



Prozess Stammdaten	
<u>Name:</u>	3.1. Kundengewinnung
<u>Zweck:</u>	Gewinnung von Aufträgen durch das Erstellen von Angeboten und Ausarbeitung von Projekten. Dadurch ist die mittel- und langfristige Auslastung des Personals sichergestellt.
<u>Organisationsbereich:</u>	Kalkulationsabteilung, Techniker
<u>Verantwortlicher:</u>	Abteilungsleiter Kalkulation
<u>Kunde:</u>	3.2. Projektabwicklung

Output – Prozessziel, beabsichtigtes Ergebnis:			
	<u>Kennzahl</u>	<u>Erhebung</u>	<u>zuständig</u>
1. Auslastung Mitarbeiter	Auslastungsplan,	KapLis	TE, KALK
	-Beobachtung 6 Monate,	Systembewertung	KALK
	-Beobachtung 12 Monate	Systembewertung	KALK
2. Auftragseingang	Trefferquote	Systembewertung	KALK

Input – Anforderungen/Erwartungen an den Prozess:		
	<u>(Vorgabe-)Dokumente</u>	<u>zuständig</u>
1. Ausschreibungen / Anfragen	Amtsblätter, Onlineplattformen, Einladung zur Angebotslegung	KALK, GL
2. Bauinformationen	Baudatenbanken, Presse	GL, KALK
3. TE / Planer Kontakt	Frühzeitige Info über neue Projekte	KALK, TE

Steuerung / Korrektur / Verbesserungen:		
	<u>Schnittstelle</u>	<u>zuständig</u>
1. Kapazitätsplan (wöchentlich)	KapLis Sitzung	TE
2. Strategiesitzung (alle 6-8 Wochen)	Festlegung der Projektschwerpunkte u. Terminalschiene	GL, TL, KALK
3. Aktive Akquise	Projektbewerbungen, Inserate, persönliche Kontakte	KALK, TE

Einzelne Prozess-Schritte:
Siehe Prozessbilder: 3.1.01., 3.1.02., 3.1.03.



Wesentliche Wechselbeziehungen:		
	<u>positive Auswirkungen</u>	<u>negative Auswirkungen</u>
1. Projektabwicklung	gute Auslastung der Mitarbeiter	zu geringe / zu hohe Auslastung
2. Kundenzufriedenheit	wiederkehrender Kunde / Planer	Schlechter Eindruck

Verbesserungen/Korrekturen am Prozess sind über einen Verbesserungsvorschlag 5.4.53 einzubringen.