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