Dokumentationssystem

VisuellWikitext

Version vom 6. Februar 2023, 12:56 Uhr (Quelltext anzeigen)	**Version vom 11. Juli 2023, 17:05 Uhr (Quelltext anzeigen)**
Horst Schreiber (Diskussion | Beiträge)	Redaktion (Diskussion | Beiträge)
Keine Bearbeitungszusammenfassung	Keine Bearbeitungszusammenfassung
Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung	Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung
Zeile 1:	**Zeile 1:**
<noinclude>	**{{IMS Process**
Dies ist das Formular „Termine“.	**|documentNumber=P-V01**
Um eine Seite mit diesem Formular zu **erstellen, gib den Seitennamen in** das **Eingabefeld unten ein**.	**|roles=Sales Agent**
Sofern bereits eine Seite dieses Namens vorhanden ist, wirst du automatisch zum Bearbeitungsformular der Seite weitergeleitet.	**|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.
{{#forminput:form=Termine|size=45}}	**==Vorgängerprozess==**
</noinclude><includeonly>	*** Marketingprozess**
 	==Folgeprozess==
{{{for template|TerminSub|multiple|add button text=Termin hinzufügen}}}	
(*)erforderliches Feld	*** Projektprozess**
{| class="formtable"	
! Beginn:*	**==Prozessdiagramme==**
| {{{field|beginn|mandatory|input type=datetimepicker}}}	** <bs:drawio filename=Vertriebsprozess" /> **
	** **
	<big> '''Fließdiagramm anzeigen'''</big>
	** **
	** <bs:drawio filename="Drawio/Vertrieb-Flowchart" /> **

	== 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
|-	|-
! Ende:	| style="width:200px;" |Ergebnisse aus Lead-Qualifizierung
| {{{field|ende|input type=datetimepicker}}}	|'''03-Bedarfsanalyse'''
	|Lead-Qualifizierung
	|Doku in Odoo
	|Sales Agent
	|Interessent, (HW-Support)

|-	|-
! Kalendereintrag:*	**| style="width:200px;" |Ergebnisse aus Bedarfsanalyse**
| {{{field|beschreibung|mandatory|input type=text|size=50}}}	**|'''04-Produktpräsentation'''**
	|Lead-Qualifizierung
	|Doku in Odoo
	|Sales Agent
	|Interessent
|-	|-
! Beteiligte:	**| style="width:200px;" |**
| {{{field|beteiligte|input type=tokens |values from namespace=Benutzer}}}	**|'''05-Kostenvoranschlag'''**
	|[[IMS:Erstellung eines Angebots|Erstellung eines Angebots]]
	|
	|Sales Agent
	|Interessent, Vertriebsleiter
|-	|-
! Mehr info:	**| style="width:200px;" |**
| {{{field|mehrinfo|input type=checkbox}}} (Detailseite anzeigen)	**|'''06-Verhandlung'''**
	|
	|
	|
	|
|}	|}
{{{end template}}}	**==Leistungsindikatoren==**
{{{for template|Termin}}}	**Die Statistiken für folgende Leistungsindikatoren werden in Odoo erstellt und halbjährlich ausgewertet.**

'''Freitext:'''	
{{{standard input|free text|class=bs-mwvisualeditor|rows=10}}}	# Umsatzwachstum
{{{end template}}}	# 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===
{{{standard input|summary}}}	* Telefon
	* Email
	* Odoo
	* Demo-System
	* Eval-System
	===Personal / Qualifikationen===
{{{standard input|save}}} {{{standard input|cancel}}}	# Sales Agent
</includeonly>	==Mitgeltende Unterlagen==

