

Name / Kontaktdaten des Betriebs:	QNZE Werbeagentur Kunze KG Im Designhaus - Wiener Straße 5 28359 Bremen Tel: +49 (421) 365116-0 Fax +49 (421) 365116-20						
Ansprechpartner / Arbeitsprozess- Experte(n):	Enno Kunze						
Termin und Ort der Analyse:	20. Juli 2015 - 16:00 Uhr Interview im Büro						
Dauer:	2 Stunden						
Analysierter Arbeitsprozess (einschl. Szenario):	Erstellen einer Datenbank für einen Kunden. - Ein Kunde plant für seine Firma (Lebensmittelbranche) eine Produkt-Datenbank. - Die Datenbank muss via Schnittstelle mit einem Bestellsystem verbunden werden. - Vorhandene Lebensmittel-Datenblätter müssen importiert werden. - Der Auftrag muss binnen zwei Monaten erfüllt sein.						
Eigene Dokumentation:	<table border="0"> <tr> <td>Arbeitsblätter „Arbeitsprozessanalyse“?</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Arbeitsblatt „Arbeitsprozess - Varianten“?</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Arbeitsblatt „Arbeitsprozess - Zuständigkeit“?</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Arbeitsblätter „Arbeitsprozessanalyse“?	<input checked="" type="checkbox"/>	Arbeitsblatt „Arbeitsprozess - Varianten“?	<input type="checkbox"/>	Arbeitsblatt „Arbeitsprozess - Zuständigkeit“?	<input checked="" type="checkbox"/>
Arbeitsblätter „Arbeitsprozessanalyse“?	<input checked="" type="checkbox"/>						
Arbeitsblatt „Arbeitsprozess - Varianten“?	<input type="checkbox"/>						
Arbeitsblatt „Arbeitsprozess - Zuständigkeit“?	<input checked="" type="checkbox"/>						
Überlassene Dokumente:	<ul style="list-style-type: none"> - Blanko Briefpaper - Das Firmenlogo in digitaler Form - Visitenkarten - Gedruckter Bestellkatalog - Lebensmittel-Datenblätter (Word) - Schnittstellenbeschreibung Bestellsystem 						
Bemerkungen: Gesprächsatmosphäre, Besonderheiten des Be- triebes, offene / kritische Punkte, weiterer Klärungsbedarf, usw.							

Gesetze, Vorschriften Normen:	<ul style="list-style-type: none"> - Gesetze, Verordnungen, Normen, Vorschriften (technisch / fachlich, kaufmännisch, Sicherheit, Gesundheitsschutz) - Ökologische Aspekte - Soziale Normen 	<ul style="list-style-type: none"> - Bürgerliches Gesetzbuch (Werkvertragsrecht: BGB § 631 bis § 651) - Telemediengesetz (TMG) - Allgemeine Geschäftsbedingungen - Copyright, Creative Commons - ISO-Standard 29500
Betriebliche Rahmenbedingungen:	<ul style="list-style-type: none"> - Personal - Ressourcen 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Auftrag wird nach Aufwand abgerechnet, als Kalkulationsgrundlage gilt das Angebot an den Kunden. - Umsetzung erfolgt laut Auftragsangebot, Änderungen und/oder Erweiterungen werden zusätzlich je angefangener Stunde berechnet. - Die Auftragsannahme durch den Kunden erfolgt durch schriftliche Auftragsbestätigung.
Anforderungen des Auftraggebers:	<ul style="list-style-type: none"> - Service - Qualität - Kosten 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Kunde wünscht die Erstellung einer Produkt-Datenbank für Lebensmittel. - Die Datenbank soll über ein Web-Frontend von seinen Mitarbeitern gefüllt und bearbeitet werden können. - Es muss eine Schnittstelle zu einem vorgegebenen Bestellsystem umgesetzt werden. - Vorhandene Lebensmittel-Datenblätter als docx-Datei müssen importiert werden.
Arbeitsprozessphase		
Handlungsschritte:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anfrage des Auftraggebers annehmen 2. Kundendaten aufnehmen 3. Termin zur Vorortbesprechung vereinbaren 4. Auftraggeber beraten und Alternativen anbieten 5. Produktauswahl treffen 6. Angebot erstellen 7. Auftragsannahme 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Der Kunde meldet sich telefonisch beim Auftragnehmer. 2. Die Kundendaten werden in das CRM-System des Auftragnehmers eingepflegt. 3. Der Termin zur Vorbesprechung beim Auftragnehmer wird telefonisch vom betreuenden Mitarbeiter vereinbart. 4. Zusammen mit dem Kunden wird anhand von vergleichbaren Systemen ein Verständnis für die gewünschte Anwendung gewonnen. Außerdem werden die zu beachtenden Schnittstellenbeschreibungen betrachtet sowie die zu importierenden Word-Dateien besprochen. 5. Die Entscheidung fällt aufgrund der Komplexität des gewünschten Systems zugunsten einer kompletten Eigenentwicklung. 6. Anhand der Kundenwünsche und des daraus resultierenden Zeitaufwandes, wird ein individuelles Angebot erstellt. 7. Die Auftragsannahme von Seiten des Kunden erfolgt durch eine schriftliche Auftragsbestätigung.
Arbeitsgegenstände:	<ul style="list-style-type: none"> - Technik (Produkte, Geräte, Werkzeug, Material) - PC und Software - Dokumentation - Hilfsmittel (Manuals, Kataloge, Listen usw.) 	<ul style="list-style-type: none"> - PC - Telefon - CRM - Warenwirtschaft - Systeme von Mitbewerbern des Auftragnehmers - Schnittstellenbeschreibung für Datenbankanbindung - Word-Dateien mit Daten

