



**Landeshauptstadt
Potsdam**

Anhang A zur Leistungsbeschreibung

Beschaffung eines CRM-Systems für die Wirtschaftsförderung der Landeshauptstadt Potsdam

1 Erfassung und Pflege von Stammdaten

1.1 Prozesssteckbrief

Allgemein	
Name	Erfassung und Pflege von Stammdaten
Organisationseinheit	402
Beschreibung/Zweck	Erfassung und Pflege von Stammdaten (z. B. Anschrift, Kontaktdaten (Telefon, Mail, Website), Personen, Gruppen etc.) verschiedener Stakeholder (z. B. Gründerinnen & Gründer, Startups, Unternehmen, Eigentümer, Investoren, Netzwerkpartner, Ministerien, Politik, etc.)
Prozessziele	Einheitliche Datenbasis für alle Anwenderinnen & Anwender
rechtliche Grundlage	Brandenburgische Kommunalverfassung - BbgKVerf
Auslösendes Ereignis/Prozessstart	erste Anfrage durch Kunden (z. B. Telefon, E-Mail, Post, persönlich, Messen, Veranstaltungen, etc.) oder durch Import aus Datenbanken
Ergebnis/Prozessende	Daten wurden aufgenommen oder aktualisiert
Prozessverantwortlich	gesamte Team OE 402
Prozess Input/Output	
Prozessinput	Erfassung und Pflege von Stammdaten (z. B. Anschrift, Kontaktdaten (Telefon, Mail, Website), Personen, Gruppen etc.) verschiedener Stakeholder (z. B. Gründerinnen & Gründer, Startups, Unternehmen, Eigentümer, Investoren, Netzwerkpartner, Ministerien, Politik, etc.)
Prozessoutput	Eintragung in die Datenbank des CRM-Systems zur weiteren Verwendung
Schnittstellen	
Wie werden die Informationen geliefert?	per Import im Excel-Format oder durch händische Pflege und Eintragung
Technische Schnittstelle	Import per CSV-Dateien
Prozessmetrik	
Fallzahlen:	ca. 750 pro Jahr

2 Vorgangsmanagement

2.1 Prozesssteckbrief

Allgemein	
Name	Vorgangsmanagement
Organisationseinheit	402
Beschreibung/Zweck	Auf Grundlage der Stammdaten werden individuelle Vorgänge im CRM-System hinterlegt (z. B. Gründungsberatung durchgeführt, Antrag auf Förderung oder Beteiligung am Ausbildungs- und Praktikumsführer, etc.)
Prozessziele	Dokumentation einzelner Vorgänge, Aufbau einer Historie, Stärkung der Kundenansprache, Professionalisierung der Qualitätsanforderungen
rechtliche Grundlage	Brandenburgische Kommunalverfassung - BbgKVerf
Auslösendes Ereignis/Prozessstart	erster Kontakt hat stattgefunden oder Unternehmen/Institution soll im Rahmen eines Serienbriefes kontaktiert werden
Ergebnis/Prozessende	Informationen wurden aufgenommen oder Wiedervorlage wurde angelegt oder Serienbrief wurde verschickt
Prozessverantwortliche/r	gesamte Team OE 402
Prozess Input/Output	
Prozessinput	Grundlage sind die Stammdaten
Prozessoutput	Eintragung im System oder Serienbrief per Microsoft Word oder Outlook versenden
Schnittstellen	
Wie werden die Informationen geliefert?	durch händische Pflege und Eintragung
Technische Schnittstelle	zu Microsoft Office und Outlook
Prozessmetrik	
Fallzahlen	ca. 1000 pro Jahr

3 Veranstaltungsmanagement

3.1 Prozesssteckbrief

Allgemein	
Name	Veranstaltungsmanagement
Organisationseinheit	402
Beschreibung/Zweck	Veranstaltungsplanung inkl. Einladung der Zielgruppe über einen Serienbrief (Word oder Outlook); Erfassung von Abmeldungen, Nachfassen bei ausstehenden Rückmeldungen, Drucken von Anwesenheitslisten, etc.)
Prozessziele	Dokumentation einzelner Veranstaltungen, Aufbau einer Historie, Stärkung der Kundenansprache, Professionalisierung der Qualitätsanforderungen
rechtliche Grundlage	Brandenburgische Kommunalverfassung - BbgKVerf
Auslösendes Ereignis/Prozessstart	Veranstaltung soll vorbereitet werden
Ergebnis/Prozessende	Abschluss der Nachbereitung einer Veranstaltung
Prozessverantwortliche/r	gesamte Team OE 402
Prozess Input/Output	
Prozessinput	Grundlage sind die Stammdaten
Prozessoutput	Eintragung im System oder Serienbrief per Microsoft Word oder Outlook versenden
Schnittstellen	
Wie werden die Informationen geliefert?	durch händische Pflege und Eintragung, automatisiert durch das System (bei Serienbriefen)
Technische Schnittstelle	zu Microsoft Office und Outlook
Prozessmetrik	
Fallzahlen	ca. 50 pro Jahr

