

Prozessmanagement: Musterbeispiel Schlüsselbestellung

Nr.	Aufgabe	Hinweise	Textbaustein	Zuständigkeit	Verlinkung
000	Prozessauslöser: Schlüsselbestellung durch Kunden Frau/Herr ... Wohnungsnummer: ...	Kunde soll das Musterformular ausfüllen und die Schlüsselnummer angeben	Sehr geehrte Damen und Herren, um Schlüssel zu bestellen, verwenden Sie bitte unser Formular im Kundenportal. Vielen Dank.	Telefonzentrale	Formular Kundenportal
010	Berechtigungsprüfung unter Berücksichtigung des Schließplans	Wer bestellt? • Eigentümer • Mieter • Bewohner • Objektbedarf • Sonstige Prüfen: Ist die Person berechtigt? Ist die angegebene Nummer die gleiche wie im Schließplan? Wenn Ja: Weiter mit Nr. 015 Wenn Nein: Ablehnung mitteilen mit Muster „Keine Berechtigung“		Objektbetreuer	Schließplan zu finden im Ordner XY Muster „Keine Berechtigung“
015	Bestellung beim Schlüsseldienst	Hausverwaltung sendet Auftrag (Musterformular) per E-Mail an den Schlüsseldienst des Objekts		Objektbetreuer	Auftragsformular Schlüsselbestellung
020	Nachricht über Bestellvorgang an Kunden	Kunden informieren, dass Schlüssel bestellt ist unter Hinweis, dass er benachrichtigt wird, wann er den Schlüssel beim Schlüsseldienst abholen und bezahlen kann	Sehr geehrte Damen und Herren, mit Ihrer Schlüssel- bestellung haben wir die Firma ... beauftragt. Wir geben Ihnen umgehend Bescheid, sobald Sie Ihren Schlüssel direkt bei der Firma ... abholen und bezahlen können. Bis dahin bitten wir Sie um Geduld.	Objektbetreuer	Muster „Schlüssel- bestellung“
025	Warten auf Rückmeldung durch Schlüsseldienst	Wiedervorlage in 10 Tagen		Objektbetreuer	
030	Erfolgreiche Bestellung	Schlüsseldienst meldet, dass der Schlüssel abgeholt werden kann. Information an Kunden	Sehr geehrte Damen und Herren, Ihr Schlüssel liegt zur Abholung bei der Firma ... bereit! Zahlen Sie bitte direkt dort und vergessen Sie nicht, Ihren Personalausweis mitzubringen.	Objektbetreuer	Muster „Schlüssel- abholung“
035	Sonderberechnung der Hausverwaltung gemäß Verwaltervertrag	Information an Buchhaltung über Sonderberechnung und Ende des Prozesses: Schließung durch Buchhaltung		Objektbetreuer	