

---

## Inhaltsverzeichnis

1. Hauptseite .....	2
2. Benutzer:WikiSysop .....	4
3. IMS:Erstellung eines Angebots .....	5
4. IMS:Rollendefinitionen/Sales Agent .....	7
5. IMS:Vertriebsprozess .....	9

## Hauptseite

[Versionsgeschichte interaktiv durchsuchen](#)  
[Visuell Wikitext](#)

### Version vom 22. November 2021, 16:23 Uhr (Quelltext anzeigen)

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung

[← Zum vorherigen Versionsunterschied](#)

### Aktuelle Version vom 25. August 2023, 12:45 Uhr (Quelltext anzeigen)

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: 2017-Quelltext-Bearbeitung

Zeile 4:

```
}}
==Verantwortlichkeiten==
{| class="wikitable" style="width:100%;"
|'''Thema'''|'''Verantwortlichkeiten'''
|-
```

Zeile 4:

```
}}
==Verantwortlichkeiten==
{| class="wikitable" style="width:100%;"
|'''Thema'''|'''Verantwortlichkeiten'''
|-
```

## Aktuelle Version vom 25. August 2023, 12:45 Uhr

<b>Rolleneigner:</b>	Irene Parker, Stefan Roth
<b>Rollenbeschreibung:</b>	Kompetente Kundenberatung und Verkauf der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.

## Inhaltsverzeichnis

<a href="#">1 Verantwortlichkeiten</a>	3
<a href="#">2 Befugnisse</a>	3
<a href="#">3 Stellvertreter</a>	3
<a href="#">4 Zugehörige Seiten</a>	3

## Verantwortlichkeiten

Thema	Verantwortlichkeiten
Kundenaquise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden identifizieren und Kontakt herstellen</li> <li>• Kunde qualifizieren oder disqualifizieren</li> <li>• Kundenanforderungen erkennen und Kundenbeziehung aufbauen</li> </ul>
Kundentelefonate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückruf von Leads aus allen Kanälen</li> <li>• Unverzögliche Rückrufe</li> <li>• Follow-up Telefonate</li> <li>• Vertretungstelefonate für abwesende Sales Agents</li> </ul>
Terminplanung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termine direkt mit Kunden vereinbaren</li> <li>• Entfallene Termine zügig nachholen</li> <li>• Bei vom Interessenten abgesagten Terminen nachforschen</li> </ul>
Erstellung eines Angebots	
Vertragsverhandlungen	
Bestellannahme	

## Befugnisse

Liste aller Befugnisse, die speziell dieser Rolle zugewiesen sind.

## Stellvertreter

## Zugehörige Seiten

- [Erstellung eines Angebots](#)
- [Rollendefinitionen/Sales Agent](#)
- [Vertriebsprozess](#)

---

## Benutzer:WikiSysop: Unterschied zwischen den Versionen

**Aktuelle Version vom 12. November 2021, 14:34 Uhr (Quelltext anzeigen)**

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

([create user page](#))

(kein Unterschied)

---

### Aktuelle Version vom 12. November 2021, 14:34 Uhr

#### My roles

I have no assigned roles.

#### Processes I own

I own no processes.

#### Work instructions I own

I own no work instructions.

[↪ Create a work instruction](#)

#### Processes and work instructions for me

## IMS:Rollendefinitionen/Sales Agent: Unterschied zwischen den Versionen

Freigegeben:**Nicht freigegeben** / Revision vom: 02:26, 29. Mär. 2024

[Versionsgeschichte interaktiv durchsuchen](#)

[Visuell Wikitext](#)

**Version vom 22. November 2021, 16:23 Uhr (Quelltext anzeigen)**

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

**Markierung:** 2017-Quelltext-Bearbeitung

[← Zum vorherigen Versionsunterschied](#)

**Aktuelle Version vom 25. August 2023, 12:45 Uhr (Quelltext anzeigen)**

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

**Markierung:** 2017-Quelltext-Bearbeitung

**Zeile 4:**

```
}}
==Verantwortlichkeiten==
{| class="wikitable" style="width:100%;"
|'''Thema'''|'''Verantwortlichkeiten'''
|-
```

**Zeile 4:**

```
}}
==Verantwortlichkeiten==
{| class="wikitable" style="width:100%;"
|'''Thema'''|'''Verantwortlichkeiten'''
|-
```

### Aktuelle Version vom 25. August 2023, 12:45 Uhr

<b>Rolleneigner:</b>	Irene Parker, Stefan Roth
<b>Rollenbeschreibung:</b>	Kompetente Kundenberatung und Verkauf der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.

