

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