

Zielsetzung:

Es ist sicherzustellen, dass zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses eindeutige und vollständige Daten, Angaben und Vereinbarungen vorliegen, so dass eine dem Vertrag entsprechende Realisierung den Kunden vollständig zufriedenstellt.

Beschreibung des generellen Offert- und Auftragsprozesses

[P102 Offertprozess](#) und [P103 Auftragsprozess](#)

Akquisitionsprozess

Die APS Firmen treffen situativ die notwendigen Massnahmen zur Kundengewinnung und bedienen sich hierzu gängiger Methoden aus dem Marketingmix. Das Schwergewicht liegt im persönlichen Kontakt zu Interessenten an Messen und bei Kundenbesuchen.

Offertprozess:

Anfragen können grundsätzlich mündlich oder schriftlich erfolgen. Mündliche Anfragen werden erfasst. Alle Anfragen werden auf ihre Vollständigkeit überprüft und bei Bedarf mit weiteren Informationen ergänzt.

Falls eine Anfrage kein Standardprodukt betrifft, werden technische Abklärungen durchgeführt sowie eine Kostenkalkulation erstellt und entsprechend dokumentiert.

Folgende Kundenforderungen werden ermittelt:

- vom Kunden formulierte Forderungen inkl. Verfügbarkeit, Lieferung, Unterstützung
- vom Kunden nicht angegebene Forderungen, die jedoch für den beabsichtigten oder angegebenen Gebrauch, soweit bekannt, notwendig sind
- Verpflichtungen in Bezug auf das Produkt, einschliesslich eigener, behördlicher und gesetzlicher Forderungen

Für alle Anfragen gilt, dass mit der Freigabe der Anfrage dokumentiert wird, dass die Machbarkeit bezüglich Technik, Termin, Preis und Lieferzeit sichergestellt ist.

Änderungen während der Offertphase erfordern die Abklärung der Machbarkeit durch den verantwortlichen Mitarbeiter und werden entsprechend dokumentiert. Dies erfolgt in der Regel mittels Datum und Visum auf der Anfrage.

Auftragsprozess: Verkauf, Bestellung, Vertragsprüfung:

Mit der Freigabe der Auftragsbestätigung wird die Vertragsprüfung / Machbarkeit dokumentiert. Das heisst, die Bestellung wurde auf die Erfüllung in Hinblick auf die Qualitäts- Termin- und Kundenanforderungen überprüft.

Falls sich die Bestellung auf eine vorangegangene Anfrage bezieht, erfolgt die Vertragsprüfung, indem die Bestellung mit der Anfrage verglichen wird und die Machbarkeit allfälliger Änderungen abgeklärt wird.

Falls der Bestellung keine Anfrage zugrunde liegt, wird die Machbarkeit durchgeführt, von der Machbarkeitsprüfung wird bei Standardprodukten ab Lager abgesehen. Die Basis für Standardprodukte bilden der Lagerbestand und die Preisliste. Bei Abweichungen von Standardprodukten wird vor Erstellen der Auftragsbestätigung, die Machbarkeit bezüglich Technik, Termin, Preis und Lieferzeit überprüft und entsprechend dokumentiert.

Die Auftragsbestätigung enthält folgende minimale Angaben:

- Eindeutige Definition des Produktes oder der Dienstleistung
- Menge
- Termin
- Preis
- Lieferbedingung
- Zahlungsmodus
- Erfüllungsort

Bei Änderungen nach der Auftragserteilung klärt der verantwortliche Mitarbeiter die Machbarkeit ab und überprüft, ob die Änderung aufgrund des Produktionsfortschritts überhaupt noch durchgeführt werden kann.

Unter Berücksichtigung allfälliger Mehrkosten bestätigt und dokumentiert der verantwortliche Mitarbeiter die Änderung und koordiniert den weiteren Ablauf.

Rechnungswesen

Nach der Auslieferung erfolgt die Rechnungsstellung und der Auftragsabschluss.

Kommunikation mit dem Kunden

Dies betrifft die Bereiche

- Informationen über das Produkt
- Anfragen, Verträge oder Auftragsbearbeitung einschliesslich Änderungen
- Kundenreaktionen einschliesslich Kundenbeschwerden

Kundendienst

Es ist sicherzustellen, dass der Kunde in der Anwendung der Produkte betreut wird. Zudem ist sicherzustellen, dass die Abwicklung von Kundenreaktionen korrekt, wirkungsvoll und gemäss dem definierten Verfahren erfolgen. Unterhalt, Reparaturservice und Wartung sind zur Zufriedenheit des Kunden auszuführen.

Die Kundendiensttätigkeiten werden durch die APS Firmen selbst wahrgenommen.

Schulung:

Die Kunden werden eingehend in der Handhabung und Anwendung der Produkte geschult und unterstützt, soweit dies im Lieferumfang als vertraglicher Bestandteil erwähnt ist.

Wartung und Unterhalt (Service):

Wartungs- und Unterhaltsarbeiten werden durch die APS Firmen ausgeführt

Reparaturen:

Reparaturen werden in den APS Firmen oder bei Lieferanten ausgeführt.

Kundenreaktionen:

Kundenreaktionen werden erfasst und ausgewertet.

Eingehende Geräte zur Reparatur werden klar gekennzeichnet.

Die Kennzeichnung erfolgt mittels der Etikettierung aus dem Warenwirtschaftssystem. Das Etikett weist nebst der Artikelnummer die eindeutige Serien- oder Chargennummer aus.

Die Reparatur erfolgt gemäss festgelegtem Prozess.

Der Einbau von Ersatzteilen wird für jedes Gerät festgehalten und der Grad der Rückverfolgbarkeit gemäss Dokument [D405 Produktion / Auftragsrealisierung](#) sichergestellt.

Bei reparierten Geräten wird eine Endprüfung durchgeführt und protokolliert.

Mitgeltende Unterlagen

[D405 Produktion / Auftragsrealisierung](#)

[P102 Offertprozess](#)

[P103 Auftragsprozess](#)