### Inhaltsverzeichnis

<a href="#">1 Verantwortlichkeiten</a>	6
<a href="#">2 Befugnisse</a>	6
<a href="#">3 Stellvertreter</a>	6
<a href="#">4 Zugehörige Seiten</a>	6

## Verantwortlichkeiten

---

Thema	Verantwortlichkeiten
Kundenaquise	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kunden identifizieren und Kontakt herstellen</li><li>• Kunde qualifizieren oder disqualifizieren</li><li>• Kundenanforderungen erkennen und Kundenbeziehung aufbauen</li></ul>
Kundentelefonate	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rückruf von Leads aus allen Kanälen</li><li>• Unverzögliche Rückrufe</li><li>• Follow-up Telefonate</li><li>• Vertretungstelefonate für abwesende Sales Agents</li></ul>
Terminplanung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Termine direkt mit Kunden vereinbaren</li><li>• Entfallene Termine zügig nachholen</li><li>• Bei vom Interessenten abgesagten Terminen nachforschen</li></ul>
Erstellung eines Angebots	
Vertragsverhandlungen	
Bestellannahme	

## Befugnisse

---

Liste aller Befugnisse, die speziell dieser Rolle zugewiesen sind.

## Stellvertreter

---

## Zugehörige Seiten

---

- [Erstellung eines Angebots](#)
- [Rollendefinitionen/Sales Agent](#)
- [Vertriebsprozess](#)

# IMS:Rollendefinitionen/Sales Agent: Unterschied zwischen den Versionen

Freigegeben:**Nicht freigegeben** / Revision vom: 02:26, 29. Mär. 2024

[Versionsgeschichte interaktiv durchsuchen](#)

[Visuell Wikitext](#)

**Version vom 22. November 2021, 16:23 Uhr (Quelltext anzeigen)**

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

**Markierung:** 2017-Quelltext-Bearbeitung

[← Zum vorherigen Versionsunterschied](#)

**Aktuelle Version vom 25. August 2023, 12:45 Uhr (Quelltext anzeigen)**

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

**Markierung:** 2017-Quelltext-Bearbeitung

**Zeile 4:**

```

}}
==Verantwortlichkeiten==
{| class="wikitable" style="width:100%;"
|'''Thema'''|'''Verantwortlichkeiten'''
|-
    
```

**Zeile 4:**

```

}}
==Verantwortlichkeiten==
{| class="wikitable" style="width:100%;"
|'''Thema'''|'''Verantwortlichkeiten'''
|-
    
```

## Aktuelle Version vom 25. August 2023, 12:45 Uhr

<b>Rolleneigner:</b>	Irene Parker, Stefan Roth
<b>Rollenbeschreibung:</b>	Kompetente Kundenberatung und Verkauf der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.

### Inhaltsverzeichnis

<a href="#">1 Verantwortlichkeiten</a>	8
<a href="#">2 Befugnisse</a>	8
<a href="#">3 Stellvertreter</a>	8
<a href="#">4 Zugehörige Seiten</a>	8

## Verantwortlichkeiten

Thema	Verantwortlichkeiten
Kundenaquise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden identifizieren und Kontakt herstellen</li> <li>• Kunde qualifizieren oder disqualifizieren</li> <li>• Kundenanforderungen erkennen und Kundenbeziehung aufbauen</li> </ul>
Kundentelefonate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rückruf von Leads aus allen Kanälen</li> <li>• Unverzögliche Rückrufe</li> <li>• Follow-up Telefonate</li> <li>• Vertretungstelefonate für abwesende Sales Agents</li> </ul>
Terminplanung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termine direkt mit Kunden vereinbaren</li> <li>• Entfallene Termine zügig nachholen</li> <li>• Bei vom Interessenten abgesagten Terminen nachforschen</li> </ul>
Erstellung eines Angebots	
Vertragsverhandlungen	
Bestellannahme	

## Befugnisse

Liste aller Befugnisse, die speziell dieser Rolle zugewiesen sind.

## Stellvertreter

## Zugehörige Seiten

- [Erstellung eines Angebots](#)
- [Rollendefinitionen/Sales Agent](#)
- [Vertriebsprozess](#)

## IMS:Vertriebsprozess: Unterschied zwischen den Versionen

Freigegeben:16:57, 21. Feb. 2023 / Revision vom: 16:57, 21. Feb. 2023

[Versionsgeschichte interaktiv durchsuchen](#)

[Visuell Wikitext](#)

### Version vom 2. Dezember 2021, 14:57 Uhr (Quelltext anzeigen)

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: [Visuelle Bearbeitung](#)

[← Zum vorherigen Versionsunterschied](#)

