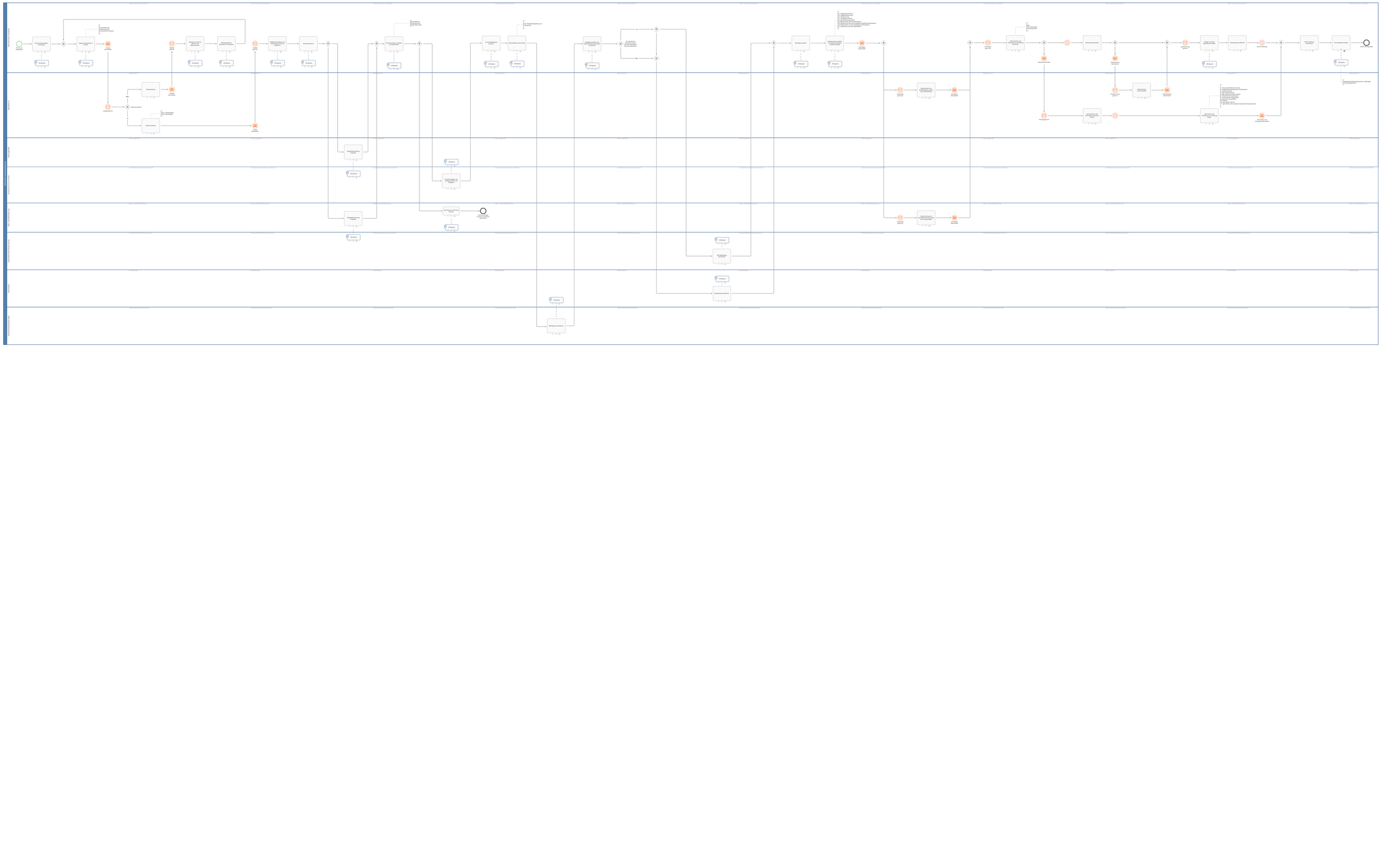
Kunde / Interessent / Lieferant
Kundenservice und Vertrieb
Kundenservice Innendienst
Lager, Kommissionierung
Technischer Außendienst / Service
Werkstatt
Geschäftsführung / Controlling
Phase: Anfrage & Angebot
Phase: Auftragseingang & Planung
Phase: Produktion & Montage
Phase: Versand & Lieferung
Phase: Abnahme & Inbetriebnahme
Phase: Service & Wartung
Phase: Abschluss & Nachbereitung
Anfrage per Mail, Telefon oder Kontaktformular
Anfrage prüfen & Machbarkeit klären
Anfrage unvollständig?
Rückfrage an Kunden
Angebot erstellen & kalkulieren
Angebot per Mail versenden
Angebot angenommen?
Nachfassen / Verhandlung
Angebot abgelehnt
Auftragsbestätigung erstellen & versenden
Auftrag im ERP anlegen
Kommissionierliste drucken
Material kommissionieren & bereitstellen
Versandpapiere erstellen
Versand beauftragen
Lieferung verfolgen
Lieferung bestätigt?
Reklamation aufnehmen
Ersatzlieferung veranlassen
Montage vor Ort durchführen
Abnahmeprotokoll unterschreiben lassen
Inbetriebnahme & Einweisung
Rechnung erstellen & versenden
Zahlungseingang überwachen
Zahlung eingegangen?
Mahnwesen
Projekt abschließen & Nachkalkulation
Kundenakte archivieren
Wartungsvertrag anbieten
Wartungsvertrag angenommen?
Wartung durchführen & Bericht erstellen
Ersatzteile bestellen & liefern
Kunde akzeptiert Angebot
Kunde lehnt ab
Kunde antwortet nicht
Kunde akzeptiert Auftragsbestätigung
Kunde meldet Fehler
Kunde bestätigt Abnahme
Kunde meldet Störung
Kunde nimmt Wartungsvertrag an
Kunde lehnt Wartungsvertrag ab
Kunde bestätigt Rechnung
Kunde meldet Zahlungsproblem
Kunde kündigt Wartungsvertrag
Kunde bestätigt Lieferung
Kunde meldet Reklamation
Kunde bestätigt Inbetriebnahme
Kunde bestätigt Montage
Kunde bestätigt Wartung
Kunde bestätigt Ersatzteillieferung
Kunde bestätigt Projektabschluss
Kunde bestätigt Archivierung
Kunde bestätigt Wartungsvertrag
Kunde bestätigt Ersatzteile
Kunde bestätigt Projekt