==Nachweisdokumente==

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

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

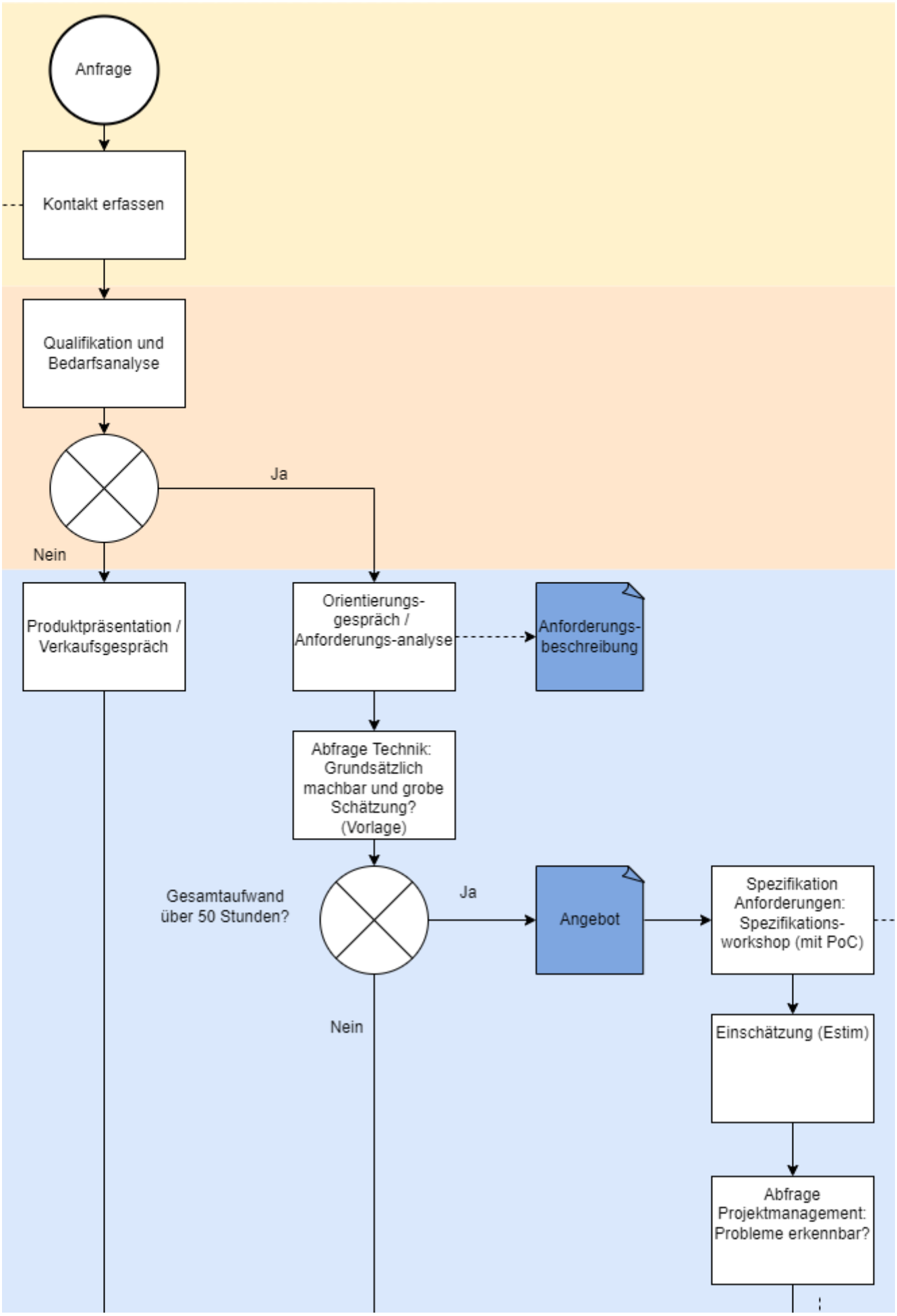
- Marketingprozess

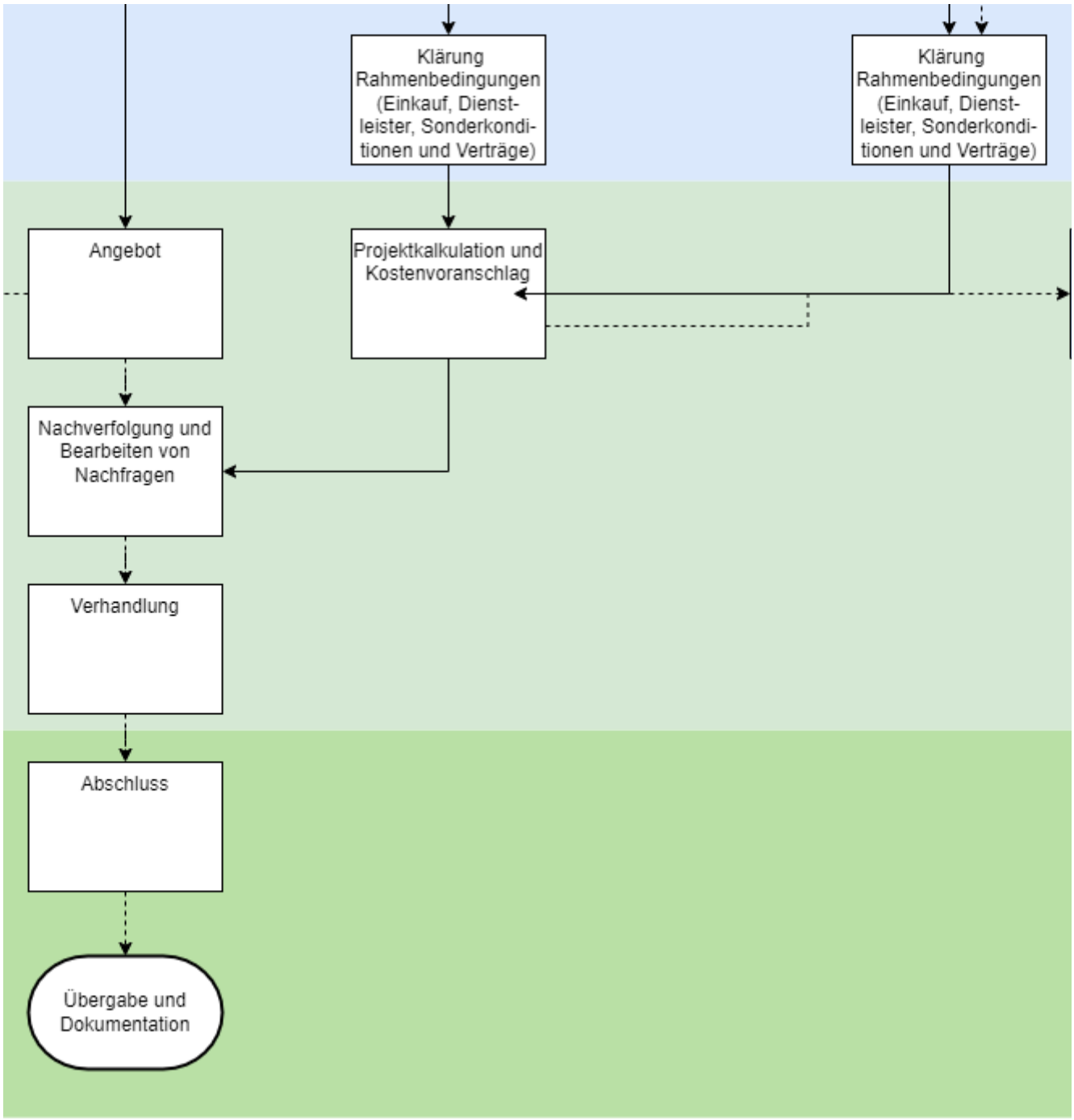
Folgeprozess

- Projektprozess

Prozessdiagramme

Fließdiagramm anzeigen


Anfrage
Kontakt erfassen
Qualifikation und Bedarfsanalyse
Ja
Nein
Produktpräsentation / Verkaufsgespräch
Orientierungs-gespräch / Anforderungs-analyse
Anforderungs-beschreibung
Abfrage Technik: Grundsätzlich machbar und grobe Schätzung? (Vorlage)
Gesamtaufwand über 50 Stunden?
Ja
Angebot
Spezifikation Anforderungen: Spezifikations-workshop (mit PoC)
Nein
Einschätzung (Estim)
Abfrage Projektmanagement: Probleme erkennbar?



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 Vertı
	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, ...).