

# DIN CEN/TS 99001:2008-12 (D)

## Business support - Support Services für Kleinunternehmen - Begriffe, Qualität und Ausführung; Deutsche Fassung CEN/TS 99001:2008

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich .....	6
2 Begriffe .....	7
3 Die einzelnen Phasen der Dienstleistungserbringung .....	8
3.1 Beschreibung des Prozesses .....	8
3.2 Allgemeines (KU).....	11
4 Beschreibung der Phase 1 — Auswahl.....	11
4.1 Bedarfsfeststellung durch den Geschäftsführer (KU).....	11
4.2 Vorbereitung (KU).....	12
4.3 Ermitteln der Dienstleister, von denen der Geschäftsführer ein Angebot anfordern kann (KU) .....	12
4.4 Absprachen.....	13
4.5 Endgültige Auswahl des Dienstleisters .....	15
4.6 Vertragsbeziehungen .....	16
5 Beschreibung der Phase 2 — Dienstleistungserbringung.....	19
5.1 Organisation .....	19
5.2 Änderung der Dienstleistung .....	20
5.3 Überwachung und Kontrolle des Dienstleistungsprozesses .....	21
5.4 Vertragserfüllung (KU).....	22
6 Beschreibung der Phase 3 — Beurteilung der Dienstleistung .....	23
7 Laufende Verbesserung der Dienstleistung .....	24
Anhang A (informativ) Sechs Grundsätze der Dienstleistungserbringung .....	25
A.1 Auf das Unternehmen ausgerichtete Dienstleistungserbringung .....	25
A.2 Klarheit und Transparenz des Dienstleistungsangebotes.....	25
A.3 Kohärenz der Dienstleistung.....	25
A.4 Angemessener Preis.....	25
A.5 Gegenseitige Bindung zwischen den Parteien .....	26
A.6 Möglichkeit laufender Verbesserung der Dienstleistung.....	26
Anhang B (informativ) Verhaltenskodex für Dienstleister .....	27
Anhang C (informativ) Beurteilung von Business Support Services .....	28
Anhang D (normativ) Checkliste für kleine Unternehmen.....	31
Literaturhinweise.....	36