

## Inhaltsverzeichnis

--

# 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<br />  
(Ressourcen)!! style="width:%;"  
|Prozessschritte

!Arbeitsanweisung!!Output<br />  
(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, ...)."

<br />

Version vom 11. Juli 2023, 18:05 Uhr

Dokumententyp: Prozessbeschreibung

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

## Inhaltsverzeichnis

1 Ziel und Zweck der Prozessbeschreibung .....	8
2 Vorgängerprozess .....	8
3 Folgeprozess .....	8
4 Prozessdiagramme .....	8
5 Prozessschritte .....	10
6 Leistungsindikatoren .....	10
7 Risiken .....	10
8 Ressourcen .....	10
8.1 Ausrüstung .....	11
8.2 Personal / Qualifikationen .....	11
9 Mitgeltende Unterlagen .....	11
10 Nachweisdokumente .....	11

## 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

---

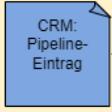
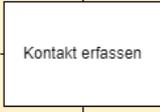
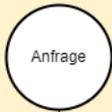
- Projektprozess

## Prozessdiagramme

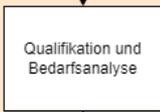
---

### ⚙️ Fließdiagramm anzeigen

01



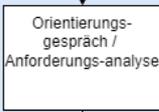
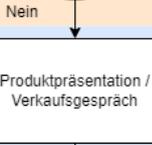
02  
03



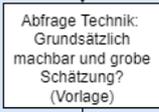
Anforderungen über den Standard hinaus?  
Potenzieller Projektkunde?



Ja

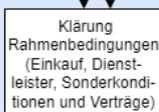
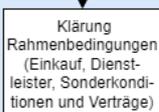
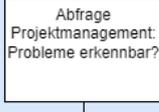
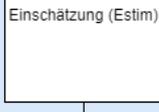
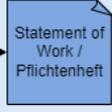
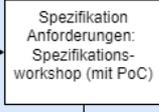
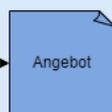


04  
05

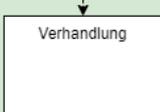
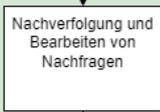
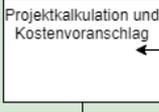
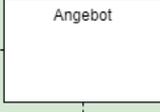


Gesamtaufwand über 50 Stunden?

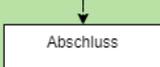
Ja



06



07





## Prozessschritte

V=Verantwortliche(r); T= Teilnehmer

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

## 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
- Odo
- 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, ...).*