

Dokumentationssystem

VisuellWikitext

Version vom 9. November 2022, 17:08 Uhr (Quelltext anzeigen)

hw>WikiSysop

(Erstellte ein Attribut des Datentyps Text.)

Version vom 11. Juli 2023, 18:05 Uhr (Quelltext anzeigen)

Redaktion ([Diskussion](#) | [Beiträge](#))

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung

Zeile 1:

Dies ist ein Attribut des Datentyps [[Datentyp::Text]].

Zeile 1:

{{IMS Process

|documentNumber=P-V01

|roles=Sales Agent

|scope=Vertrieb

|standardSpecification=ISO 9001:2015

|ISO9001=4.4
Qualitätsmanagementsystem und
dessen Prozesse

|owner=Benutzer:Parnoux

|validFrom=2021-11-30

|validUntil=2022-12-31

|auditDue=2022-09-30

}}

==Ziel und Zweck der
Prozessbeschreibung==

Ein standardisierter Vertriebsprozess lässt unsere Mitarbeiter effizienter arbeiten und hilft ihnen, ihre Verkaufstechniken zu optimieren. Er muss parallel zur Akquisestrategie eingesetzt werden. Das ist sowohl für die Kundenzufriedenheit als auch das Konvertieren von Leads wichtig. Darüber hinaus lässt der Vertriebsprozess das Vertriebsteam einheitlicher arbeiten, da er dessen Abläufe besser strukturiert.

Das Ziel des Vertriebsprozesses sind höhere Abschlussquoten, eine bessere Kundenbindung und letzten Endes eine Absatzsteigerung.

==Vorgängerprozess==

* Marketingprozess

==Folgeprozess==

* Projektprozess

==Prozessdiagramme==

```
<center><bs:drawio
filename=Vertriebsprozess" /><
/center>
```

```
<br /><br />
```

```
<span class="mw-customtoggle-
myDivision"><big><span class="bi bi-
diagram-2-fill"></span>
""Fließdiagramm anzeigen""</big><
/span>
```

```
<div class="mw-collapsible mw-
collapsed" id="mw-customcollapsible-
myDivision">
```

```
<center><bs:drawio filename="
Drawio/Vertrieb-Flowchart" /><
/center>
```

```
</div>
```

== Prozessschritte ==

```
{| class="wikitable" style="width:
100%;"
```

|+V=Verantwortliche(r); T= Teilnehmer

! style="width:200px;" |Input
 (Ressourcen)!! style="width:%;" |Prozessschritte

!Arbeitsanweisung!!Output
 (Ergebnis) !!V!!T

|-

| style="width:200px;" |Kontaktinfo|| style="width:%;" |'"01-Kontaktaufnahme'"

|Lead-Qualifizierung||Doku in Odoo||Sales Agent||Interessent

|-

| style="width:200px;" |Ergebnisse aus Erstgespräch

| style="width:%;" |'"02-Lead-Qualifizierung'"

|Lead-Qualifizierung||Doku in Odoo

|Sales Agent||Interessent

|-

| style="width:200px;" |Ergebnisse aus Lead-Qualifizierung

|'"03-Bedarfsanalyse'"

|Lead-Qualifizierung

|Doku in Odoo

|Sales Agent

|Interessent, (HW-Support)

|-

| style="width:200px;" |Ergebnisse aus Bedarfsanalyse

|'"04-Produktpräsentation'"

|Lead-Qualifizierung

|Doku in Odoo

|Sales Agent

|Interessent

|-

| style="width:200px;" |

|'"05-Kostenvoranschlag'"

|[[IMS:Erstellung eines
Angebots|Erstellung eines Angebots]]

|

|Sales Agent

|Interessent, Vertriebsleiter

|-

| style="width:200px;" |

|'"06-Verhandlung'"

|

|

|

|

|}

==Leistungsindikatoren==

Die Statistiken für folgende
Leistungsindikatoren werden in Odoo
erstellt und halbjährlich ausgewertet.

