Name / Kontaktdaten des Betriebs:	rem MEDIA Im Hollergrund 219 28357 Bremen Tel: +49 (421) 40896462-0 Fax +49 (421) 40896462-9 www.rem-media.de
Ansprechpartner / Arbeitsprozess-Experte(n):	Mathias Schiller, B.Sc.
Termin und Ort der Analyse:	29. Mai 2015 - 12:00 Uhr Interview am Konferenztisch
Dauer:	1,5 Stunden
Analysierter Arbeitsprozess (einschl. Szenario):	Erstellen einer Homepage für die Firma eines Kunden. Ein Kunde plant für seine Firma (Hoch- und Tiefbau) eine Internetseite. Alle Mitarbeiter der Firma sollen eine personalisierte E-Mail-Adresse erhalten. Der Auftrag soll binnen zwei Monaten erfüllt sein.
Eigene Dokumentation:	Arbeitsblätter „Arbeitsprozessanalyse“? ☑ Arbeitsblatt „Arbeitsprozess - Varianten“? ☐ Arbeitsblatt „Arbeitsprozess - Zuständigkeit“? ☑
Überlassene Dokumente:	Blanko Briefpaper
Bemerkungen: Gesprächsatmosphäre, Besonderheiten des Betriebes, offene / kritische Punkte, weiterer Klärungsbedarf, usw.	

Gesetze, Vorschriften Normen:	- Gesetze, Verordnungen, Normen, Vorschriften (technisch / fachlich, kaufmännisch, Sicherheit, Gesundheitsschutz) - Ökologische Aspekte - Soziale Normen	- Bürgerliches Gesetzbuch (Werkvertragsrecht: BGB § 631 bis § 651 - Telemediengesetz (TMG) - Allgemeine Geschäftsbedingungen - Copyright, Creative Commons
Betriebliche Rahmenbedingungen:	- Personal - Ressourcen	- Der Auftrag wird als Festpreis abgerechnet, Umsetzung laut Auftragsangebot, Änderungen und/oder Erweiterungen werden zusätzlich je angefangener Stunde berechnet. - Die Auftragsannahme durch den Kunden erfolgt durch Anzahlung in Höhe von 30 % des Gesamtauftragswertes.
Anforderungen des Auftraggebers:	- Service - Qualität - Kosten	- Der Kunde wünscht Außendarstellung seiner Firma sowie der angebotenen Dienstleistungen und Arbeitsgeräte. - Der Auftragsnehmer soll die Homepage mit Bildern und Texten füllen, die vom Kunden bereitgestellt werden. - Neben allgemeingültigen E-Mail-Adressen soll jeder Mitarbeiter eine personalisierte E-Mail-Adresse erhalten. - Das Hosting der Domain und der Webseite des Kunden soll durch den Auftragsnehmer übernommen werden.
Arbeitsprozessphase	Auftragsannahme	
Handlungsschritte:	1. Anfrage des Auftraggebers annehmen 2. Kundendaten aufnehmen 3. Termin zur Vorortsbesprechung vereinbaren 4. Auftraggeber beraten und Alternativen anbieten 5. Produktauswahl treffen 6. Angebot erstellen 7. Auftragsannahme	1. Der Kunde meldet sich telefonisch beim Auftragsnehmer. 2. Die Kundendaten werden in das CRM-System des Auftragsnehmers eingepflegt. 3. Der Termin zur Vorortbesprechung wird telefonisch vom betreuenden Mitarbeiter vereinbart. 4. Zusammen mit dem Kunden wird anhand von Mitbewerberseiten ein gewünschtes Beispiel erstellt. Der betreuende Mitarbeiter des Auftragnehmers berät den Kunden dabei hinsichtlich der betrachteten Möglichkeiten und wie diese gegebenenfalls besser umgesetzt werden könnten. 5. Das infrage kommende Hosting Paket wird vom Kunden gewählt und es wird geklärt, dass ein CMS-System und welches CMS-System verwendet werden soll. 6. Anhand der Kundenwünsche, der daraus resultierenden Positionen und des Zeitaufwandes wird ein individuelles Angebot erstellt. 7. Die Auftragsannahme von Seiten des Kunden erfolgt durch Zahlungseingang der Anzahlung in Höhe von 30 % des Gesamtauftragswertes.
Arbeitsgegenstände:	- Technik (Produkte, Geräte, Werkzeug, Material) - PC und Software - Dokumentation - Hilfsmittel (Manuals, Kataloge, Listen usw.)	- PC - Telefon - CRM - Warenwirtschaft - Interne Preisliste - Auto - Homepages von Mitbewerbern des Auftragnehmers

