

Prozess: Anwendungstechnische Beratung

1. Zweck (Warum?) /Geltungsbereich

Mit dieser PB wird geregelt, wie alle eingehenden Anfragen und Aufträge bzgl. der Dienstleistung „Anwendungstechnische Beratung“ geprüft und anschließend bearbeitet werden. Damit sollen Fehler an der Schnittstelle Auftraggeber (Kunde) / Fa. ESG vermieden werden.

Diese Festlegungen gelten für die Bereiche Anwendungstechnik und Vertrieb.

2. Input	⇒ Prozessinhalte	⇒ Output
► Info über Problem beim Kunden	- Anfrage-/Auftragsprüfung - Problemanalyse - Maßnahmenfestlegung und -umsetzung	- Problemlösung - Prozessoptimierung

3. Zuständigkeiten (Wer?)

Lieferant	Prozessverantwortlicher	Kunde
► Kunde	AT	► Kunde
	Prozessbeteiligte VT	

4. Prozessziele/Kennzahlen (Wievie?)

- Optimale Hilfestellung für den Kunden (Problemlösung)

5. Methoden zur Prozesslenkung und –verbesserung (Wie?)

- Methoden der Problemanalyse

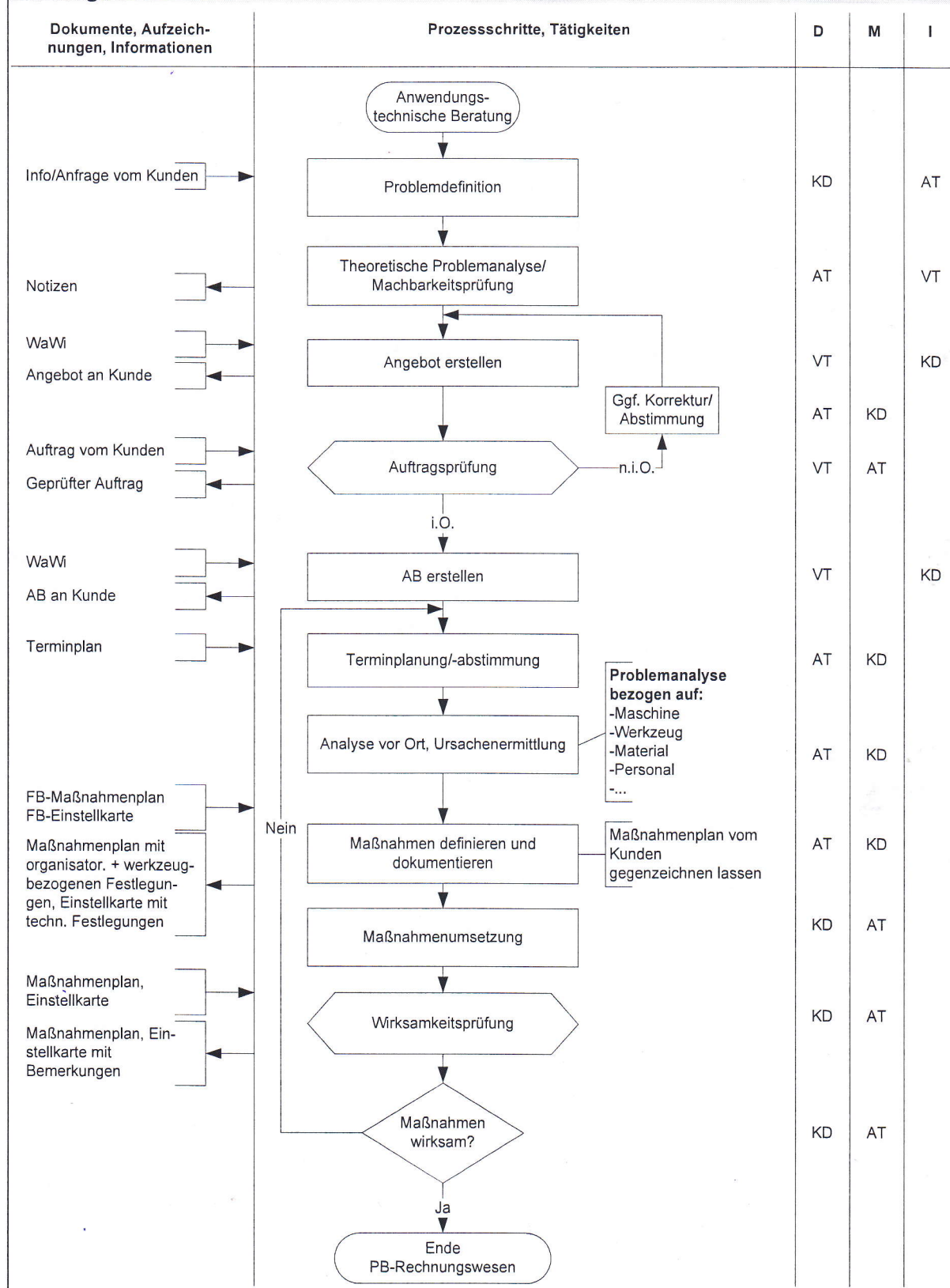
6. Mittel zur Prozessdurchführung (Womit?)

- Maschine, Werkzeug, ...
- ggf. Messmittel

7. Mitgeltende Dokumente

Vorgabedokumente	Nachweisdokumente
- FB-Maßnahmenplan - FB-Einstellkarte	- Maßnahmenplan - Einstellkarte

8. Vorgehensweise



9. Abkürzungen/Begriffe

Abkürzungen

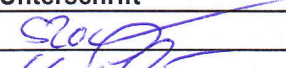
AA	=	Arbeitsanweisung	MA	=	Mitarbeiter
AB	=	Auftragsbestätigung	PB	=	Prozessbeschreibung
BA	=	Betriebsanweisung	PL	=	Projektleiter
BL	=	Bereichsleiter	QMB	=	Qualitätsmanagementbeauftragter
FB	=	Formblatt	QMS	=	Qualitätsmanagementsystem
GF	=	Geschäftsführung	WaWi	=	Warenwirtschaftssystem
KD	=	Kunde	D, M, I	=	Durchführung, Mitwirkung, Information
LT	=	Liste			

Zur Erläuterung der Bereichskurzzeichen siehe aktuelles Organigramm.

Begriffe

--

10. Historie

Datum	Änd.-stand	Änderungen	Bearbeitung	Prüfung/Freigabe	gültig ab
28.03.2014	00	Neuerstellung	QMB	GF-t	01.04.2014
Letzter Änd.-stand		Bereich	Name	Datum	Unterschrift
Bearbeitung:		QMB/VT	Sebastian Zock	28.03.2014	
Prüfung/Freigabe:		AT/GF-t	Ulrich Plütsch	01.04.2014	