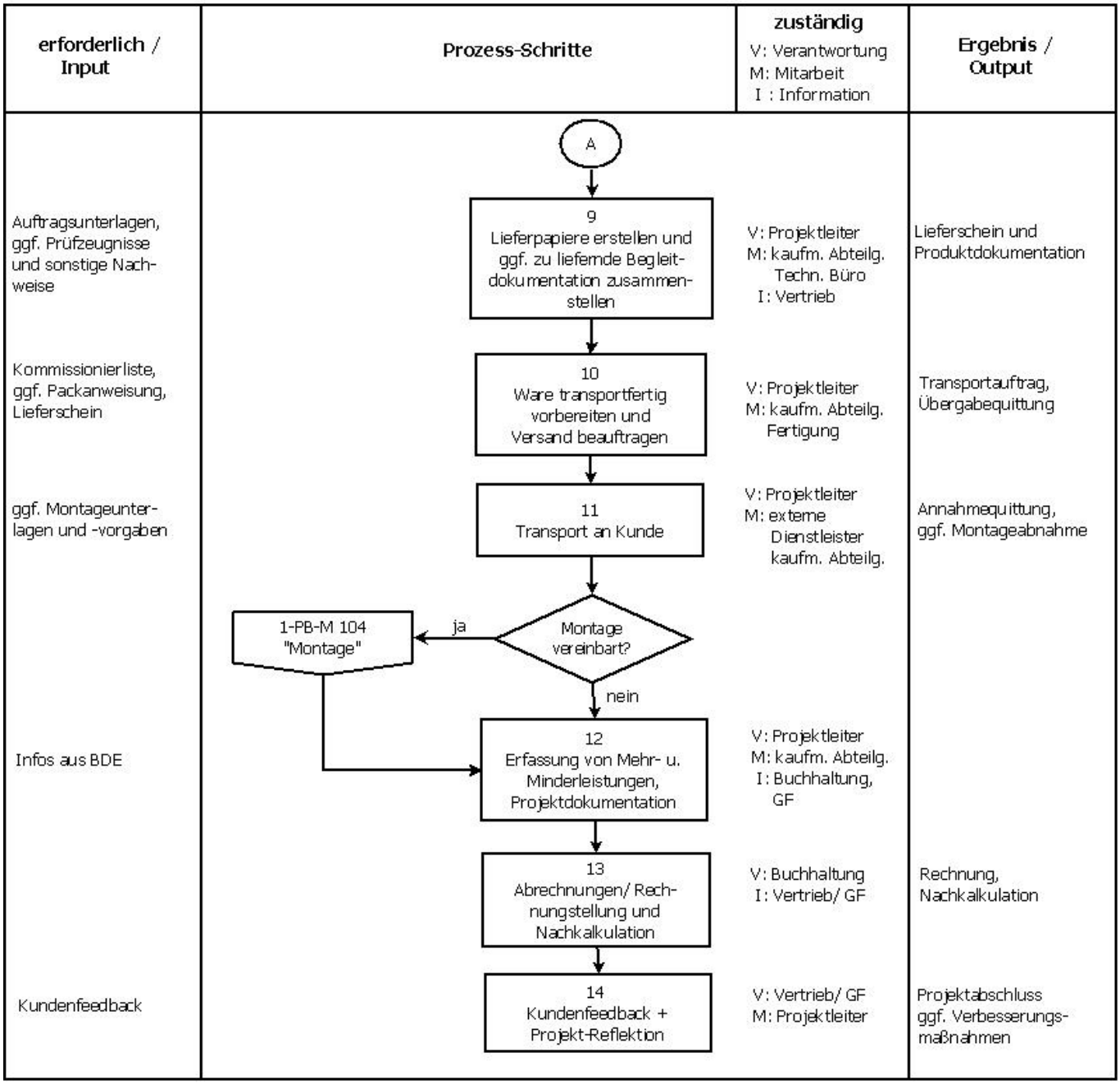
# 5. Auftragsbearbeitung

Nachfolgender Ablauf zeigt die einzelnen Schritte der Auftragsbearbeitung im Überblick.

## Auftragsbearbeitung

| erforderlich / Input | Prozess-Schritte | zuständig<br>V: Verantwortung<br>M: Mitarbeit<br>I : Information | Ergebnis / Output |
|---|---|---|---|
| Bestellung | 1 Auftragseingang | V: Kunde<br>M: Vertrieb | Bestellung mit Eingangsstempel, Eingansterminvermerk Terminliste bzw. BDE |
| Bestellung, Angebot Angebotsliste, Lastenheft (Bauteil-/ Produktspezifikation) | 2 Vertragsprüfung | V: Vertrieb | Prüfvermerk auf Bestellung, kaufm. + techn. Auftragsordner |
| | Wieder-holteil? | | |
| Projektinfo | 3 techn. Auftragsordner an Techn. Leitung | | Einweisungsgespäch (Kick off) |
| | 1-PB 102 "Bemessung/ Konstruktion" | | |
| | 5 kaufm. Auftragsordner an kaufm. Leitung Info an tech. Leitung | V: Vertrieb<br>I: techn. Leitung | |
| kaufm. Auftrags-ordner, Vorlage für Auftragsbestätigung | 6 AB erstellen und an Kunde versenden | V: Vertrieb | Auftragsbestätigung, Einlastung in BDE und/ oder Eintrag in Termin-plan |
| | 2-PB 201 "Materialwirtschaft/ Beschaffung" | | |
| | 1-PB 103 "Prozesslenkung/ Fertigung" | | |
| | Abnahme-prüfung? | | |
| Arbeitsmappe, ggf. Prüfplan (QIP) | 7 Endprüfung + Ablage der Fertigungsunterlagen und Prüfnachweise | V: Projektleitung<br>M: Fertigung, ggf. Kunde, ggf. ext. Stelle | Abnahmeprotokoll, Prüfnachweise (intern und/ oder extern) |
| | 8 Fertigmeldung an Projektleitung/ Vertrieb | V: Fertigungsleitg.<br>M: QM<br>I: Projektleitung, Vertrieb | Aktualisierung der Terminplanung |
| | A | | |

