|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prozess - Steckbrief | | | |
|
|
| ALLGEMEINES | | | |
|
| Prozessname | Auftragsabwicklung | | |
| Prozesseigentümer | Vertrieb | Prozessanalyst | Vertriebsmitarbeiter |
| Prozessversion | 1.0 | Datum |  |
| INHALT | | | |
|
| Kurzbeschreibung | Erfüllung von Kundenaufträgen von der Bestellung bis zum Zahlungseingang | | |
| Prozessziel | Auftragsabwicklung von der Bestellung bis zum Zahlungseingang | | |
| ROLLEN | | | |
|
| Verantw. Prozessmanager | Teamleiter Vertrieb | | |
| Prozessanwender | Vertriebsmitarbeiter | | |
|
| ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN | | | |
|
| Prozessinput | Bestellung | | |
|
| Prozessoutput | Zahlungseingang | | |
|
| Prozessauslösendes  Ereignis (Start) | Erhaltene Bestellung | | |
|
| Grob enthaltene Prozessteile | Kontakt mit dem Kunden aufnehmen, Stammdaten erfassen, Auftrag prüfen und freigeben, Lagerverwaltung | | |
| Prozesskennzahlen,  Messgrößen | Auftragserfolgsquote, Anfragereaktionszeit, Nacharbeitsanteil, Erreichbarkeitsquote, Durchschnittliche Kosten pro Auftrag, | | |
|
|
|
| Stärken | Optimierte Auftragsabwicklung vom Bestellungseingang bis zum Zahlungseingang | | |
| Verbesserungspotentiale | Optimierte Durchgangszeiten für die Auftragsabwicklung | | |
| Anforderungen | Effiziente Durchlaufzeiten | | |
| Beteiligte Organisationseinheiten / Stellen | Vertrieb | | |
|
|
|
| Prozessart |  | Führungsprozess  Kernprozess  Unterstützungsprozess | |
|
|