Gesetze, Vorschriften Normen:	- Gesetze, Verordnungen, Normen, Vorschriften (technisch / fachlich, kaufmännisch, Sicherheit, Gesundheitsschutz) - Ökologische Aspekte - Soziale Normen	- Copyright, Creative Commons
Betriebliche Rahmenbedingungen:	- Personal - Ressourcen	- Der Projektmanager verteilt die einzelnen Aufgaben intern. Dazu zählen Grafiken, Programmierung, technische Umsetzung und Administration. - Die Planung und Überprüfung der Projektbearbeitung erfolgt über das CRM. - Der Projektverantwortliche achtet auf die Einhaltung des Zeitrahmens und der Kosten. - Die erste Entwurfserstellung erfolgt durch einen Grafiker.
Anforderungen des Auftraggebers:	- Service - Qualität - Kosten	- Der Kunde erwartet, dass er bei möglichen Mehrkosten oder Planungsänderungen rechtzeitig informiert wird.
Arbeitsprozessphase	Auftragsplanung	
Handlungsschritte:	1. Entwürfe erstellen 2. Zeit- und Arbeitsplan erstellen 3. Kostenabgleich mit dem Angebot vornehmen 4. Software-/Medien-Beschaffung	1. Von der Grafikabteilung werden mehrere Entwürfe zur Vorlage beim Kunden erstellt. Dabei handelt es sich um reine Grafikdateien. 2. Der voraussichtliche Zeit- und Arbeitsplan wird erstellt. Verfügbarkeiten der einzelnen Mitarbeiter sind dabei zu berücksichtigen. 3. Die Kosten, inklusive zu beschaffender Software/Medien, werden mit dem Angebot abgeglichen. Gegebenenfalls erfordert dieses eine Rücksprache mit dem Kunden und/oder Freigabe durch den Projektverantwortlichen. 4. Nach Freigabe der Kosten werden die erforderliche Software und Medien besorgt/gekauft.
Arbeitsgegenstände:	- Technik (Produkte, Geräte, Werkzeug, Material) - PC und Software - Dokumentation - Hilfsmittel (Manuals, Kataloge, Listen usw.)	- PC - Branchensoftware - Adobe Photoshop - CRM - Warenwirtschaft

Gesetze, Vorschriften Normen:	- Gesetze, Verordnungen, Normen, Vorschriften (technisch / fachlich, kaufmännisch, Sicherheit, Gesundheitsschutz) - Ökologische Aspekte - Soziale Normen	- Telemediengesetz (TMG) - Copyright, Creative Commons
Betriebliche Rahmenbedingungen:	- Personal - Ressourcen	- Der Projektmanager beauftragt den Grafiker damit, das finale Design zu erstellen. - Der Projektmanager beauftragt den Webmaster damit, den Webspace zur Verfügung zu stellen. - Der Projektmanager beauftragt den Webmaster damit, die E-Mail-Adressen einzurichten. - Der Projektmanager beauftragt den Programmierer damit, das CMS-System zu installieren. - Der Projektmanager beauftragt den Programmierer damit, die Homepage umzusetzen und mit Inhalten zu füllen.
Anforderungen des Auftraggebers:	- Service - Qualität - Kosten	- Der Kunde erwartet eine Umsetzung laut Entwurf. - Der Kunde will über Mehrkosten durch unerwartete Komplikationen informiert werden. - Bei zusätzlichen Kundenwünschen oder Änderungen wird ein Nachtragsangebot erstellt.
Arbeitsprozessphase	Auftragsdurchführung	
Handlungsschritte:	1. Design erstellen 2. Arbeitsumgebung einrichten 3. Software installieren 4. Technische Umsetzung 5. Webseite einrichten 6. Inhalte bereitstellen 7. E-Mails einrichten 8. Arbeiten dokumentieren	1. Das finale Design wird erstellt. 2. Der Webspace wird eingerichtet und die Zugangsdaten werden intern hinterlegt. 3. Das CMS-System wird installiert. 4. Das Design wird im CMS-System umgesetzt. 5. Die Rahmenstruktur für die einzelnen Seiten wird angelegt und obligatorische Seiten werden gefüllt. 6. Vom Kunden bereitgestellte Texte und Bilder werden eingepflegt. 7. Die E-Mail-Adressen für die Domain werden eingerichtet und die Zugangsdaten für den Kunden dokumentiert. 8. Erbrachte Leistungen werden im CRM dokumentiert und mit dem Angebot abgeglichen.

