



**KNOW NOW**  
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

## VA Steuerung der Dienstleistung

### UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates

<b>Prozess Name:</b> Lenkung der Dienstleistung	<b>Prozesseigentümer:</b> Leitung DL
<b>Stellvertreter:</b>	
<b>Geltungsbereich:</b> DL-Konzept, Arbeitsvorbereitung, Prüfungsausschuss, etc.	

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

<b>Vorgänger (Lieferant):</b> - Entwicklung DL-Konzept, Arbeitsvorbereitung	<b>Nachfolger (Kunde):</b> - Externer Kunde, Kontrollring
<b>Zweck/Ziele:</b> - Beschleunigung der Vorgabenerfüllung - Zuständigkeiten im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen. - Sicherstellung, dass die Erbringung von Dienstleistungen unter beherrschten Bedingungen durchgeführt wird.	<b>Input:</b> (Was wird bearbeitet? Was wird konkret benötigt, um das Output zu erzeugen?) - Externer Faktor (Kunde selbst oder Kundenobjekt), - DL-Konzept (Lenkungsplan)
	<b>Output:</b> (Was ist das Ergebnis des Prozesses?) - Veränderter externer Faktor (Vom Kunden erwartete Dienstleistung am Kunden selbst oder am Kundenobjekt)

- Die termin-, kosten-, qualitäts- und anforderungsgerechte Umsetzung der Dienstleistungen.	<b>Dokumente:</b> (Welche Dokumente werden erzeugt und weitergegeben?) - Vertrag mit dem Kunden, - interner Arbeitsauftrag, - Prüfprotokolle, - Abnahmeprotokoll, - Zufriedenheitsbewertung
---	--

<b>Messgrößen:</b> (Wie werden die Ziele gemessen?) - Häufigkeit/Anteil von Prozessfehlern (ohne Präsenz des Kunden), - Häufigkeit/Anteil von Prozessfehlern (mit Präsenz des Kunden), - Anteil pünktliche Aufträge, - Anteil Abnahme bzw. Übergabe der Leistung ohne Nachbesserung	<b>Ressourcen:</b> (Was wird dafür benötigt? Worauf kommt es an? Was ist dabei am wichtigsten?) <b>1. Ausrüstung / Anlagen:</b> - Equipment zur DL-Erbringung, Infrastruktur <b>2. Personal Qualifikationen:</b> - QMB / MA, - FB
---	--

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

<b>Anstoß/Ende:</b> (Was startet und beendet den Prozess?) - Auftragfindung, -erwerb, -auftrag - Dokumentation und Bewertung des Auftrags	<b>Chancen:</b> (Welche Erfolgsfaktoren sind bekannt?) - Minimales DL-Preisset - Kunde ist orientiert und wirkt wie vorgesehen mit - positive Wahrnehmung des Kunden - Kenntnis der gesetzlichen Vorgaben
---	---

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop: Registrieren und downloaden!

<b>Prozess- bzw. Produktrisiken:</b> (Was könnte schief laufen, mögliche Fehlerquellen?) - Vom DL-Konzept abweichende Kundenanforderungen - Nachbesserungen wegen Prozessfehler durch Abweichung von den Vorgaben - Verletzung des Kunden oder Beschädigung seines Verfügungsobjektes
--

Definition grundlegender Begriffe und Vorgehensweisen

**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

Laut DIN EN ISO 900:2005 ist eine Dienstleistung das Ergebnis mindestens einer Tätigkeit, die

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

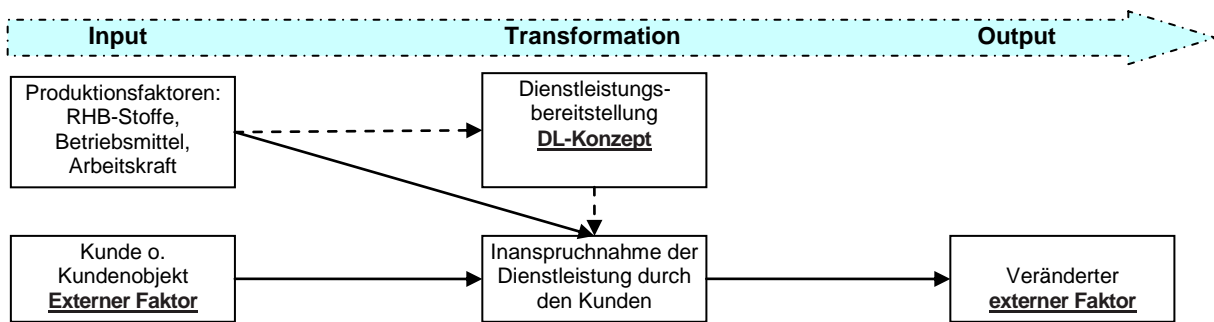
Voraussetzung jeder Dienstleistung ist die Erfüllung eines Leistungsversprechens (z.B. in Form eines Lenkungsplanes) um die Bereitschaft zur Erbringung bestimmter Leistungen zu sichern. Das Leistungsversprechen wird für den Kunden durch einen externen Faktor festgelegt.

