

# Salesware in der Praxis: Mehr Effizienz durch Aktivitäten am konkreten Kunden-Use Case

**Jochen Schmidt**

Creative Director | Salesware

# PROJEKTBE SCHREIBUNG AUS SICHT DES KEY USERS DER HANSE TRADE GMBH

Die HanseTrade GmbH ist ein mittelständisches Handelsunternehmen, das sich auf Büro- und Objektausstattung spezialisiert hat. Wir betreuen Geschäftskunden aus unterschiedlichen Branchen und übernehmen Projekte wie die Ausstattung von **Neubauten**, **Umzügen** oder die **Erweiterung** von Konferenz- und Besprechungsräumen.

Bei uns laufen Büroausstattungsprojekte noch überwiegend analog ab. Sobald eine Kundenanfrage eingeht, legen wir einen Projektordner an, in dem wir alle Unterlagen sammeln. Nach der Erfassung der wichtigsten Eckdaten im ersten Gespräch mit dem Kunden gehen wir schrittweise durch die Phasen: Bedarfsermittlung und Planung, Angebot, Beauftragung, Umsetzung sowie Abnahme. Alle relevanten Dokumente wie Raum- und Ausstattungskonzepte, Budgetkalkulationen, Lieferantangebote, Besprechungsprotokolle oder Abnahmeunterlagen werden dabei in Papierform erstellt, ausgedruckt und in den Ordner aufgenommen. So bleibt der Prozess nachvollziehbar, ist aber gleichzeitig sehr papierlastig und auf manuelle Abläufe angewiesen. Außerdem haben nicht alle Beteiligten immer den aktuellen Stand des Projekts im Blick.

## Dropdown mit Projektarten



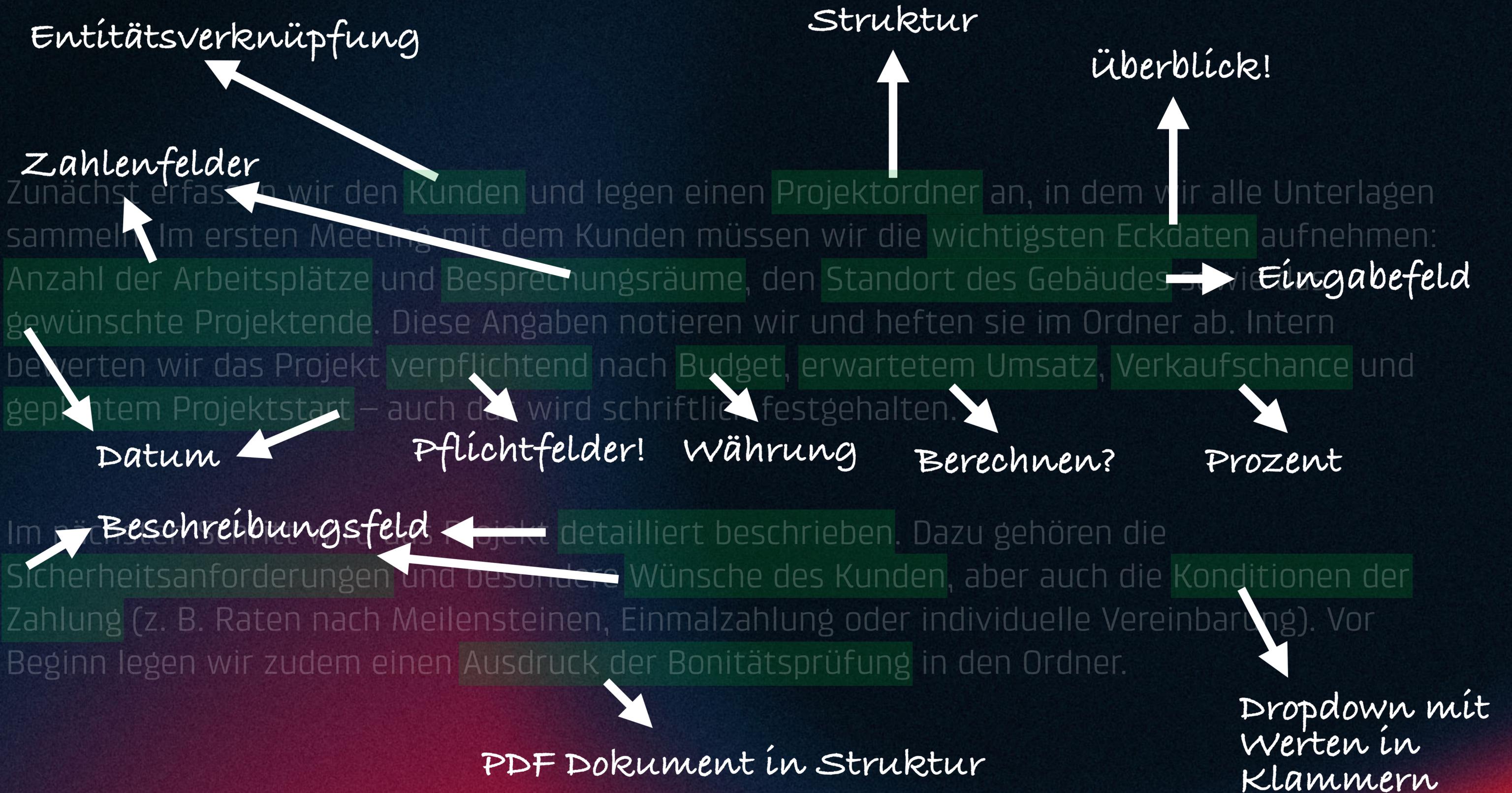
Die HanseTrade GmbH ist ein mittelständisches Handelsunternehmen, das sich auf Büro- und Objektausstattung spezialisiert hat. Wir betreuen Geschäftskunden aus unterschiedlichen Branchen und übernehmen Projekte wie die Ausstattung von Neubauten, Umzügen oder die Erweiterung von Konferenz- und Besprechungsräumen.