Umsatzwachstum

Umsatzziel

Kundenakquisitionskosten

Verkaufszykluslänge

Lead-Conversion-Verhältnis
(Leads pro Sale)

Anzahl der Sales Opportunities
(potenzieller Auftragswert)

Upsell- und Cross-Selling-Rate

==Risiken==

Erfüllungsrisiko: Die vertraglich festgelegten Leistungen können nicht geliefert werden

Kostenrisiko: Unterschätzung der Entwicklungskosten

==Ressourcen==

===Ausrüstung===

* Telefon

* Email

* Odoo

* Demo-System

* Eval-System

===Personal / Qualifikationen===

Sales Agent

==Mitgeltende Unterlagen==

==Nachweisdokumente==

"Beobachtungen oder Berichte, die die Effektivität dieses Prozesses bestätigen (Ausgefüllte Checklisten, Protokolle, Interviews, ...)."

Version vom 11. Juli 2023, 18:05 Uhr

Dokumententyp: Prozessbeschreibung

Dokumenten-ID:	P-V01
Normzuweisung:	ISO 9001:2015 - 4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse
Prozesseigner:	Benutzer:Parnoux
Betroffene Rollen:	Sales Agent
Geschäftsbereich:	Vertrieb
Freigabestatus:	Freigegeben (Version: 6)
Freigegeben von:	Pinar Güler
Freigabedatum:	08. Feb. 2024
Gültig ab:	30. November 2021
Gültig bis:	31. Dezember 2022 ●
Internes Audit Datum:	30. September 2022

Inhaltsverzeichnis

1 Ziel und Zweck der Prozessbeschreibung	7
2 Vorgängerprozess	7
3 Folgeprozess	7
4 Prozessdiagramme	7
5 Prozessschritte	9
6 Leistungsindikatoren	9
7 Risiken	9
8 Ressourcen	9
8.1 Ausrüstung	10
8.2 Personal / Qualifikationen	10
9 Mitgeltende Unterlagen	10
10 Nachweisdokumente	10

Ziel und Zweck der Prozessbeschreibung

Ein standardisierter Vertriebsprozess lässt unsere Mitarbeiter effizienter arbeiten und hilft ihnen, ihre Verkaufstechniken zu optimieren. Er muss parallel zur Akquisestrategie eingesetzt werden. Das ist sowohl für die Kundenzufriedenheit als auch das Konvertieren von Leads wichtig. Darüber hinaus lässt der Vertriebsprozess das Vertriebsteam einheitlicher arbeiten, da er dessen Abläufe besser strukturiert.

Das Ziel des Vertriebsprozesses sind höhere Abschlussquoten, eine bessere Kundenbindung und letzten Endes eine Absatzsteigerung.