### Version vom 21. Februar 2023, 16:57 Uhr (Quelltext anzeigen)

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

Keine Bearbeitungszusammenfassung

Markierung: [Visuelle Bearbeitung](#)

[Zum nächsten Versionsunterschied →](#)

**Zeile 11:**

}}

==Ziel und Zweck der Prozessbeschreibung==

Ein standardisierter Vertriebsprozess lässt unsere Mitarbeiter effizienter arbeiten und hilft ihnen, ihre Verkaufstechniken zu **perfektionieren**. 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==

**Zeile 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==

### Version vom 21. Februar 2023, 16:57 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="#">Paul Arnoux</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 .....	11
2 Vorgängerprozess .....	11
3 Folgeprozess .....	11
4 Prozessdiagramme .....	11
5 Prozessschritte .....	13
6 Leistungsindikatoren .....	14
7 Risiken .....	14
8 Ressourcen .....	14
8.1 Ausrüstung .....	14
8.2 Personal / Qualifikationen .....	14
9 Mitgeltende Unterlagen .....	15
10 Nachweisdokumente .....	15

---

## 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

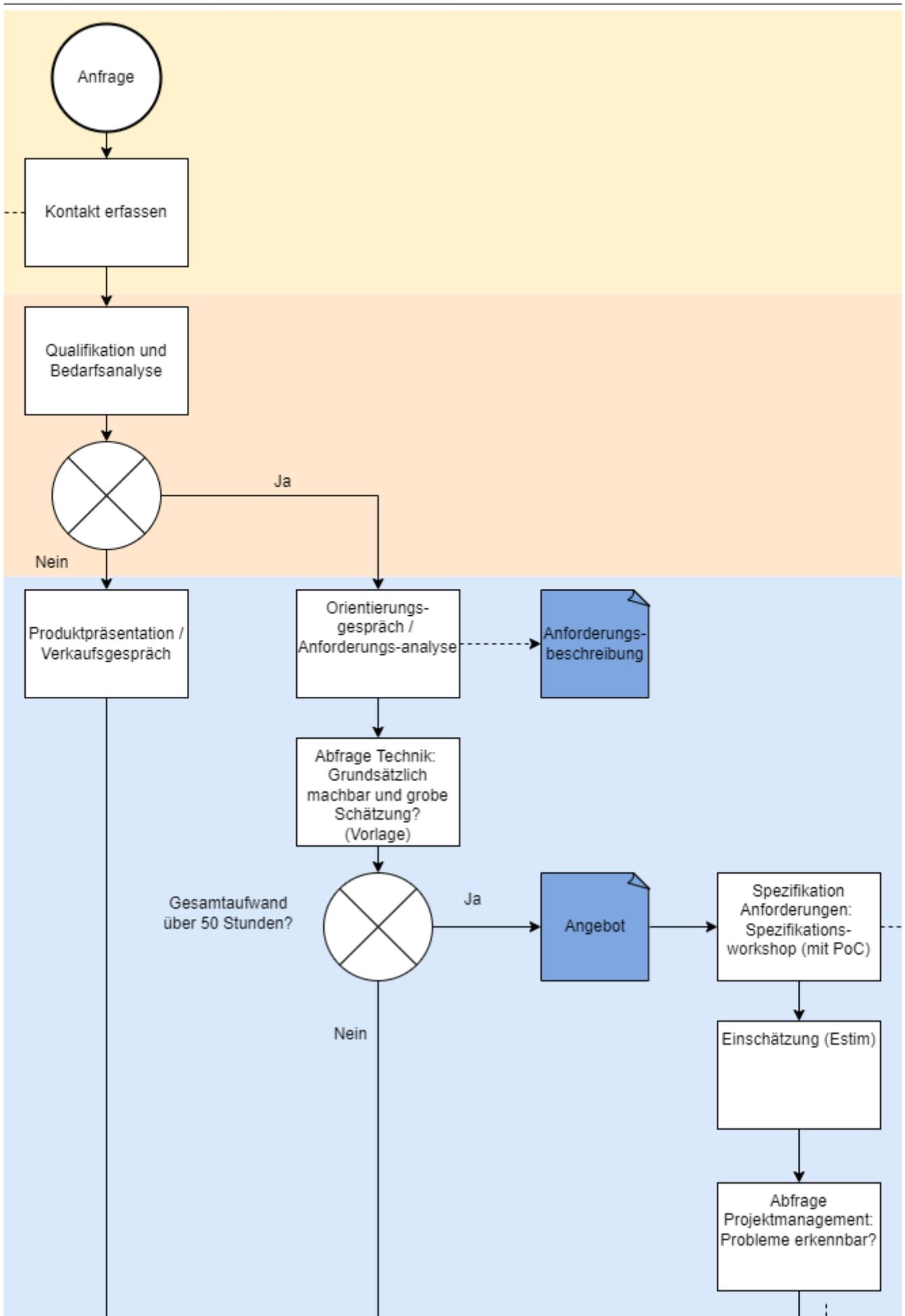
---

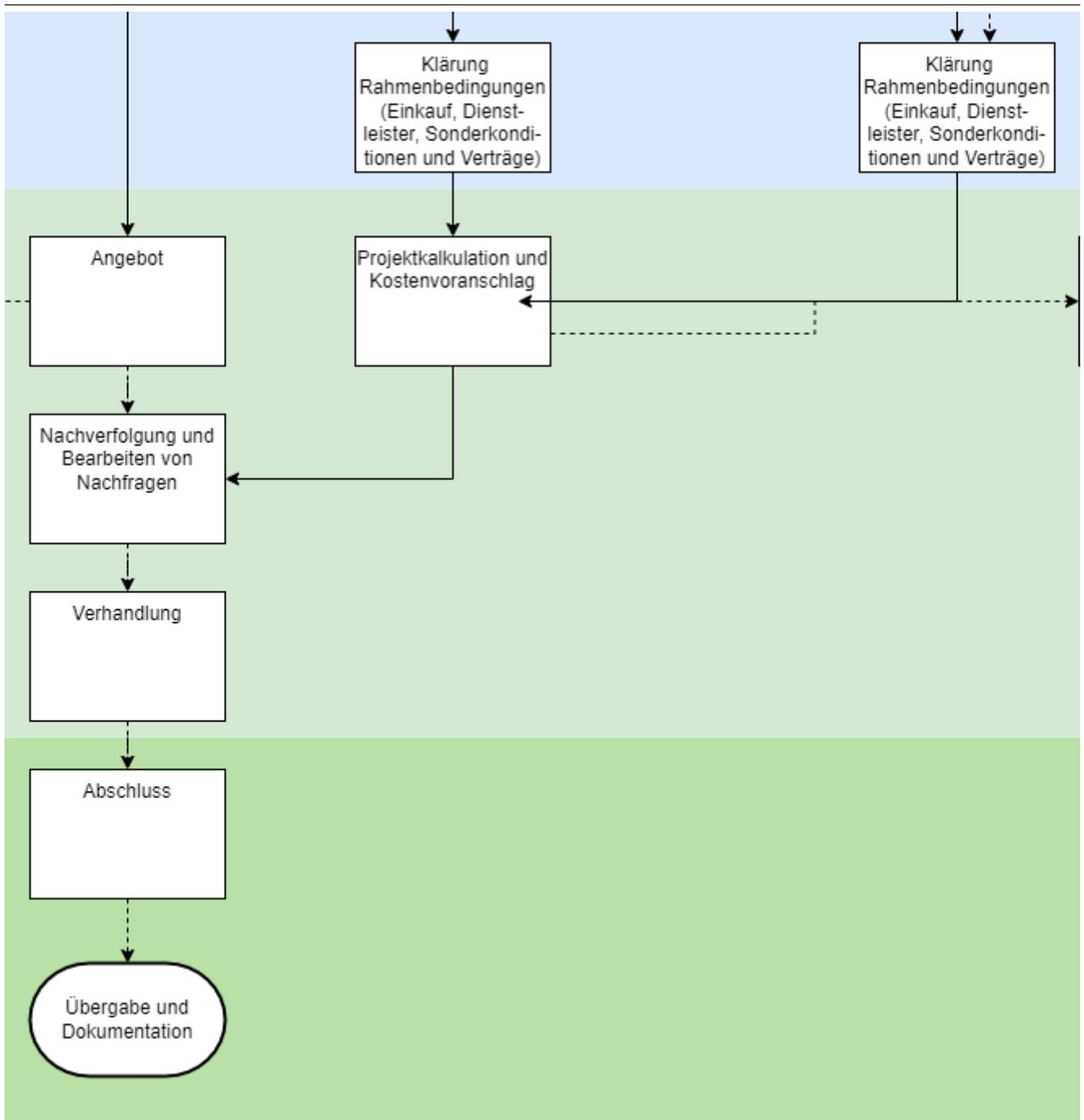
- Projektprozess

## Prozessdiagramme

---

### ⚙️ Fließdiagramm anzeigen





## Prozessschritte

V=Verantwortliche(r); T= Teilnehmer

Input (Ressourcen)	Prozessschritte	Arbeitsanweisung	Output (Ergebnis)	V	
Kontaktinfo	<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

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