Bei uns laufen Büroausstattungsprojekte noch überwiegend analog ab. Sobald eine Kundenanfrage eingeht, legen wir einen Projektordner an, in dem wir alle Unterlagen sammeln. Nach der Erfassung der wichtigsten Eckdaten im ersten Gespräch mit dem Kunden gehen wir schrittweise durch die Phasen: Bedarfsermittlung und Planung, Angebot, Beauftragung, Umsetzung sowie Abnahme. Alle relevanten Dokumente wie Raum- und Ausstattungskonzepte, Budgetkalkulationen, Lieferantenangebote, Besprechungsprotokolle oder Abnahmeunterlagen werden dabei in Papierform erstellt, ausgedruckt und in den Ordner aufgenommen. So bleibt der Prozess nachvollziehbar, ist aber gleichzeitig sehr papierlastig und auf manuelle Abläufe angewiesen. Außerdem haben nicht alle Beteiligten immer den aktuellen Stand des Projekts im Blick.

# GENAUER ABLAUF DES PROZESSES

Zunächst erfassen wir den **Kunden** und legen einen **Projektordner** an, in dem wir alle Unterlagen sammeln. Im ersten Meeting mit dem Kunden müssen wir die **wichtigsten Eckdaten** aufnehmen: **Anzahl der Arbeitsplätze** und **Besprechungsräume**, den **Standort des Gebäudes** sowie das **gewünschte Projektende**. Diese Angaben notieren wir und heften sie im Ordner ab. Intern bewerten wir das Projekt **verpflichtend** nach **Budget**, **erwartetem Umsatz**, **Verkaufschance** und **geplantem Projektstart** – auch das wird schriftlich festgehalten.

Im nächsten Schritt wird das Projekt **detailliert beschrieben**. Dazu gehören die **Sicherheitsanforderungen** und besondere **Wünsche des Kunden**, aber auch die **Konditionen der Zahlung** (z. B. Raten nach Meilensteinen, Einmalzahlung oder individuelle Vereinbarung). Vor Beginn legen wir zudem einen **Ausdruck der Bonitätsprüfung** in den Ordner.



