

## Inhaltsverzeichnis

1. IMS:Prozessbeschreibungen .....	2
2. Benutzer:Parnoux .....	3
3. IMS:Arbeitsanweisungen .....	4
4. IMS:Rollendefinitionen .....	5
5. IMS:Vertriebsprozess .....	6
6. Integriertes Managementsystem .....	12

## Prozessbeschreibungen

Freigegeben: 12:13, 17. Jul. 2023 / Revision vom: 12:13, 17. Jul. 2023

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#) < [Rollendefinitionen](#) weiter: [Arbeitsanweisungen](#)

Seite	Geschäftsbereich	Prozesseigner	Freigabestatus	Gültig bis
<a href="#">Vertriebsprozess</a>	Vertrieb	<a href="#">Paul Arnoux</a>	Freigegeben	31. Dezember 2022

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#) < [Rollendefinitionen](#) weiter: [Arbeitsanweisungen](#)

## Paul Arnoux



Name	Paul Arnoux
Abteilung	Vertrieb
Funktion	Abteilungsleiter
Standort	Regensburg
Telefon	+49941660800

### My roles

I have no assigned roles.

### Processes I own

- [Vertriebsprozess](#)

### Work instructions I own

I own no work instructions.

[↪ Create a work instruction](#)

### Processes and work instructions for me

## Paul Arnoux

Name	Paul Arnoux
Abteilung	Vertrieb
Funktion	Abteilungsleiter
Standort	Regensburg
Telefon	+49941660800

## Arbeitsanweisungen

Freigegeben: 12:14, 17. Jul. 2023 / Revision vom: 12:14, 17. Jul. 2023

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#) < [Prozessbeschreibungen](#)

weiter: [Auditberichte](#)

Seite	Geschäftsbereich	Prozesseigner	Freigabestatus	Gültig bis	Status
<a href="#">Erstellung eines Angebots</a>	Vertrieb	<a href="#">Emma Røgeberg</a>	Erstentwurf	1. Dezember 2023	

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#) < [Prozessbeschreibungen](#)

weiter: [Auditberichte](#)

## Rollendefinitionen

Freigegeben: 12:18, 17. Jul. 2023 / Revision vom: 12:16, 17. Jul. 2023

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#) < [Ablaufdiagramm](#) weiter: [Prozessbeschreibungen](#)

Seite	Rollenbeschreibung	Rolleneigner
<a href="#">Geschäftsführer</a>	Die Personen in der Geschäftsführung vertreten die Gesellschaft gerichtlich und außergerichtlich.	JCaplo
<a href="#">Sales Agent</a>	Kompetente Kundenberatung und Verkauf der Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.	Irene Parker, Stefan Roth

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#) < [Ablaufdiagramm](#) weiter: [Prozessbeschreibungen](#)

## IMS:Vertriebsprozess

Freigegeben:18:15, 8. Feb. 2024 / Revision vom: 18:15, 8. Feb. 2024

<b>Dokumententyp:</b>	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 .....	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