Arbeitsgegenstände:	- Technik (Produkte, Geräte, Werkzeug, Material)
	- PC und Software
	- Dokumentation
	- Hilfsmittel (Manuals, Kataloge, Listen usw.)
		- PC
		- Branchensoftware
		  - Adobe Photoshop
		  - Filezilla FTP-Client
		  - Server-Verwaltungssoftware
		  - Adobe Dreamweaver
		  - Windows Word
		  - Adobe Acrobat
		- CRM & Warenwirtschaft

Gesetze, Vorschriften Normen:	- Gesetze, Verordnungen, Normen, Vorschriften (technisch / fachlich, kaufmännisch, Sicherheit, Gesundheitsschutz) - Ökologische Aspekte - Soziale Normen	- Bürgerliches Gesetzbuch (Werkvertragsrecht: BGB § 631 bis § 621) - Allgemeine Geschäftsbedingungen
Betriebliche Rahmenbedingungen:	- Personal - Ressourcen	- Der Projektmanager übergibt die Homepage an den Kunden. - Der Projektmanager erteilt dem Kunden eine kurze Einweisung in das CMS-System. - Der Projektmanager beauftragt die Buchhaltung mit der Erstellung der finalen Rechnung. - Der Projektmanager veranlasst nach vollständigem Zahlungseingang die Freischaltung der Homepage.
Anforderungen des Auftraggebers:	- Service - Qualität - Kosten	- Der Kunde erwartet eine fehlerfreie und funktionstüchtige Homepage. - Der Kunde erwartet funktionierende E-Mail-Adressen für alle Mitarbeiter. - Der Kunde fordert eine prüfbare und leicht nachvollziehbare Rechnung. - Der Kunde erwartet eine schnelle Nachbesserung bei Mängeln.
Arbeitsprozessphase	**Auftragsabschluss**	
Handlungsschritte:	1. Übergabe durchführen und Auftraggeber einweisen 2. Übergabe der E-Mail-Adressen 3. Reklamation ggf. serviceorientiert bearbeiten 4. Rechnung erstellen 5. Zahlungseingang überprüfen 6. Webseite freischalten	1. Die Homepage wird an den Kunden übergeben und er erhält eine kurze Einweisung in das CMS-System. 2. Der Kunde erhält eine Liste aller eingerichteter E-Mail-Adressen nebst zugehörigen Zugangsdaten. 3. Bei vorhandenen Mängeln werden diese für den Kunden kostenneutral ausgebessert. 4. Eine Rechnung über die erbrachte Leistung und eingesetzten Waren wird, unter Berücksichtigung der Anzahlung, erstellt und dem Kunden zugestellt. 5. Noch offene Forderungen werden auf Zahlungseingang überprüft. 6. Nach Zahlungseingang aller offener Posten erfolgt die Freischaltung der Webseite.
Arbeitsgegenstände:	- Technik (Produkte, Geräte, Werkzeug, Material) - PC und Software - Dokumentation - Hilfsmittel (Manuals, Kataloge, Listen usw.)	- PC - Telefon - Auto - CRM - Warenwirtschaft - Server-Verwaltungssoftware

Arbeitsprozessphase	Auftragsannahme	Auftragsplanung	Auftragsdurchführung	Auftragsabschluss
Zuständigkeit: Projektmanager	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☑☑☑☑☑☑☑☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☑☑☑☐☐☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☐☐☐☐☐☑☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☑☑☑☐☐☑☐☐☐☐
Zuständigkeit: Grafiker	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☑☐☐☐☐☐☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☑☐☐☑☐☑☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☑☐☐☐☐☐☐☐
Zuständigkeit: Programmierer	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☑☑☑☑☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☑☐☐☐☐☐☐☐
Zuständigkeit: Webmaster	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☑☐☐☐☑☐☐☐☐	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☐☐☑☐☐☐☐☐☐☐

Arbeitsprozessphase	Auftragsannahme	Auftragsplanung	Auftragsdurchführung	Auftragsabschluss
Zuständigkeit: Buchhaltung	1 2 3 4 5 6 7 ☑ 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 ☑ ☑ 5 6 7 8 9 10
Zuständigkeit:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Zuständigkeit:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Zuständigkeit:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10