# GENAUER ABLAUF DES PROZESSES

Unser Projektablauf ist in **fünf Phasen** gegliedert:

1. Bedarfsermittlung & Planung

2. Angebotsphase

3. Beauftragung & Projektstart

4. Umsetzung

5. Abnahme & Abschluss

Meilensteine und Dropdown-Feld!

Unser Projektablauf ist in fünf Phasen gegliedert:

1. Bedarfsermittlung & Planung

2. Angebotsphase

3. Beauftragung & Projektstart

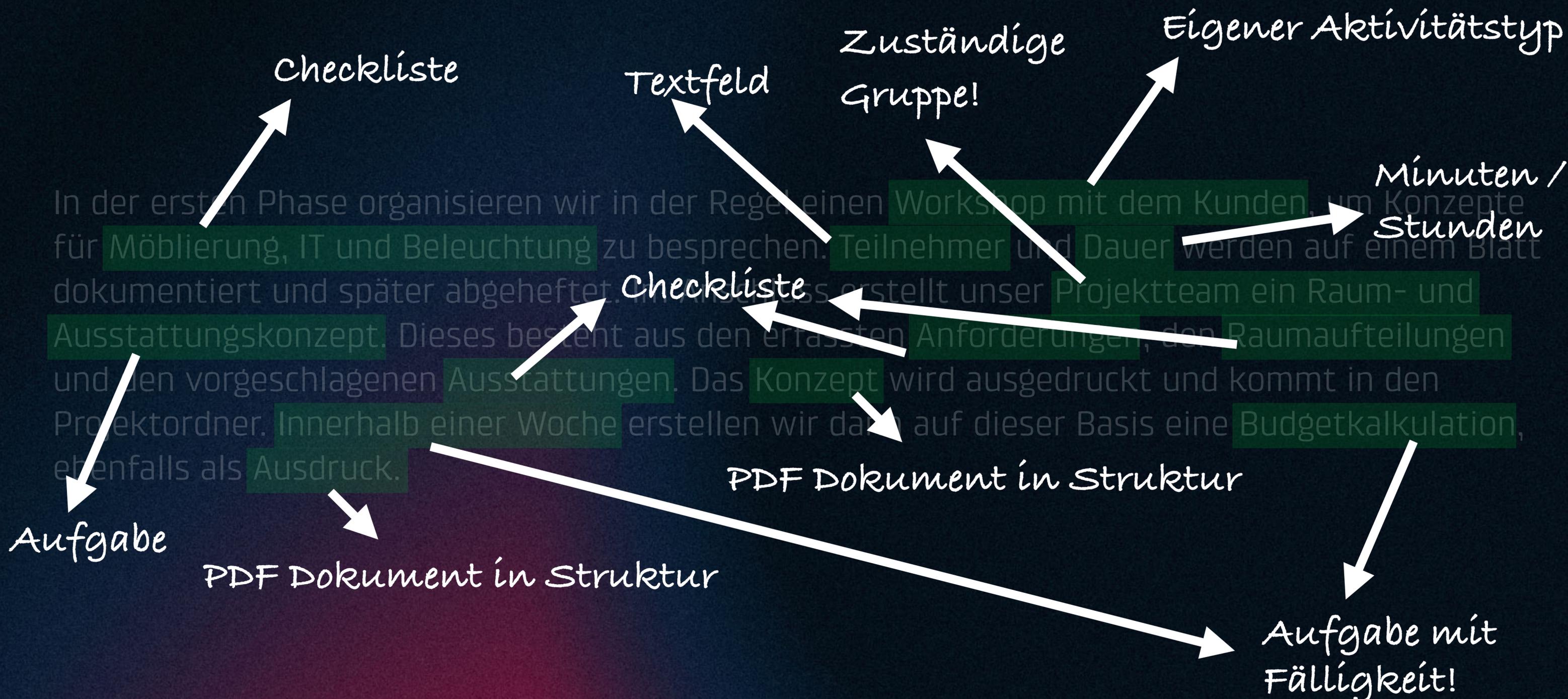
4. Umsetzung

5. Abnahme & Abschluss

Bezeichnungen der Meilensteine bzw.  
Optionen im Dropdownfeld

# GENAUER ABLAUF DES PROZESSES - PHASE 1

In der ersten Phase organisieren wir in der Regel einen **Workshop mit dem Kunden**, um Konzepte für **Möblierung, IT und Beleuchtung** zu besprechen. **Teilnehmer** und **Dauer** werden auf einem Blatt dokumentiert und später abgeheftet. Im Anschluss erstellt unser **Projektteam ein Raum- und Ausstattungskonzept**. Dieses besteht aus den