Gesetze, Vorschriften Normen:	<ul style="list-style-type: none"> - Gesetze, Verordnungen, Normen, Vorschriften (technisch / fachlich, kaufmännisch, Sicherheit, Gesundheitsschutz) - Ökologische Aspekte - Soziale Normen 	<ul style="list-style-type: none"> - Copyright, Creative Commons
Betriebliche Rahmenbedingungen:	<ul style="list-style-type: none"> - Personal - Ressourcen 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Projektmanager unterrichtet die Mitarbeiter im Rahmen eines Meetings über den bevorstehenden Auftrag und verteilt die einzelnen Aufgaben intern. Dazu zählen Grafiken, Programmierung, technische Umsetzung und Administration. - Planung und Überprüfung der Projektbearbeitung erfolgt durch den Projektverantwortlichen mit Hilfe des CRMs. - Der Projektverantwortliche achtet auf die Einhaltung des Zeitrahmens und der Kosten.
Anforderungen des Auftraggebers:	<ul style="list-style-type: none"> - Service - Qualität - Kosten 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Kunde erwartet, dass er über die Machbarkeit des Imports sowie bei möglichen Mehrkosten oder Planungsänderungen rechtzeitig informiert wird.
Arbeitsprozessphase		
Handlungsschritte:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ist-Analyse 2. Recherche und Planung 3. Zeit- und Arbeitsplan erstellen 4. Kostenabgleich mit dem Angebot vornehmen 5. Software-/Medien-Beschaffung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die vorhandenen Datenblätter (Word) und Schnittstellen werden u. a. mithilfe der überlassenen Dokumentationen analysiert. 2. Strategien zum Datenimport und zu der Schnittstellenkommunikation werden erstellt. 3. Der voraussichtliche Zeit- und Arbeitsplan wird erstellt. Verfügbarkeiten der einzelnen Mitarbeiter sind dabei zu berücksichtigen. 4. 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. 5. Nach Freigabe der Kosten werden die erforderliche Software und Medien besorgt/gekauft.
Arbeitsgegenstände:	<ul style="list-style-type: none"> - Technik (Produkte, Geräte, Werkzeug, Material) - PC und Software - Dokumentation - Hilfsmittel (Manuals, Kataloge, Listen usw.) 	<ul style="list-style-type: none"> - PC - CRM - Warenwirtschaft - Dokumentationen - Datenblätter (Word) - Produktkatalog

