

Leistungsbeschreibung für das KBC Angebotsmanagement

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. September 2012.

Alle davor veröffentlichten Leistungsbeschreibungen „KBC Angebotsmanagement“ werden ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet.

Leistungsumfang:

Die Leistung „KBC Angebotsmanagement“ besteht aus mehreren Teilleistungen:

- Beratung/Consulting
- Erfassung von Anforderungen und Erwartungen
- Erfassen bestehender Systeme und erforderlicher Unternehmensprozesse
- Design einer System und Servicestruktur
- Erkennen möglicher Risiken
- Erstellen einer System- und Servicebeschreibung
- Planen der Umsetzungsmeilensteine
- Kundenindividuelles Angebot

Die Teilleistungen des KBC Angebotsmanagements sind obligatorisch und werden von KBC individuell auf das jeweilige Angebot abgestimmt. Gestaltung und Umfang der erbrachten Leistungen obliegt KBC, insoweit keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen getroffen werden.

1. Beratung/Consulting

Die Leistung „Beratung/Consulting“ wird vom KBC Vertriebsmitarbeiter gegenüber dem Interessenten wahrgenommen. Inhalt ist eine herstellerneutrale Beratung im Rahmen der aktuell gültigen KBC Partnerlandschaft mit dem Ziel, dem Interessenten aus den gewonnenen Informationen ein entsprechendes Angebot erstellen zu können. Ist eine Beratung oder Consulting-Leistung erforderlich, die ein übliches Maß für eine Angebotserstellung überschreitet, oder kann diese Leistung nicht vom KBC Vertriebsmitarbeiter selbst erbracht werden, so muss diese Zusatzleistung gesondert beauftragt werden.

Nicht Inhalt sind auch Leistungen jeder Art, die nicht alleine für die Erstellung eines KBC Lösungsangebots erforderlich sind (z. B.: Erstellung von Konzepten, die eine spezifische Beratung oder Consulting erfordern).

2. Erhebung von Anforderungen und Erwartungen

Die Leistung „Erhebung von Anforderungen und Erwartungen“ wird vom KBC Vertriebsmitarbeiter gegenüber dem Interessenten wahrgenommen. Inhalt ist ein Gespräch, wobei die projektspezifischen Anforderungen und Erwartungen des Interessenten vom Vertriebsmitarbeiter im Umfang seiner

Kenntnisse erfragt werden und sich in weiterer Folge im Angebot wiederfinden. Nicht Inhalt ist ein strukturiertes Anforderungsmanagement sowie das Erfassen von Anforderungen und Erwartungen, wenn diese nicht für die Erstellung eines Angebots erforderlich sind.

3. Erfassen bestehender Systeme und erforderlicher Unternehmensprozesse

Die Leistung „Erfassen bestehender Systeme und erforderlicher Unternehmensprozesse“ wird vom KBC Vertriebsmitarbeiter wahrgenommen. Inhalt ist ein Gespräch des Vertriebsmitarbeiters mit dem Interessenten oder einer zugewiesenen Kontaktperson im Unternehmen des Interessenten. Darin werden für das geplante Projekt alle erforderlichen Informationen zu betroffenen Systemen und zu Unternehmensprozessen übergeben. Kann der Vertriebsmitarbeiter diese Rolle nicht alleine wahrnehmen oder übersteigt der Aufwand das übliche Maß, so muss diese Zusatzleistung gesondert beauftragt werden.

4. Design einer System- und Servicestruktur

Die Leistung „Design einer System- und Servicestruktur“ wird von KBC Mitarbeitern wahrgenommen. Inhalt ist das Design der geplanten Projektumsetzung sowie deren unterstützende Servicestruktur, unter Berücksichtigung der schriftlich erfassten Anforderungen des Interessenten, nach dem Best-Practice-Prinzip. Unser Angebot enthält ein von KBC festgelegtes, dem Umfang und dem Auftragswert entsprechendes Design einer System- und Servicestruktur. Das Design einer System- und Servicestruktur in größerem Umfang (dem Interessentenwunsch entsprechend) kann als Zusatzleistung gesondert beauftragt werden.

5. Erkennen möglicher Risiken

Die Leistung „Erkennen möglicher Risiken“ in der Angebotsphase wird vom KBC Vertriebsmitarbeiter in Abstimmung mit KBC-internen Ressourcen wahrgenommen. Inhalt ist das Erkennen möglicher Risiken für das Projekt zum Zeitpunkt der Angebotsphase. Im KBC Angebot werden all jene Risiken berücksichtigt, die KBC aufgrund der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Installationserfahrung (Installations- und Integrationsrisiken) erkennt, und jene, auf die der Interessent im Vorfeld eindeutig hingewiesen hat. Nicht abgedeckt sind Risiken, die zum Zeitpunkt der Angebotsphase für KBC nicht erkennbar waren oder auf welche der Interessent nicht hingewiesen hat. Hat es der Interessent verabsäumt, in der Angebotsphase auf ein ihm bekanntes Risiko hinzuweisen, und es fallen zusätzliche Kosten für die Kontrolle dieses Risikos an, so muss diese Zusatzleistung gesondert beauftragt werden.

6. Erstellen einer System- und Servicebeschreibung

Unser Angebot enthält eine von KBC festgelegte, dem Umfang und dem Auftragswert entsprechende System- und Servicebeschreibung. Diese Beschreibung im Angebot kann auch über Weblinks mit Referenz auf die KBC Website verfügbar sein. Das Erstellen einer System- und Servicebeschreibung in größerem Umfang (dem Interessentenwunsch entsprechend) kann als Zusatzleistung gesondert beauftragt werden.

7. Planen der Umsetzungsmeilensteine

Die Leistung „Planen der Umsetzungsmeilensteine“ beinhaltet sämtliche Aktivitäten, die für eine zeitgerechte Umsetzung des entsprechenden Projektes relevant sind. Dieser Umsetzungszeitplan wird ausschließlich von KBC erstellt. Eine Einflussnahme auf den von KBC erstellten Umsetzungszeitplan besteht nicht, außer der Interessent hat im Vorfeld der Angebotslegung seine Terminwünsche dem KBC Vertriebsmitarbeiter bekannt gegeben und diese wurden schriftlich im Angebot aufgenommen.

8. Kundenindividuelles Angebot

Das Ergebnis der Leistungspunkte 1 bis 6 mündet in einem Angebot von KBC.