erfassten **Anforderungen**, den **Raumaufteilungen** und den vorgeschlagenen **Ausstattungen**. Das **Konzept** wird ausgedruckt und kommt in den Projektordner. **Innerhalb einer Woche** erstellen wir dann auf dieser Basis eine **Budgetkalkulation**, ebenfalls als **Ausdruck**.

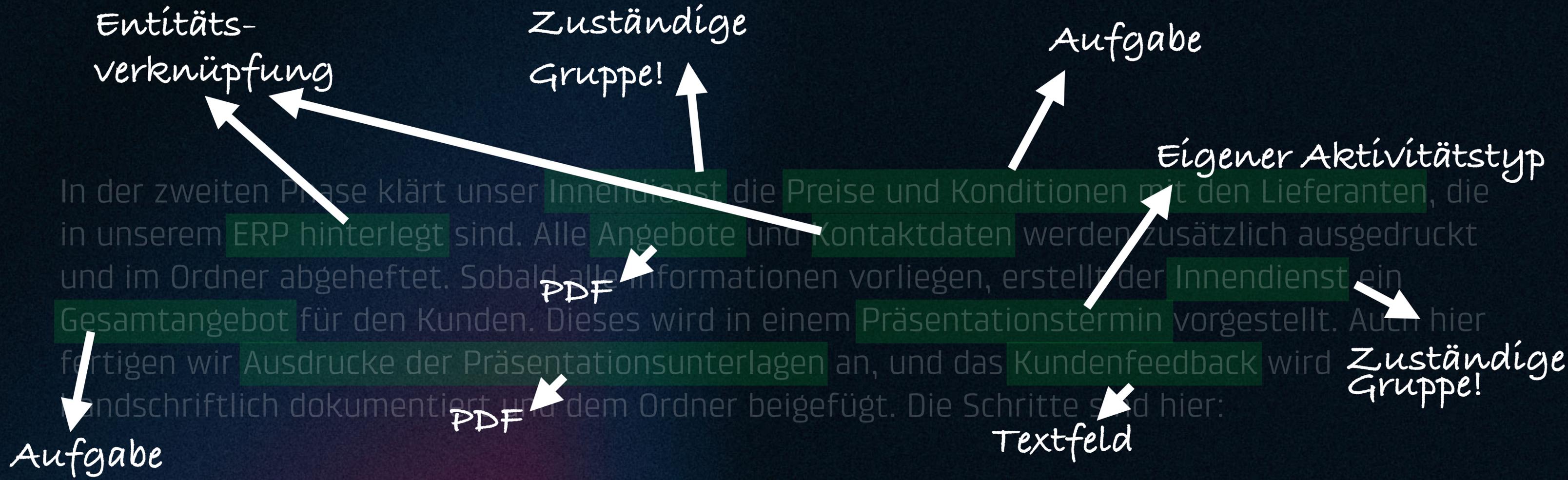


In der ersten Phase organisieren wir in der Regel einen Workshop mit dem Kunden, um Konzepte für Möblierung, IT und Beleuchtung zu besprechen. Teilnehmer und Dauer werden auf einem Blatt dokumentiert und später abgeheftet. In einem nächsten Schritt erstellt unser Projektteam ein Raum- und Ausstattungskonzept. Dieses besteht aus den erfassten Anforderungen, den Raumaufteilungen und den vorgeschlagenen Ausstattungen. Das Konzept wird ausgedruckt und kommt in den Projektordner. Innerhalb einer Woche erstellen wir dann auf dieser Basis eine Budgetkalkulation, ebenfalls als Ausdruck.