Gesetze, Vorschriften Normen:	<ul style="list-style-type: none"> - Gesetze, Verordnungen, Normen, Vorschriften (technisch / fachlich, kaufmännisch, Sicherheit, Gesundheitsschutz) - Ökologische Aspekte - Soziale Normen 	<ul style="list-style-type: none"> - Telemediengesetz (TMG) - Copyright, Creative Commons
Betriebliche Rahmenbedingungen:	<ul style="list-style-type: none"> - Personal - Ressourcen 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Projektmanager beauftragt einen Webmaster mit dem Einrichten der Entwicklungsumgebung. - Der Projektmanager beauftragt einen Programmierer mit dem Erstellen der Datenbankstruktur. - Der Projektmanager beauftragt einen Programmierer mit der Entwicklung des Benutzerinterfaces. - Der Projektmanager beauftragt einen Grafiker mit der Erstellung des Designs für das Benutzerinterface. - Der Projektmanager beauftragt einen Programmierer mit der Umsetzung der Schnittstelle und dem Datenimport.
Anforderungen des Auftraggebers:	<ul style="list-style-type: none"> - Service - Qualität - Kosten 	<ul style="list-style-type: none"> - 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		
Handlungsschritte:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entwicklungsumgebung einrichten 2. Datenbankstrukturen erstellen 3. Umsetzung Benutzerinterface 4. Umsetzung Schnittstelle 5. Technische Umsetzung des Imports 6. Kontrolle der importierten Daten 7. Funktionstest des Gesamtsystems 8. Arbeiten dokumentieren und Bedienungsanleitung erstellen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Entwicklungsumgebung wird eingerichtet. 2. Die Datenbankstrukturen werden geplant und erstellt. 3. Das Benutzerinterface wird erstellt. 4. Die Schnittstelle zum Bestellsystem wird erstellt und getestet. 5. Der Import für die vorhandenen Word-Dokumente wird technisch umgesetzt. 6. Die importierten Daten werden stichprobenartig auf ihre Richtigkeit überprüft. 7. Das fertige System wird auf die korrekte Funktionsfähigkeit als Gesamtsystem überprüft. 8. Erbrachte Leistungen werden im CRM dokumentiert und mit dem Angebot abgeglichen. Für die Benutzeroberfläche wird eine Bedienungsanleitung für den Kunden verschriftlicht.
Arbeitsgegenstände:	<ul style="list-style-type: none"> - Technik (Produkte, Geräte, Werkzeug, Material) - PC und Software - Dokumentation - Hilfsmittel (Manuals, Kataloge, Listen usw.) 	<ul style="list-style-type: none"> - PC - Branchensoftware - Adobe Photoshop - Filezilla FTP-Client - Server-Verwaltungssoftware - Adobe Dreamweaver - Windows Word - Adobe Acrobat <p>CRM, Warenwirtschaft, Dokumentation der Schnittstelle</p>

Gesetze, Vorschriften Normen:	<ul style="list-style-type: none"> - Gesetze, Verordnungen, Normen, Vorschriften (technisch / fachlich, kaufmännisch, Sicherheit, Gesundheitsschutz) - Ökologische Aspekte - Soziale Normen 	<ul style="list-style-type: none"> - Bürgerliches Gesetzbuch (Werkvertragsrecht: BGB § 631 bis § 621) - Allgemeine Geschäftsbedingungen
Betriebliche Rahmenbedingungen:	<ul style="list-style-type: none"> - Personal - Ressourcen 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Projektmanager übergibt das Datenbanksystem an den Kunden. - Der Projektmanager erteilt dem Kunden eine kurze Einweisung in das Datenbanksystem. - Der Projektmanager beauftragt die Buchhaltung mit der Erstellung der Rechnung.
Anforderungen des Auftraggebers:	<ul style="list-style-type: none"> - Service - Qualität - Kosten 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Kunde erwartet ein fehlerfreies und funktionstüchtiges Datenbanksystem. - Der Kunde fordert eine prüfbare und leicht nachvollziehbare Rechnung. - Der Kunde erwartet eine schnelle Nachbesserung bei Mängeln.
Arbeitsprozessphase		
Handlungsschritte:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Übergabe durchführen und Auftraggeber einweisen 2. Reklamationen ggf. serviceorientiert bearbeiten 3. Rechnung erstellen 4. Zahlungseingang überprüfen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Das Datenbanksystem wird an den Kunden übergeben und er erhält eine kurze Einweisung in die Benutzeroberfläche. 2. Bei vorhandenen Mängeln werden diese für den Kunden kostenneutral ausgebessert. 3. Eine Rechnung über die erbrachte Leistung und eingesetzten Waren wird erstellt und dem Kunden zugestellt. 4. Noch offene Forderungen werden auf Zahlungseingang überprüft.
Arbeitsgegenstände:	<ul style="list-style-type: none"> - Technik (Produkte, Geräte, Werkzeug, Material) - PC und Software - Dokumentation - Hilfsmittel (Manuals, Kataloge, Listen usw.) 	<ul style="list-style-type: none"> - PC - Telefon - Auto - CRM - Warenwirtschaft - Server-Verwaltungssoftware

Arbeitsprozessphase	Auftragsannahme	Auftragsplanung	Auftragsdurchführung	Auftragsabschluss	
Zuständigkeit	Kontakter	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Projektmanager	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Grafiker	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Webmaster	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Arbeitsprozessphase	Auftragsannahme	Auftragsplanung	Auftragsdurchführung	Auftragsabschluss
Programmierer _____ _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Programmierer _____ _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Buchhaltung _____ _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
_____ _____ _____	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Zuständigkeit