- Die Dienstleistung an sich wird als immaterielles Leistungsversprechen aufgefasst. Der eigentliche Vorgang der Erbringung der Dienstleistung wird durch das Auftreten des Kunden selbst oder des Kundenobjekts bestimmt. Das Ergebnis der Dienstleistung wird anhand der vereinbarten Veränderung oder auch

**Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Phasen der Dienstleistungserbringung:



Wesentliche Kriterien zur Darstellung des Lenkungsprozesses der Dienstleistung:

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Line of Interaction (Interaktionslinie)

Prozessschritte werden durch die Sichtbarkeitslinie noch einmal dargestellt, ob ein Kunde den Prozess direkt wahrnehmen kann oder nicht. Nur die Teile des Prozesses sind, die den Kunden nachvollziehbar und damit verständlich.

Registrieren und downloaden!

Prozessschritte an denen der Kunde nicht beteiligt und die er nicht wahrnimmt, betreffen die interne Arbeitsteilung zwischen dem Backoffice und den am Kunden selbst oder am Kundenobjekt tätigen Bereichen. Hier könnte eine Line of internal Interaction (interne Interaktionslinie) weitere Klarheit schaffen.

BEISPIELHAFTER PROZESSABLAUF (bitte entsprechend auf Ihre Organisation anpassen)

Prozessablauf

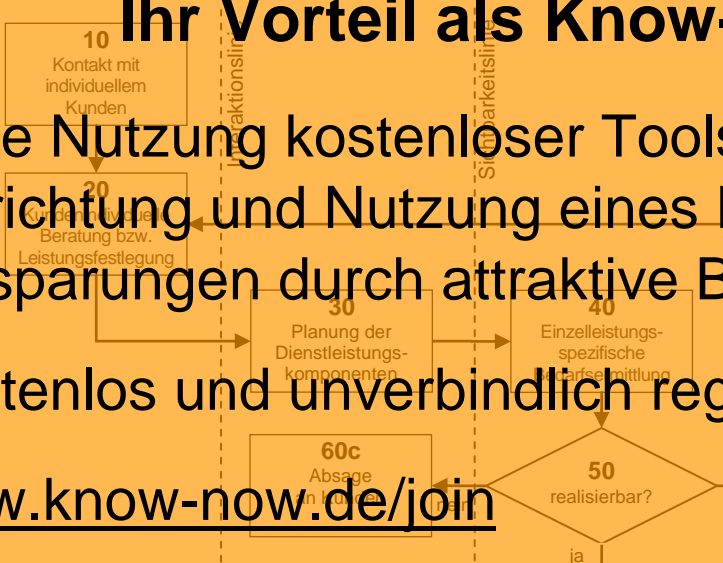
# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Dokumente	D	M	I
Marketing- oder Werbemedien	FB	MK, V	
DL-Konzept (Lenkungsplan)	FB	V	AV
DL-Konzept (Lenkungsplan)	FB	AV	
DL-Konzept, (Lenkungsplan)	FB		
Auftragsplanung, Vertrag, VA Einkauf	FB		AV
int. Arbeitsauftrag	FB		V
Arbeitsanweisung, Prüfanweisung, Prüfprotokolle, VA Planung mit Kundeneigentum, VA Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	FB	AV	
VA Warenwirtschaft	FB	L	V
Abnahmeprotokoll, Zufriedenheitsbewertung	FB	V	AV
Rechnung, Auftragsbewertung, VA Lenkung von Aufzeichnungen	FB, CO	V	GF



Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop: Registrieren und downloaden!





