

Dokumentationssystem

VisuellWikitext

Aktuelle Version vom 6. Februar 2023, 12:47 Uhr (Quelltext anzeigen)

Horst Schreiber ([Diskussion](#) | [Beiträge](#))

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung

Version vom 11. Juli 2023, 17:05 Uhr (Quelltext anzeigen)

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung

Zeile 1:

```
<noinclude>
```

Dies ist das Formular „Termin“.

Um eine Seite mit diesem Formular zu erstellen, gib den Seitennamen in das Eingabefeld unten ein.

Sofern bereits eine Seite dieses Namens vorhanden ist, wirst du automatisch zum Bearbeitungsformular der Seite weitergeleitet.

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>
```

```
{{#forminput:form=Termin|query
string=namespace=Termine|size=45}
}
```

```
</noinclude><includeonly>
```

```
<div id="wikiPreview" style="display:
none; padding-bottom: 25px; margin-
bottom: 25px; border-bottom: 1px
solid #AAAAAA;"></div>
```

```
{{{for template|Termin}}}
```

```
""Freitext:""
```

```
{{{standard input|free text|class=bs-
mwvisualeditor|rows=10}}}
```

```
{{{end template}}}
```

```
{{{for template|TerminSub}}}
```

*erforderliches Feld

```
{| class="formtable"
```

! Beginn:*

```
| {{{field|beginn|mandatory|input
type=datetimepicker}}}
```

```
<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:%;" |Proz
essschritte
```

```
!Arbeitsanweisung!!Output<br />
(Ergebnis) !!V!!T
```

```
|-
```

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

```
|Lead-Qualifizierung||Doku in
Odoo||Sales Agent||Interessant
```

```
|-
```

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

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

```
|Lead-Qualifizierung||Doku in Odoo
```

```
|Sales Agent||Interessant
```

```
|-
```

```
! Ende:
```

```
|-
```

```
| {{{field|ende|input type=datetimepicker}}}
```

|-

```
! Kalendereintrag:*
```

```
| {{{field|beschreibung|mandatory|input type=text|size=50}}}
```

|-

```
! Beteiligte:
```

```
| {{{field|beteiligte|input type=tokens |values from namespace=Benutzer}}}
```

|-

