

Dokumentationssystem

VisuellWikitext

Version vom 9. Februar 2023, 12:31 Uhr (Quelltext anzeigen)

Redaktion (Diskussion | Beiträge)

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung

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

Redaktion (Diskussion | Beiträge)

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung

Zeile 1:

```
{{ContentNav|homelink=Knowledge
Base|hometext=1|pagePrevious=Maxi
brief{!}}Produktbeschreibung|page
Next=Richtlinie{!}}Seitenvorlage "Ri
chtlinie"}}
```

```
<div class="databox">
```

```
<div class="tbl">
```

```
{|
```

```
|-
```

```
!Datum / Uhrzeit:
```

```
|26.-28.08.2023 - 9:00 - 16:00 Uhr
```

```
|-
```

```
!Organisator:
```

```
|Marketing
```

```
|-
```

```
!Verantwortlich:
```

```
|Frau Naumann
```

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-collap-
sed" id="mw-customcollapsible-myDivi-
sion">
```

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

</div>

<div class="tbl">

{|

|-

!Veranstaltungsort:

|Hotel EventInn

|-

!Kontaktperson:

|Jürgen Pavlovic

|-

!Status:

| class="select" |""offen""

|}

</div>

</div>

{ {TOClimit|limit=1} }

==Konzeptionsphase==

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

! style="width:200px;" |Aufgabe

!Eigner

! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |Fällig am

! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |Begonnen

</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="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |Beendet

!Bemerkungen

|-

| style="width:200px;" |Ziele setzen, Ideen sammeln

|Marketing Team

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |30.01.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |x

|Dokumentation

|-

| style="width:200px;" |Budget genehmigen

|Geschäftsführung

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |15.02.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |x

|genehmigt mit Einschränkungen

|-

| style="width:200px;" |Gästeliste zusammenstellen

|Marketingleitung

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |30.02.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |x

|-

| 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

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Gästeliste

|-

|Sprecherliste aufbauen

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;" |15.03.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |x

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Sprecherliste (vorläufig)

|-

| style="width:200px;" |Ort buchen

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |15.03.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|EventInn (wie letztes Jahr)

|-

| style="width:200px;" |Menü auswählen

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |30.04.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|vegane Optionen erforderlich

|Sales Agent

|Interessent

|-

| style="width:200px;" |

|""05-Kostenvoranschlag""

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

|

|Sales Agent

|Interessent, Vertriebsleiter

|-

| style="width:200px;" |

|""06-Verhandlung""

|-

| style="width:200px;" |Lieferanten
kontaktieren

|Marketingassistentz

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:120px;" |30.04

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:
center;width:100px;" |

|

|

|}

===Bemerkungen===

Gezielt Neukunden besonders
ansprechen und zur Teilnahme
animieren. Projektleiter während der
gesamten Vorbereitungsphase gezielt
mit einsetzen. Diese kenne unsere
Kunden und potentielle Sprecher am
besten.

==Vor der Veranstaltung==

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

! style="width:200px;" |Aufgabe

!Zuständig

! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |Fällig am

! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |Begonnen

! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |Beendet

!Bemerkungen

|-

|Anmeldung einrichten

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;" |01.05.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|

|-

| style="width:200px;" |Einladungen erstellen und verschicken

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |01.05.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|

|-

|Ankunft und Unterkunft kommunizieren

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;" |01.05.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Hotelbuchungen ab 15.04. über Eventnummer möglich

|

| style="width:200px;" |Materialien erstellen (Druck / Online)

|

|

|Printdesigner

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |30.05.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|BrightPrint (Broschüren, Agendas, Postkarten)

|-

| style="width:200px;" |Social Media Kampagne vorbereiten

|Social Media Team

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |30.05.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|

|

|-

|Sprecher einweisen

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;" |08.06.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Telefonische Erstkontakte zu Sprechern sind ab hier wichtig!

|-

| style="width:200px;" |Programm finalisieren

Marketingleitung	
style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" 08.06.	
style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;"	
style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;"	
Interne / externe Abläufe müssen abgeschlossen sein!	
-	
style="width:200px;" Teilnehmer unterstützen	
Marketingassistentz	
style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" ab 01.06.	
style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;"	
style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;"	
Follow-up E-mail an Teilnehmer; potentielle Teilnehmer nochmals kontaktieren	
}	

===Bemerkungen===	
Geben Sie bei Bedarf einige Details an.	
==Während der Veranstaltung==	
{ class="wikitable sortable" style="width:100%;"	

}	
==Leistungsindikatoren==	
Die Statistiken für folgende Leistungsindikatoren werden in Odoo erstellt und halbjährlich ausgewertet.	
# Umsatzwachstum	
# Umsatzziel	
# Kundenakquisitionskosten	
# Verkaufszykluslänge	
# Lead-Conversion-Verhältnis (Leads pro Sale)	

! style="width:200px;" |Aufgabe

!Zuständig

! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |Fällig

! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |Begonnen

! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |Beendet

!Bemerkungen

|-

| style="width:200px;" |Catering, Ausstattung etc. koordinieren

|Marketingassistentz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |25.06.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Catering mit Hotel koodinieren. Es gibt dort Catering-Partner für Events.

|-

| style="width:200px;" |Aufbau betreuen

|Eventsupport

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |25.06.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Neue Standausrüstung wird Ende Mai geliefert.

|-

Anzahl der Sales Opportunities (potenzieller Auftragswert)

Upsell- und Cross-Selling-Rate

==Risiken==

| style="width:200px;" |Anmeldestand
aufbauen

|Eventsupport, IT Support

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:120px;" |25.06.

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:
center;width:100px;" |

|

|-

| style="width:200px;" |Wifi und ander
e Passwörter verteilen

|IT Support

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:120px;" |26.-28.06.

| style="vertical-align:middle;text-align:
center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:100px;" |

|IT muss 1 Person während des
Summits vor Ort gnaztägig
bereitstellen.

|-

| style="width:200px;" |Teilnehmer
unterstützen

|Eventsupport

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:120px;" |26.-28.06.

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-
align:center;width:100px;" |

|Anmeldestand muss jederzeit
während des Events besetzt sein.