4 Immobilienmanagement

4.1 Prozesssteckbrief

Allgemein	
Name	Immobilienmanagement
Organisationseinheit	402
Beschreibung/Zweck	Veranstaltungsplanung inkl. Einladung der Zielgruppe über einen Serienbrief (Word oder Outlook); Erfassung von Abmeldungen, Nachfassen bei ausstehenden Rückmeldungen, Drucken von Anwesenheitslisten, etc.)
Prozessziele	Dokumentation einzelner Flächen & Immobilien, Aufbau einer Historie, Stärkung der Kundenansprache, Professionalisierung der Qualitätsanforderungen
rechtliche Grundlage	Brandenburgische Kommunalverfassung - BbgKVerf
Auslösendes Ereignis/Prozessstart	erster Kontakt hat stattgefunden oder Unternehmen/Institution soll im Rahmen eines Serienbriefes kontaktiert werden
Ergebnis/Prozessende	Informationen wurden aufgenommen, Exposé wurde erstellt oder verschickt
Prozessverantwortliche/r	gesamte Team OE 402
Prozess Input/Output	
Prozessinput	Grundlage sind die Stammdaten
Prozessoutput	Serienbrief per Microsoft Word oder Outlook, Erstellung eines Exposés
Schnittstellen	
Wie werden die Informationen geliefert?	durch händische Pflege und Eintragung, automatisiert durch das System (bei Serienbriefen oder Exposés)
Technische Schnittstelle	zu Microsoft Office und Outlook
Prozessmetrik	
Fallzahlen	ca. 75 pro Jahr

5 Wiedervorlagen

5.1 Prozesssteckbrief

Allgemein	
Name	Wiedervorlagen
Organisationseinheit	402
Beschreibung/Zweck	Mit Hilfe von Wiedervorlagen sollen die Nutzer die Möglichkeit besitzen sich zu einzelnen Aktivitäten oder Datensätzen eine Erinnerung / Aufgabe zu hinterlegen.
Prozessziele	Stärkung der Kundenansprache, Professionalisierung der Qualitätsanforderungen
rechtliche Grundlage	Brandenburgische Kommunalverfassung - BbgKVerf
Auslösendes Ereignis/Prozessstart	nach Beratungsgespräch sind weitere Abstimmungen geplant oder die Bestandspflege von Kunden steht an
Ergebnis/Prozessende	eine Wiedervorlage ist erstellt oder eine Rückmeldung an den Kunden ist erfolgt oder ein anderes Team aus 402 ist informiert
Prozessverantwortliche/r	gesamte Team OE 402
Prozess Input/Output	
Prozessinput	Grundlage sind die Stammdaten, Vorgangsdaten, Veranstaltungsdaten, Immobiliendaten
Prozessoutput	angelegte Wiedervorlage
Schnittstellen	
Wie werden die Informationen geliefert?	durch händische Pflege und Eintragung, automatisiert durch das System (beim Ausspielen der Wiedervorlage)
Technische Schnittstelle	zu Microsoft Outlook

6 Auswertungen

6.1 Prozesssteckbrief

Allgemein	
Name	Auswertungen
Organisationseinheit	402
Beschreibung/Zweck	Analyse von Stammdaten, Vorgangsdaten, Veranstaltungsdaten und Immobiliendaten samt Filterfunktion
Prozessziele	Professionalisierung der Qualitätsanforderungen, Verwertung der Ergebnisse für Vorbereitungen, politische Gremien, etc.
rechtliche Grundlage	Brandenburgische Kommunalverfassung - BbgKVerf
Auslösendes Ereignis/Prozessstart	Auswertung soll erstellt werden
Ergebnis/Prozessende	Auswertung wurde erstellt
Prozessverantwortliche/r	gesamte Team OE 402
Prozess Input/Output	
Prozessinput	Daten aus dem CRM-System
Prozessoutput	Ausgabe in Diagrammen oder anderen Übersichtsformen