```
! Mehr info:
```

```
| {{{field|mehrinfo|input type=checkbox}} (Detailseite anzeigen)
```

| 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"'

|

|}

{{end template}}

|

|

|

|}

==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, 17:05 Uhr

Dokumententyp:	Prozessbeschreibung
Dokumenten-ID:	P-V01
Normzuweisung:	ISO 9001:2015 - 4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse
Prozesseigner:	Paul Arnoux
Betroffene Rollen:	Sales Agent
Geschäftsbereich:	Vertrieb
Freigabestatus:	Freigegeben (Version: 6)
Freigegeben von:	Pınar 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	8
2 Vorgängerprozess	8
3 Folgeprozess	8
4 Prozessdiagramme	8
5 Prozessschritte	10
6 Leistungsindikatoren	11
7 Risiken	11
8 Ressourcen	11
8.1 Ausrüstung	11
8.2 Personal / Qualifikationen	11
9 Mitgeltende Unterlagen	12
10 Nachweisdokumente	12

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

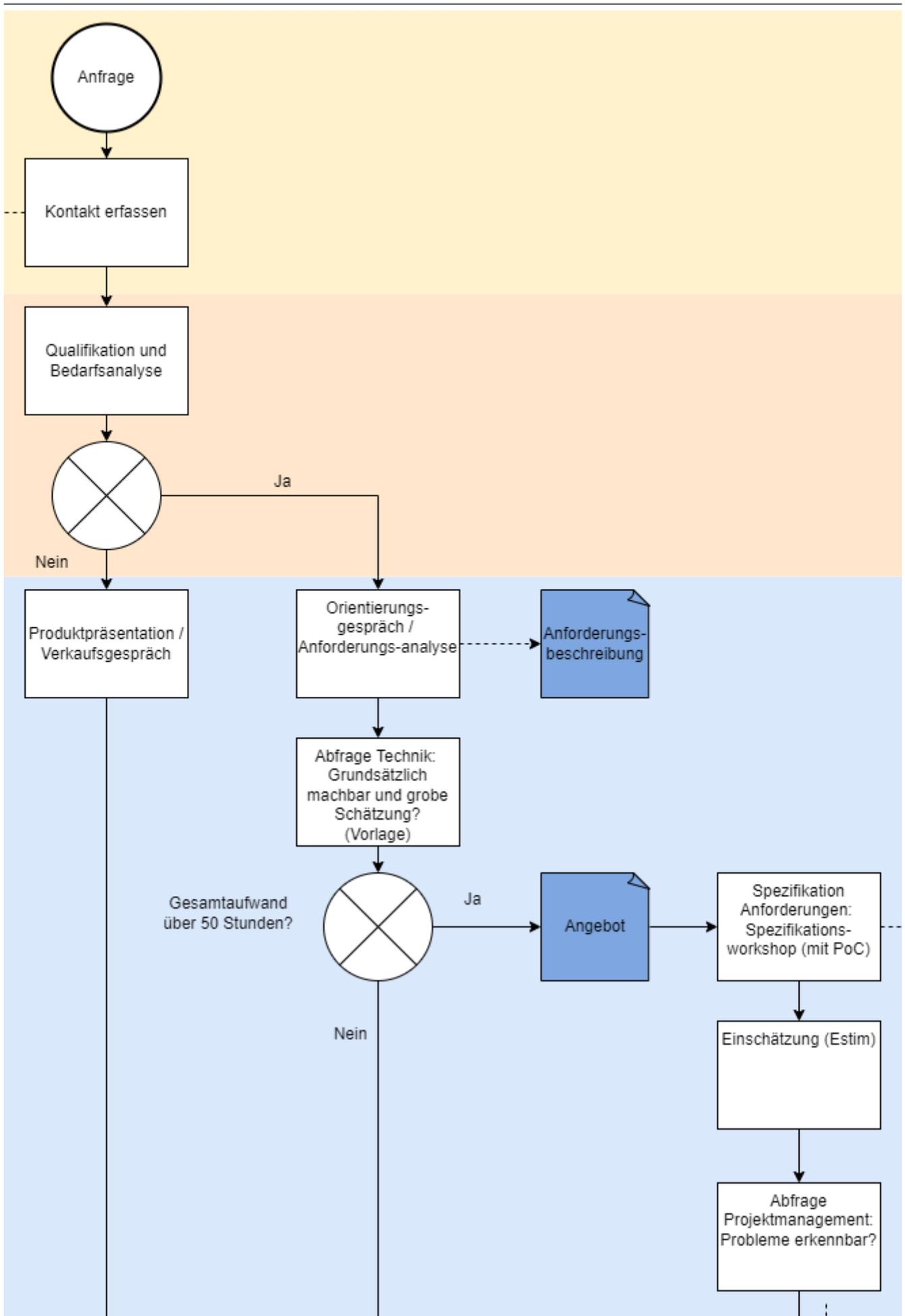
- Marketingprozess

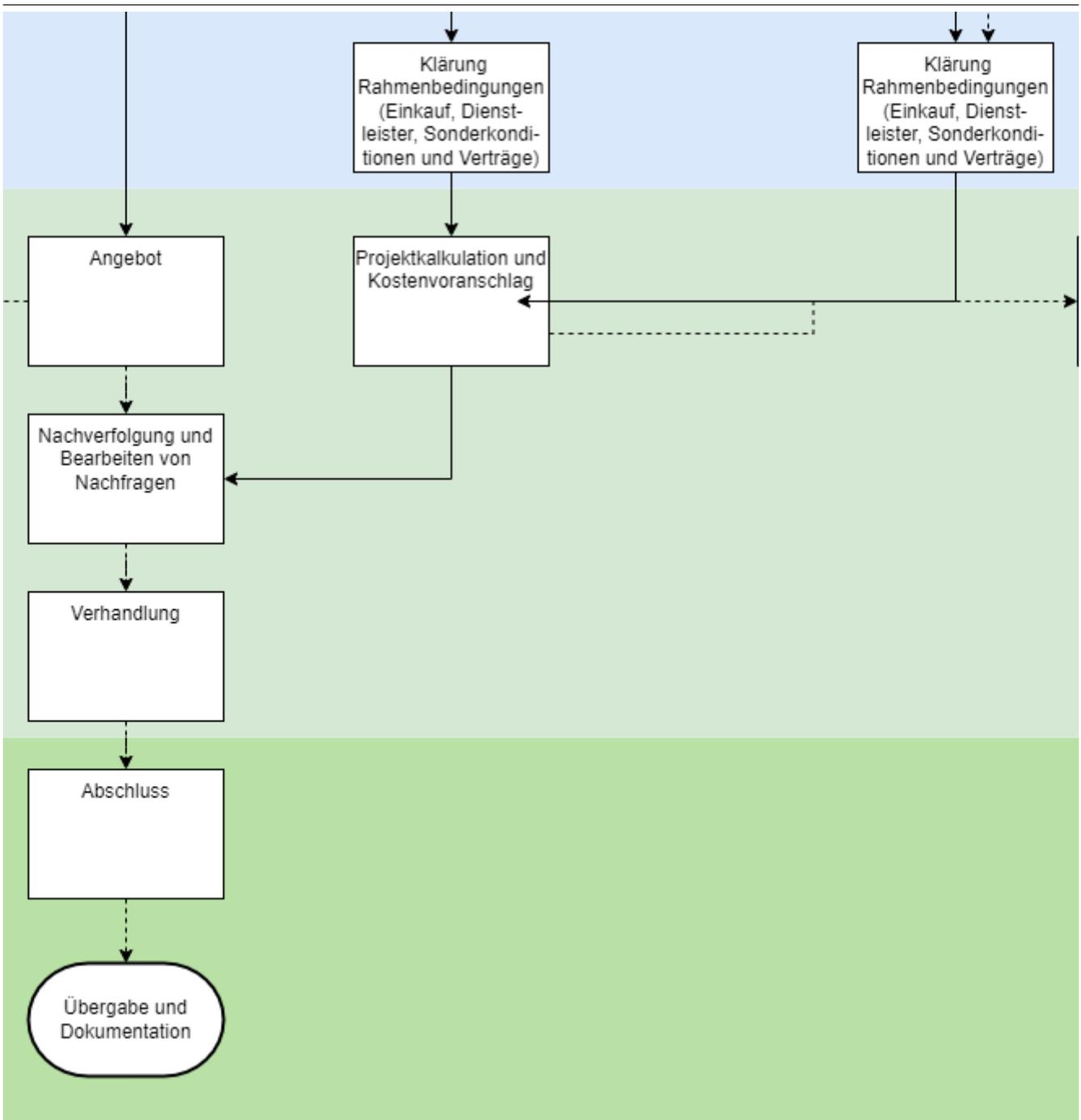
Folgeprozess

- 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

Input (Ressourcen)	Prozessschritte	Arbeitsanweisung	Output (Ergebnis)	V	
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, ...).