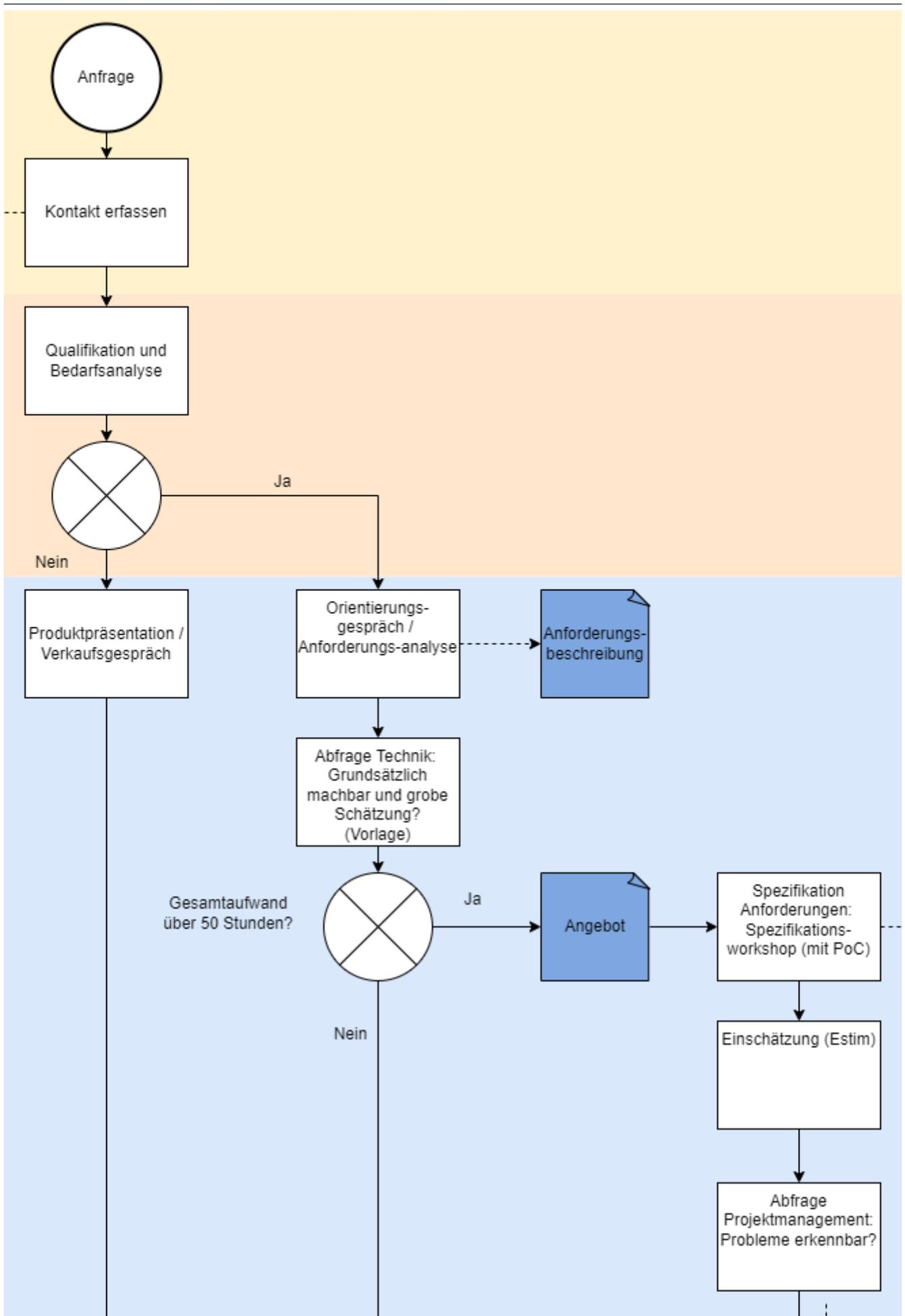
---

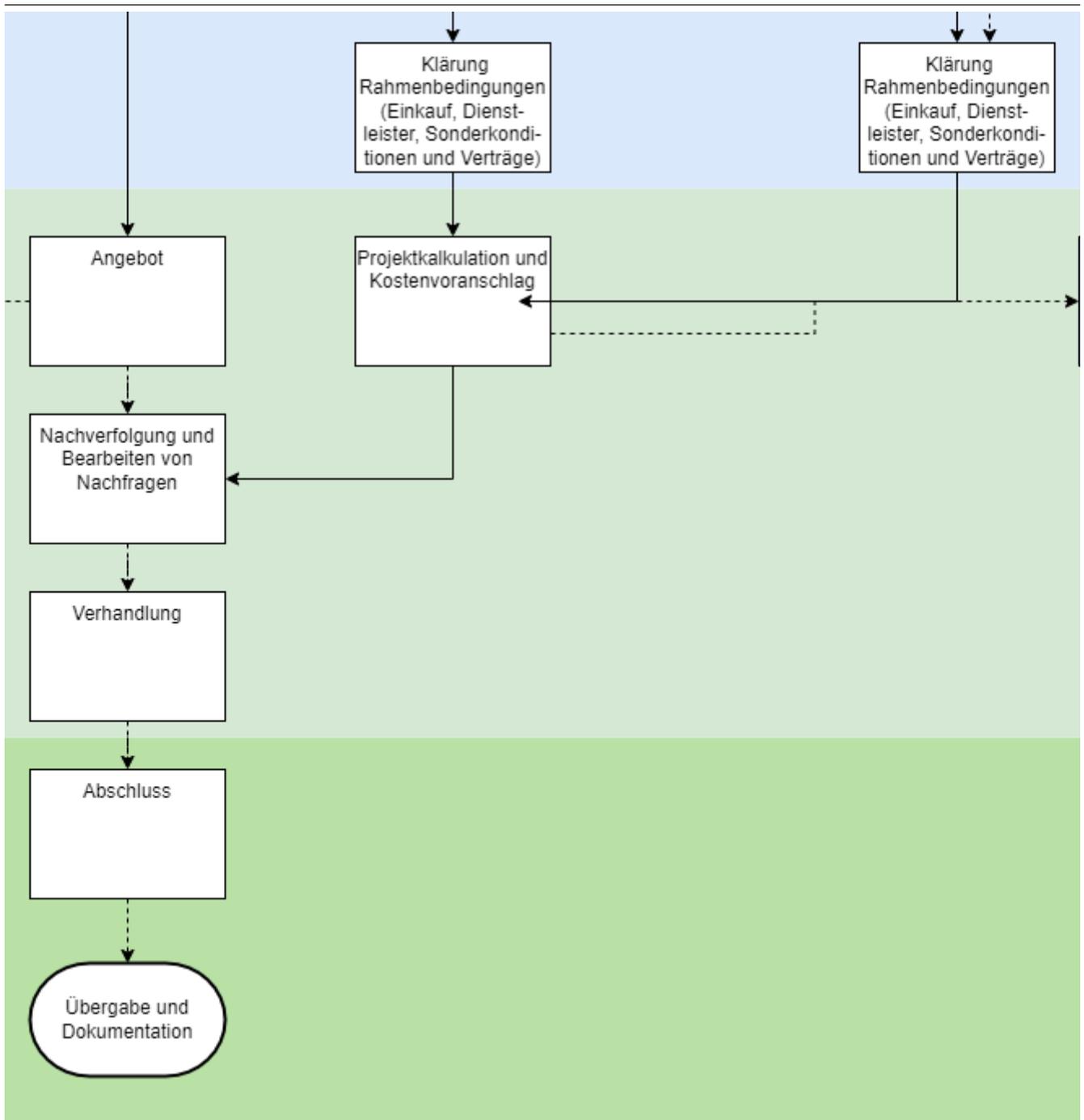
- Projektprozess

## Prozessdiagramme

---

### Fließdiagramm anzeigen





### Prozessschritte

V=Verantwortliche(r); T= Teilnehmer

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

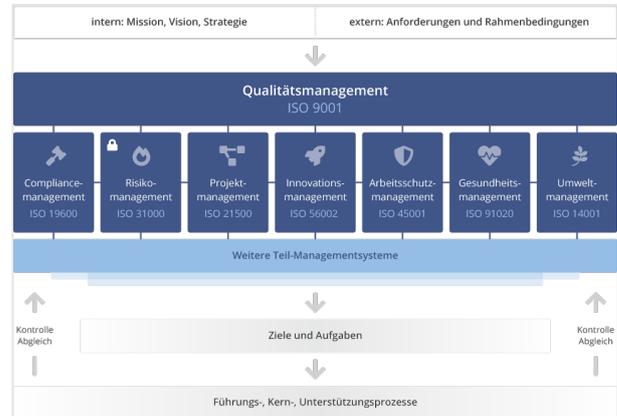
# Integriertes Managementsystem

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#)

weiter: [Prozesslandkarte](#)

Ein **Integriertes Managementsystem (IMS)** führt Regelwerke zusammen, die der Leitung und Überwachung von Organisationen (Corporate Governance) dienen, zum Beispiel:

- Qualitätsmanagement (ISO 9001)
- Risikomanagement (ISO 31000)
- Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement (ISO 14001 und ISO 45001).