```
|}
```

===Bemerkungen===

Die Parksituation am Hotel ist im Veranstaltungszeitraum eingeschränkt. Hier müssen die Teilnehmer dieses Jahr zusätzlich unterstützt werden.

==Nach der Veranstaltung==

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

```
! style="width:200px;" |Aufgabe
```

```
! style="vertical-align:middle;text-align:left;" |Zuständig
```

```
! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |Fällig
```

```
! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |Begonnen
```

```
! style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |Beendet
```

!Bemerkungen

|-

```
| style="width:200px;"  
|Veranstaltungsort aufräumen
```

```
|Eventsupport, IT Support
```

```
| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |28.06.
```

```
| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |
```

```
| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |
```

Erfüllungsrisiko: Die vertraglich festgelegten Leistungen können nicht geliefert werden

Kostenrisiko: Unterschätzung der Entwicklungskosten

==Ressourcen==

===Ausrüstung===

|Alles muss am letzten Tag bereits aus dem Hotel entfernt werden. Es gibt keinen Aufbewahrungsraum.

|-

| style="width:200px;" |Aufgaben bezüglich Veranstaltungsort abschließen

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |05.07.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Mit Ansprechpartner Hotel Abschluss bestätigen.

|-

| style="width:200px;" |Follow-up mit den Teilnehmern

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:120px;" |05.07.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Umfrage senden.

