


**Vertriebsprozess**

Stamtblatt	
<b>Prozesseigentümer</b> <b>Stellvertreter</b>	Team Vertriebsprozess unter Leitung Vertrieb -
<b>Ziel und Zweck</b>	Mit dieser Prozessbeschreibung werden die Funktionen Anfrage-, Angebots- Auftragsbearbeitung geregelt. Es ist das Ziel, dass Kundenforderungen und –
<p>Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter <a href="http://www.qm-service-wn.de">www.qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.                  Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>	
<b>Mitgeltende Unterlagen</b>	nicht belegt
<b>Normenbezug</b>	Kapitel 8.5 aus DIN EN ISO 9001:2015

<b>Systemressourcen:</b> (Was wird benötigt?)	<b>Personelle Prozessressourcen:</b> (Was wird benötigt?)	<b>Maschinelle Prozessressourcen:</b> (Was wird benötigt?)
- Komplette Büroeinrichtung	- Vertrieb, Konstruktion, QM,	- EDV-System
Anforderungen		
<b>Input:</b> (Was löst den Prozess aus? Was wird benötigt um den Output zu erzeugen?)		<b>Output:</b> (Was sind die Ergebnisse des Prozessablaufes?)
- Kontaktaufnahme durch	Geschäftsprozess	- Effektive/effiziente Bearbei-
- Betriebliche Risikobewertung		- Produktionsdauer
<b>Anstoß/Ende:</b> (Was startet und beendet den Prozess?)	<b>Leistungsindikatoren:</b> (Welche Prozessziele sind festgelegt?)	<b>Vorgehen bei Störungen:</b>
- Akquise	- Vertriebskennzahlen Umsatz	- Information an die GF
(Ausgabetermin eintragen)		

<b>Chancen:</b> (Welche Chancen für einen zusätzlichen Nutzen zum geplanten Output sind gegeben?)
- Effektive und effiziente Angebots-/Anfrageabwicklung.
<b>Prozess-/Produkttrisiken:</b> (Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)
- Fehlerhaftes oder falsch kalkuliertes Angebot.

## Vertriebsprozess

### Dokumentenhistorie

Ausgabe-Datum (Freigabe)	Änderungsgrund	Seite/Abschnitt	Autor
xx.xx.xxxx	Ersterstellung	alle	

### Verteiler

Abteilung	Name
<input checked="" type="checkbox"/> Verteilung erfolgt Online	-
<input type="checkbox"/> Verteilung nur Papierexemplar	

### Abkürzungen und Begriffe

Abkürzung/Begriffe	Definition/Beschreibung
<b>D</b>	Durchführungsverantwortung (diese Stelle ist verantwortlich für die Umsetzung)
<b>M</b>	Mitwirkung (diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken)
<b>I</b>	Information (diese Stelle muss informiert werden)
<b>A</b>	
<p>Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter <a href="http://www.qm-service-wn.de">www.qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.                  Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>	
<b>VK</b>	Vertrieb

### Hinweise zur Nutzung

Informationen zum Prozess hinterlegt wurden, ist die Zahl fett formatiert.

Inhaltsverzeichnis	Seite
1 PROZESSDIAGRAMM .....	3
2 ERGÄNZENDE BESCHREIBUNG.....	5
3 ÄNDERUNGEN.....	6
4 KUNDENZUFRIEDENHEIT .....	6

**Vertriebsprozess**

**1 Prozessdiagramm**

Input /Output	Prozessdiagramm	D	M	I
Kundenanfrage schriftlich, tel., Spezifikation, Zeichnung, Bestellung  Schriftliche Absage oder Notiz auf der Kundenanfrage  An	<pre>                     graph TD                         10[10 Kundenanfrage] --&gt; 20{20 Interesse am Angebot?}                         20 -- Nein --&gt; 30[30 Ende]                         20 -- Ja --&gt; Next[ ]                     </pre>	VK	MA	
Anfrageunterlagen Schriftliche Bewertung  Schriftliche Absage oder Notiz auf der Kunden-anfrage  Anfrageunterlagen, Kalkulation, Angebot	<pre>                     graph TD                         70{70 Risikobasierte Machbarkeitsprüfung?} -- Nicht machbar --&gt; 80[80 Realisierung von Korrekturmaßnahmen nicht möglich. Absage an den Kunden]                         70 -- machbar --&gt; 90[90 Angebot ausarbeiten, prüfen und versenden]                         90 --&gt; 1((1))                     </pre>	VK	TE AV GF	
		VK		KU GF
		VK	GF	

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter [www.qm-service-wn.de](http://www.qm-service-wn.de)  
 Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.  
 Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