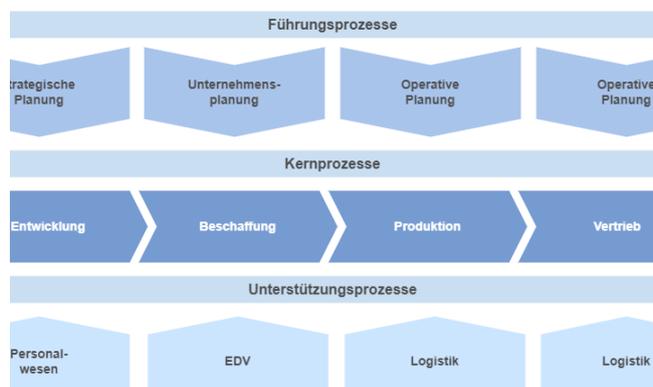
## Wiki als Managementsystem

Wikis haben sich als passende Systeme für die Organisation von Managementsystemen durchgesetzt:

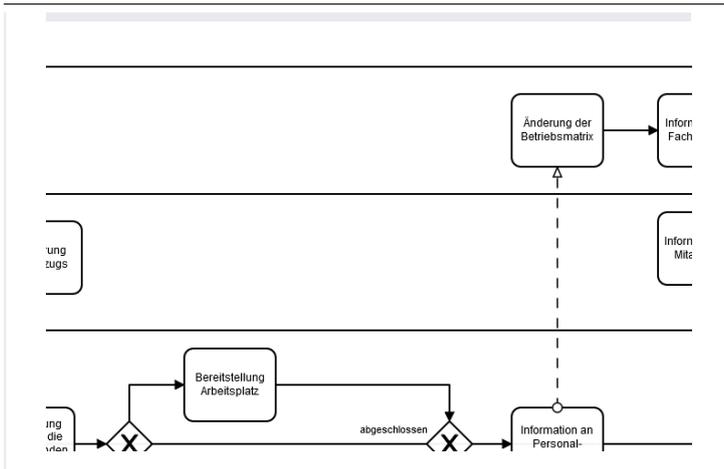
- *Zentral abrufbar*: Regelwerke liegen online zentral für alle Mitarbeiter bereit.
- *Suchfunktion*: Inhalte sind über die Suche schnell findbar und über Namensräume und Kategorien perfekt vorsortiert.
- *Versionierte Bearbeitung*: Inhalte lassen sich über einen visuellen Editor und über Formulare revisionsicher bearbeiten und pflegen.
- *Dokumentenlenkung*: Vorlagen, Workflow- und Freigabefunktionen unterstützen die Dokumentenlenkung und redaktionelle Prozesse.

## Beispielseiten

### Prozesslandkarte



### Ablaufdiagramm



## Rollendefinitionen

itionen

Neue Seite

↕ Rollenbeschreibung	↕ Rolle
Planung, Koordination und Kontrolle der zu vermarktenden Produkte und Dienstleistungen	Sabi
Operative Planung und Steuerung des Projekts zum Erreichen der Projektziele.	Anja
Bearbeitung aller neuen Supportanfragen und Entscheidung des Eskalationswegs.	Marl

## Prozessbeschreibungen

Neue Seite

↕	Geschäftsbereich ↕	Prozesseigner ↕	QM/Dokumentenstatus ↕	↕
	Alle	MLR	Approved	1. M
nden	Projekte Vertrieb	MLR	Approved	13. J
	Vertrieb	RH	Approved	22. I

## Arbeitsanweisungen

Neue Seite

↕	Geschäftsbereich	↕	Prozesseigner	↕	QM/Dokumentenstatus	↕	Gültig
	Vertrieb		Horst Schreiber		Freigegeben		30. Juli
	Vertrieb		Maik Kalb		Freigegeben		30. Juli

## Risikoeinträge

Neuer Risikoeintrag

Suche:

	↕	Domäne	↕	O Faktor	↕	R Faktor	↕	Aktuelle Stufe	↕	Aktu. Wah.
Erbeitskontinuität		Büro		D3				Mittel		Mögli
Schutz		Hosting		B1		A1		Niedrig		Unmö

**Vorfallsmeldungen**

nicht auffindbar	<b>Intern gemeldet:</b>
data protection	<b>Extern gemeldet:</b>
3/12	<b>Geschlossen?</b>

Morgen seinen Firmenlaptop im Zug verloren hat.

Tour 2 [Integriertes Managementsystem](#)

weiter: [Prozesslandkarte](#)