Vorgängerprozess

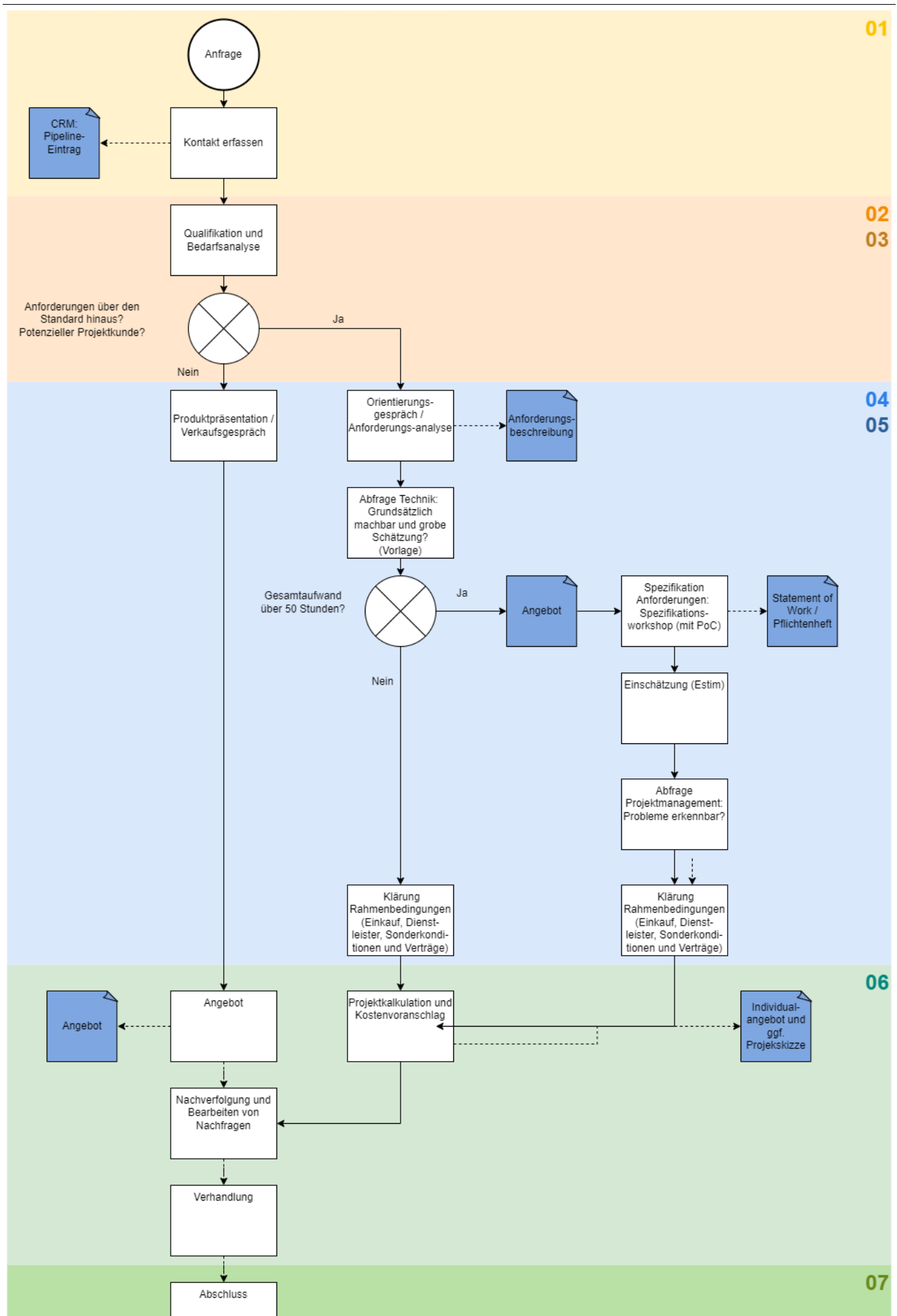
- Marketingprozess

Folgeprozess

- Projektprozess

Prozessdiagramme

⚙ Fließdiagramm anzeigen





Prozessschritte

V=Verantwortliche(r); T= Teilnehmer

Input (Ressourcen)	Prozessschritte	Arbeitsanweisung	Output (Ergebnis)	V	
Kontaktinfo	01-Kontaktaufnahme	Lead-Qualifizierung	Doku in Odoo	Sales Agent	Inter
Ergebnisse aus Erstgespräch	02-Lead-Qualifizierung	Lead-Qualifizierung	Doku in Odoo	Sales Agent	Inter
Ergebnisse aus Lead-Qualifizierung	03-Bedarfsanalyse	Lead-Qualifizierung	Doku in Odoo	Sales Agent	Inter (HW-
Ergebnisse aus Bedarfsanalyse	04-Produktpräsentation	Lead-Qualifizierung	Doku in Odoo	Sales Agent	Inter
	05-Kostenvoranschlag	Erstellung eines Angebots		Sales Agent	Inter Verti
	06-Verhandlung				

Leistungsindikatoren

Die Statistiken für folgende Leistungsindikatoren werden in Odoo erstellt und halbjährlich ausgewertet.

1. Umsatzwachstum
2. Umsatzziel
3. Kundenakquisitionskosten
4. Verkaufszykluslänge
5. Lead-Conversion-Verhältnis (Leads pro Sale)
6. Anzahl der Sales Opportunities (potenzieller Auftragswert)
7. Upsell- und Cross-Selling-Rate

Risiken

1. Erfüllungsrisiko: Die vertraglich festgelegten Leistungen können nicht geliefert werden
2. Kostenrisiko: Unterschätzung der Entwicklungskosten

Ressourcen

Ausrüstung

- Telefon
- Email
- Odoo
- Demo-System
- Eval-System

Personal / Qualifikationen

1. Sales Agent

Mitgeltende Unterlagen

Nachweisdokumente

Beobachtungen oder Berichte, die die Effektivität dieses Prozesses bestätigen (Ausgefüllte Checklisten, Protokolle, Interviews, ...).