
Inhaltsverzeichnis

1. Hauptseite	2
2. IMS:Erstellung eines Angebots	4
3. IMS:Vertriebsprozess	6

Hauptseite

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

Inhaltsverzeichnis

1 Verantwortlichkeiten	3
2 Befugnisse	3
3 Stellvertreter	3
4 Zugehörige Seiten	3

Verantwortlichkeiten

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

Freigegeben:**Nicht freigegeben** / Revision vom: 14:02, 20. Apr. 2024

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

Inhaltsverzeichnis

1 Verantwortlichkeiten	5
2 Befugnisse	5
3 Stellvertreter	5
4 Zugehörige Seiten	5

Verantwortlichkeiten

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

Freigegeben:17:57, 21. Feb. 2023 / Revision vom: 17:57, 21. Feb. 2023

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:	Pinar 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	7
2 Vorgängerprozess	7
3 Folgeprozess	7
4 Prozessdiagramme	7
5 Prozessschritte	9
6 Leistungsindikatoren	10
7 Risiken	10
8 Ressourcen	10
8.1 Ausrüstung	10
8.2 Personal / Qualifikationen	10
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

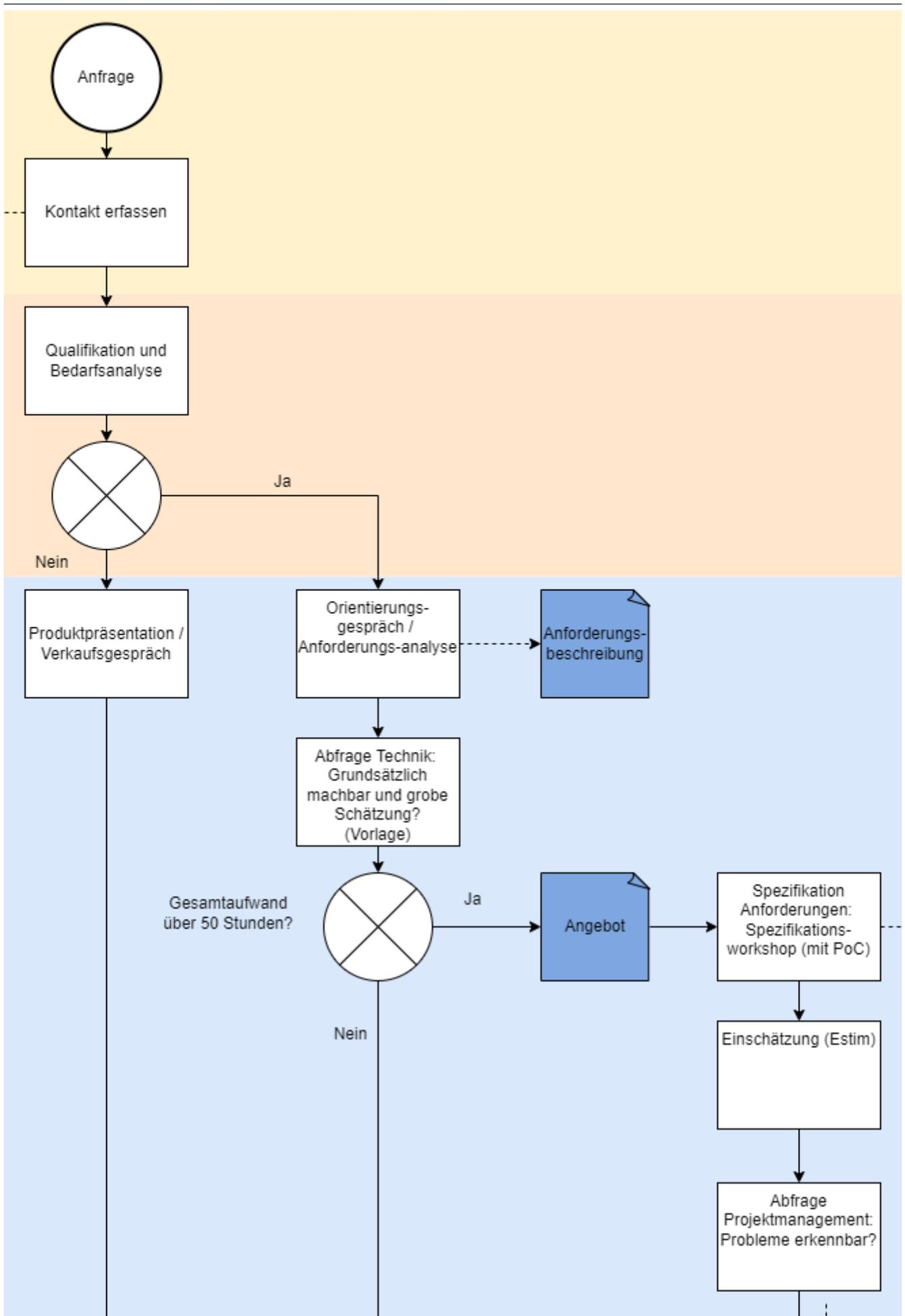
- Marketingprozess

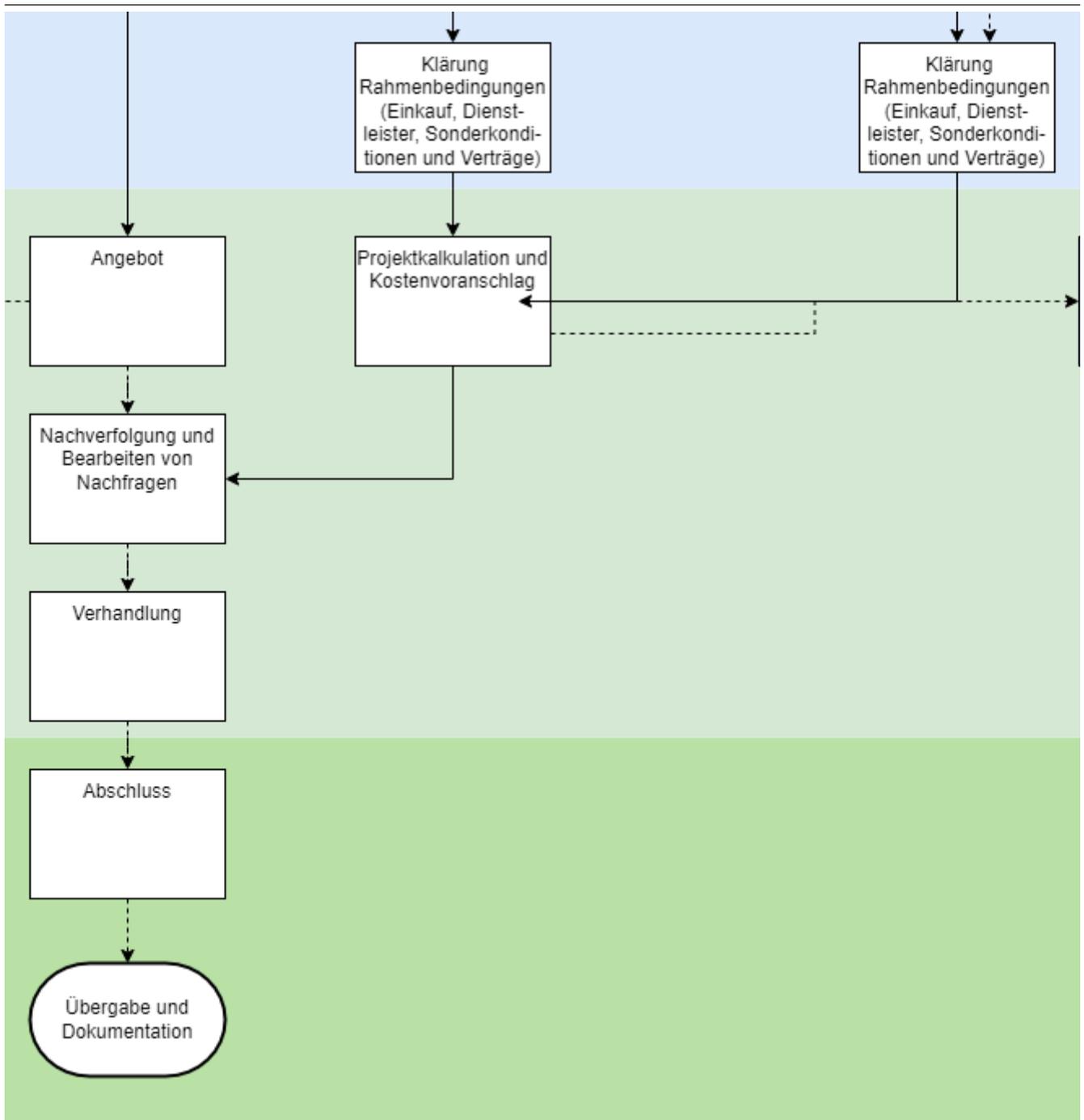
Folgeprozess

- Projektprozess

Prozessdiagramme

⚙️ Fließdiagramm anzeigen





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, ...).