|-

|Veranstaltungsmaterial verteilen (Videos, Präsentationen, Skripte)

|Marketingassistenz

| style="vertical-align:middle;text-align:center;" |15.07.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Auf Unternehmenswebsite im Eventbereich posten.

|-

|Abschlussanalyse

|Marketingleitung/Geschäftsführung

| style="vertical-align:middle;text-align:center;" |15.07.

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

| style="vertical-align:middle;text-align:center;width:100px;" |

|Teilnehmer-Feedback, Finanzanalyse, Lessons Learned, Ausblick

|}

===Bemerkungen===

Die Ergebnisse der Abschlussanalyse werden in der darauffolgenden Mitarbeiterversammlung von der Marketingleitung vorgestellt.

[[Category:Kundenbetreuung]]

* Telefon

* Email

* Odoo

* Demo-System

* Eval-System

===Personal / Qualifikationen===

Sales Agent

==Mitgeltende Unterlagen==

==Nachweisdokumente==

`{{ContentNav|homelink=Knowledge
Base|hometext=1|pagePrevious=Maxi
brief{!!}}
Produktbeschreibung|pageNext=Richt
linie{!!}}Seitenvorlage "Richtlinie"}}`

"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:	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	17
2 Vorgängerprozess	17
3 Folgeprozess	17
4 Prozessdiagramme	17
5 Prozessschritte	19
6 Leistungsindikatoren	19
7 Risiken	19

8 Ressourcen	19
8.1 Ausrüstung	20
8.2 Personal / Qualifikationen	20
9 Mitgeltende Unterlagen	20
10 Nachweisdokumente	20

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

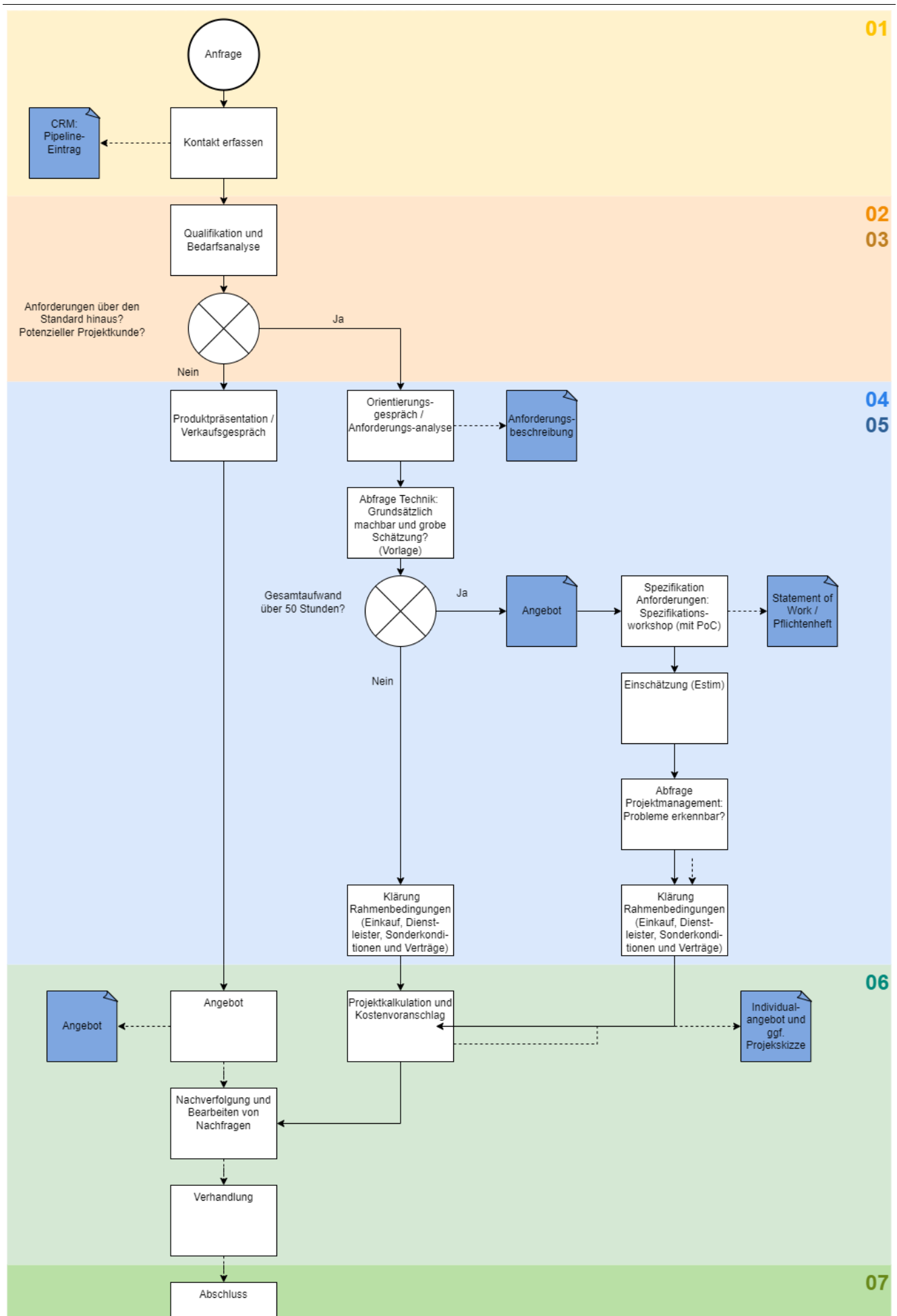
- Marketingprozess

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, ...).