**Vertriebsprozess**

Input /Output	Prozessdiagramm	D	M	I
Liste offener Angebote →	<pre> graph TD     1((1)) --&gt; 100[100 Angebotsüberwachung]                     </pre>	VK	MA	
<p>Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter <a href="http://www.qm-service-wn.de">www.qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.</p> <p>Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>				
Kundenbestellung, Angebot, Notizen →	<pre> graph TD     130{130 Bestellung, Angebot i.O.?} -- Ja --&gt; 160[160 Dokumentierte Information archivieren]     130 -- Nein --&gt; 140[140 Unklarheiten mit dem Kunden klären]     140 --&gt; 130                     </pre>	VK	MA	
		VK	MA	GF
		VK		

**Vertriebsprozess**

**2 Ergänzende Beschreibung**

Erläuterungen zu den Prozessschritten	
<b>40</b>	<p><b>Risikobasierte Prüfung der Anforderung</b></p> <p>Eingehende Kundenanfragen werden sofort an VK weitergeleitet. Es wird ein Eingangsstempel auf der Kundenanfrage aufgebracht. Die Anforderungen werden, wenn erforderlich unter Mithilfe der Fachabteilungen, risikobasiert überprüft. Wenn möglich ist der geplante Verwendungszweck zu</p> <p style="text-align: right;">nd</p> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="color: red; text-align: center;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter <a href="http://www.qm-service-wn.de">www.qm-service-wn.de</a></p> <p style="color: red; text-align: center;">Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p> </div>
<b>70</b>	<p><b>Risikobasierte Machbarkeitsprüfung</b></p> <p>Vor der Angebotsabgabe erfolgt eine Prüfung auf Machbarkeit. Mit der Prüfung sollen Risiken und Chancen erkannt und richtig eingeschätzt werden. Wesentliche Prüfpunkte sind:</p> <p><b>A. Technische und fachliche Machbarkeit</b></p> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="color: red; text-align: center;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter <a href="http://www.qm-service-wn.de">www.qm-service-wn.de</a></p> <p style="color: red; text-align: center;">Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p> </div> <p><b>C. Wirtschaftliche Machbarkeit</b></p> <p>Welches sind die größten Kosten- und Terminrisiken?                  Sind die Terminvorgaben erfüllbar?                  Werden zusätzliche finanzielle Ressourcen benötigt?</p> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0; height: 40px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebot abgeben trotz hohem Risiko.</li> </ul>

## Vertriebsprozess

Erläuterungen zu den Prozessschritten	
80	<p><b>Realisierung von Korrekturmaßnahmen nicht möglich. Absage an den Kunden</b></p> <p>Abstimmung, ob die erforderlichen Ressourcen bereitgestellt werden können. Ist die Machbarkeit nicht gegeben, erfolgt eine Absage an den Kunden. Bei schriftlichen Anfragen stets schriftlich absagen. Bei mündlichen Anfragen kann die Absage auch mündlich erfolgen. Über die mündliche Absage Notiz führen. Ist die Machbarkeit gegeben kann ein Angebot ausgearbeitet werden.</p>
90	<p>Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter <a href="http://www.qm-service-wn.de">www.qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>
130 140	<p><b>Bestellung, Angebot i.O.? /Unklarheiten mit dem Kunden klären</b></p> <p>Hier gilt es bei einer Überprüfung von Bestellung und Angebot Unstimmigkeiten zu erkennen die auftreten können. Besteht ein Unterschied zwischen Bestellung und Angebot, so hat unverzüglich eine Klärung mit dem Kunden zu erfolgen. Abweichungen sind zu dokumentieren. Änderungen</p> <p>Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter <a href="http://www.qm-service-wn.de">www.qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p> <p>Durchführung wird auf der Bestellung vermerkt.</p>
160	<p><b>Dokumentierte Information archivieren</b></p> <p>Alle zur Bestellung gehörende dokumentierte Informationen werden kundenbezogen abgelegt.</p>

### 3 Änderungen

Sofern der Kunde Änderungswünsche hat, werden diese von VK geprüft und mit dem Kunden abgeklärt. Alle Änderungen sind schriftlich im Vorgang festzuhalten. Änderungen werden Zwecks der Nachvollziehbarkeit mit Vermerk „**ÄNDERUNG**“ kenntlich gemacht.

Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter [www.qm-service-wn.de](http://www.qm-service-wn.de)

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

### 4 Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit wird im Rahmen regelmäßiger Kundenkontakte ermittelt und zusammen mit sonstigen Kundeninformationen bewertet.