Erläuterungen zu den Prozessschritten:

20

**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

60 a,b,c

**Kundenindividuelle Beratung bzw. Leistungsfestlegung**  
 Basis ist das DL-Konzept (Lenkungsplan). Das DL-Konzept muss beinhalten:

- Die vom Kunden geforderten Informationen, falls zutreffend.
- Die ermittelten Leistungen und die zugehörigen Kundenforderungen.
- Die ermittelten Leistungen und die zugehörigen Kundenforderungen bei Mitwirkung des Kunden.
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung und zur Vermeidung von Qualitätsproblemen.
- Welche Aufzeichnungen zu führen sind.

**Prüfung der Realisierbarkeit der Kundenforderungen**  
 Die Zusage an den Kunden darf erst nach positiver Prüfung der Bereitschaft zur Erbringung einer bestimmten Leistung nach folgenden Kriterien erfolgen:

- Vorhandensein der Ressourcen.
- Vorhandensein der Kenntnisse für den spezifischen Kunden bzw. das spezifische Kundenobjekt.

90 a,b,c

- Vorhandensein bestimmter äußerer Bedingungen (z.B. Wetterbedingungen).
- Eignung des Kunden bzw. des Kundenobjektes.
- Vor Leistungserbringung erforderliche Beschaffungsumfänge.
- Sonstiges.

Vor Leistungserbringung sind weiterhin die gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf die Vertragsgestaltung und speziell auf die Erfordernisse der Schriftform zu beachten.

110

**Leistungserbringung**  
 Die Arbeitsanweisung muss für die folgenden Fälle, über die Festlegung der Arbeitsschritte hinaus, mindestens berücksichtigen:

- <b>Keine Präsenz des Kunden:</b> Definition der unvorhergesehenen Fälle, in denen der Kunde kontaktiert werden muss	- <b>Präsenz des Kunden:</b> Vorgehensweise bei Fehlern, die während der Leistungserbringung direkt wahrgenommen werden	- <b>Mitwirkung des Kunden:</b> Welche Faktoren der Kunde einbringen muss (z.B. Informationen) und welche Entscheidungen der Kunde treffen darf.
--	--	---

120

**Abnahme bzw. Übergabe der Leistung**  
 Bei Vorliegen eines schriftlichen Vertrages ist die Abnahme oder Übergabe der Leistung ebenfalls schriftlich mittels Abnahmenotiz zu dokumentieren.  
 Der Grad der Kundenzufriedenheit ist in jedem Fall in diesem Prozessschritt zu ermitteln.

**Dokumentation und Bewertung des Auftrages**  
 Die Auftragsbewertung des einzelnen Auftrages kann mündlich erfolgen. Die Bewertung der Qualität des DL-Konzeptes bzw. eventuellen Änderungsbedarfes ist wesentlicher Teil der Managementbewertung.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?  
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
 Registrieren und downloaden!

Prozesskennzahlen:

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

[1,%] Häufigkeit/Anteil von Prozessfehlern (ohne Präsenz des Kunden)

[1,%] Häufigkeit/Anteil von Prozessfehlern (mit Präsenz des Kunden)

[%] Anteil pünktliche Aufträge

[%] Anteil Abnahme bzw. Übergabe der Leistung ohne Nachbesserung

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Hinweise zur Nutzung des Dokumentes:  
Zu Tätigkeits- und Entscheidungsfeldern, die mit Nummern versehen sind, wurden erläuternde Informationen hinterlegt. Zur besseren Zuordnung, wo weitere Informationen hinterlegt wurden, sind die entsprechenden Nummern fett formatiert.

Verwendete Abkürzungen:

<b>D</b>	Durchführungsverantwortung (diese Stelle ist verantwortlich für Umsetzung)
<b>M</b>	Mitwirkung (diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken)
<b>I</b>	Information (diese Stelle muss informiert werden)
<b>GF</b>	Geschäftsführer
<b>QMB</b>	Qualitätsbeauftragter
<b>FB</b>	Fachbereich
<b>MK</b>	Marketing
<b>V</b>	Vertrieb
<b>P</b>	Produktion
<b>L</b>	Lager
<b>EK</b>	Einkauf
<b>MA</b>	Mitarbeiter

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

informieren? Der Prozessigentümer ist verantwortlich für die Umsetzung der Vorgaben dieser Prozess- bzw. Verfahrensanweisung, garantiert die Vorgehensweise und vermittelt diese seinen Mitarbeitern.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Erstellt:	Geprüft:	Freigegeben:

**Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:**

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (\*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format \*.docx umspeichern.

**Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:**

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.