**Auftragsbearbeitung,** Fortsetzung




# 5.1 Vertrags-/Auftragsprüfung

Der Kundenauftrag /die Bestellung wird auf Vollständigkeit der Angaben, ggf. Übereinstimmung mit dem Angebot und – sofern noch nicht geschehen – auf Machbarkeit überprüft und die Prüfung entweder auf der Anfrage/Bestellung oder (bei umfangreichen Aufträgen) im Formblatt FB 72-1 „Anfrage-/Auftragsprüfung“ dokumentiert.
Nach Klärung evtl. Diskrepanzen wird der Auftrag intern durch Eingabe in die Terminplanung freigegeben und eine Auftragsbestätigung für den Kunden erstellt.
Bis zur Weiterbearbeitung werden die Auftragsunterlagen im Kunden-/Auftragsordner abgelegt.

## 5.2 Änderungen vom Kunden

Nachträgliche Änderungswünsche des Kunden werden wie ein neuer Auftrag geprüft und im Anschluss wird eine geänderte/ neue Auftragsbestätigung an den Kunden verschickt. Intern werden alle Änderungen im Kunden-/Auftragsordner nachgeführt. Insbesondere wird darauf geachtet, dass Zeichnungen aktualisiert bzw. durch neue ersetzt werden.
Änderungen, die eine bereits laufende Produktion betreffen sind mit der technischen Leitung bzw. der Geschäftsführung abzuklären.

## 5.3 Beistellungen

Besondere Handhabung oder Prüfungen an vom Kunden beigestellten Teilen oder Materialien sind vertraglich zu vereinbaren. Bei Mängeln an Beistellteilen ist unverzüglich eine Klärung mit dem Kunden herbeizuführen.
Beistellteile werden wie Kaufteile nach Eingang geprüft, siehe PA 82-1 „Allgemeine Prüfanweisung.“
Die Wareneingangsprüfung ist dabei ggf. mit dem Kunden abzustimmen

## 5.4 Verpackung und Versand

Grundsätzlich werden alle Teile so ge-/verpackt oder gebündelt, dass Beschädigungen und Korrosion vermieden werden. Wurden besondere Konservierungs- oder Verpackungsvorschriften vertraglich festgelegt, sind diese im Fertigungsauftrag entsprechend vorgegeben.
Vor dem Versand wird geprüft, ob die Ware mit den Versandpapieren übereinstimmt. Standardmäßig erfolgt der Transport mit eigenen Transportmitteln oder per Spedition. Davon abweichende Versandarten (z.B. Abholung durch Kunde) sind entsprechend vertraglich fixiert.

# 6. Reklamationsbearbeitung

Alle eingehenden Reklamationen werden vom Vertrieb in Zusammenarbeit mit den betroffenen Fachbereichen geprüft und die Reklamationsinhalte mit dem Kunden abgeklärt.
Die Reklamation wird in die Reklamationsliste eingetragen und die zur Bearbeitung erforderlichen Maßnahmen entschieden und veranlasst.

——————————————————————————- QMS ——————————————————————————-

Ursachen und Korrekturmaßnahmen werden in der Reklamationsliste vermerkt und von QW verfolgt.

————————————————————————————————————————————————————————

Der Reklamationsvorgang wird im Kunden-/Auftragsorder abgelegt.

——————————————————————- QMS ——————————————————————-

# 7. Kundenzufriedenheit

Um die Zufriedenheit unserer Kunden zu ermitteln, sammeln wir Daten aus verschiedenen Quellen und werten diese regelmäßig, mindest einmal jährlich aus. Wo immer möglich wird Kunden-Feedback erfasst und fließt über die interne Kommunikation direkt in die Optimierung unserer Produkte und Dienstleistungen ein. Außerdem werden u.a. folgende Messgrößen zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit herangezogen und bei den Kennzahlen berücksichtigt:

- Termintreue
- Reklamationen
- Folgeaufträge

——————————————————————————————————————-

# 8. Änderungsübersicht

| Datum | Geändert durch | Stichwortartige Beschreibung der Änderungen | Version |
|---|---|---|---|
| +.+.+.+.+.+ | +.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+ | +.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+ | +.+.+.+.+ |
| | | | |

| |
|---|
| +.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+.+ |
| **Die aktuelle Version dieses QM-Dokuments ist im Intranet unserer Firma abgelegt.<br>Nur diese unterliegt dem systemspezifischen Änderungsdienst** |

PB, 1090

From:
https://www.test-it.gdl-solutions.de/ -

Permanent link:
**https://www.test-it.gdl-solutions.de/doku.php/managementsystem:prozessbeschreibungen:kundenbezogene_prozesse_pb_72-1?rev=1352109399**

Last update: **2025/08/28 12:40**