## GENAUER ABLAUF DES PROZESSES - PHASE 2

In der zweiten Phase klärt unser Innendienst die Preise und Konditionen mit den Lieferanten, die in unserem ERP hinterlegt sind. Alle Angebote und Kontaktdaten werden zusätzlich ausgedruckt und im Ordner abgeheftet. Sobald alle Informationen vorliegen, erstellt der Innendienst ein Gesamtangebot für den Kunden. Dieses wird in einem Präsentationstermin vorgestellt. Auch hier fertigen wir Ausdrucke der Präsentationsunterlagen an, und das Kundenfeedback wird handschriftlich dokumentiert und dem Ordner beigefügt. Die Schritte sind hier:

- Präsentationsunterlagen (Konzept & Angebot) finalisieren und freigeben
- Termin mit allen relevanten Ansprechpartnern beim Kunden abstimmen und bestätigen
- Präsentation durchführen und Feedback des Kunden dokumentieren



In der zweiten Phase klärt unser Innendienst die Preise und Konditionen mit den Lieferanten, die in unserem ERP hinterlegt sind. Alle Angebote und Kontaktdaten werden zusätzlich ausgedruckt und im Ordner abgeheftet. Sobald alle Informationen vorliegen, erstellt der Innendienst ein Gesamtangebot für den Kunden. Dieses wird in einem Präsentationstermin vorgestellt. Auch hier fertigen wir Ausdrucke der Präsentationsunterlagen an, und das Kundenfeedback wird handschriftlich dokumentiert und dem Ordner beigelegt. Die Schritte sind hier:

- Präsentationsunterlagen (Konzept & Angebot) finalisieren und freigeben
- Termin mit allen relevanten Ansprechpartnern beim Kunden abstimmen und bestätigen
- Präsentation durchführen und Feedback des Kunden dokumentieren

→ Punkte in Beschreibung aufnehmen

# GENAUER ABLAUF DES PROZESSES - PHASE 3

Die dritte Phase startet, wenn der Kunde den Auftrag erteilt. Dann finalisieren wir unseren **internen Projektplan** in einem speziellen Planungs-Tool für unsere Branche. Dieser Plan mit Meilensteinen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten wird ausgedruckt, von Projektleitung und Management **unterschrieben** und im **Ordner abgelegt**. Anschließend organisieren wir einen **Kick-off-Termin** mit allen Abteilungen. Die **Agenda**, die **Teilnehmerliste** und die besprochenen Punkte werden protokolliert und als Papierunterlagen in den Ordner aufgenommen. **Externe Partner** werden ebenfalls auf einem separaten Blatt gelistet und beigeheftet. Der Plan beinhaltet immer:

- **Termin und Teilnehmer bestätigen (inkl. Kunde, interne Abteilungen, externe Partner)**
- **Agenda vorbereiten (Ziele, Ablauf, offene Fragen)**
- **Projektziele vorstellen (Budget, Zeitrahmen, Qualitätsziele)**
- **...**

Aufgabe

Checkliste

Eigener Aktivitätstyp

PDF

PDF

PDF

Eigener Aktivitätstyp

Termin und Teilnehmer bestätigen (inkl. Kunde, interne Abteilungen, externe Partner)

Agenda vorbereiten (Ziele, Ablauf, offene Fragen)

Projektziele vorstellen (Budget, Zeitrahmen, Qualitätsziele)

...

Checkliste

Die dritte Phase startet, wenn der Kunde den Auftrag erteilt. Dann finalisieren wir unseren internen Projektplan in einem speziellen Planungs-Tool für unsere Branche. Dieser Plan mit Meilensteinen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten wird ausgedruckt, von Projektleitung und Management unterschrieben und im Ordner abgelegt. Anschließend organisieren wir einen Kick-off-Termin mit allen Abteilungen. Die Agenda, die Teilnehmerliste und die besprochenen Punkte werden protokolliert und als Papierunterlagen in den Ordner aufgenommen. Externe Partner werden ebenfalls auf einem separaten Blatt gelistet und beigeheftet. Der Plan beinhaltet immer:



## GENAUER ABLAUF DES PROZESSES - PHASE 4

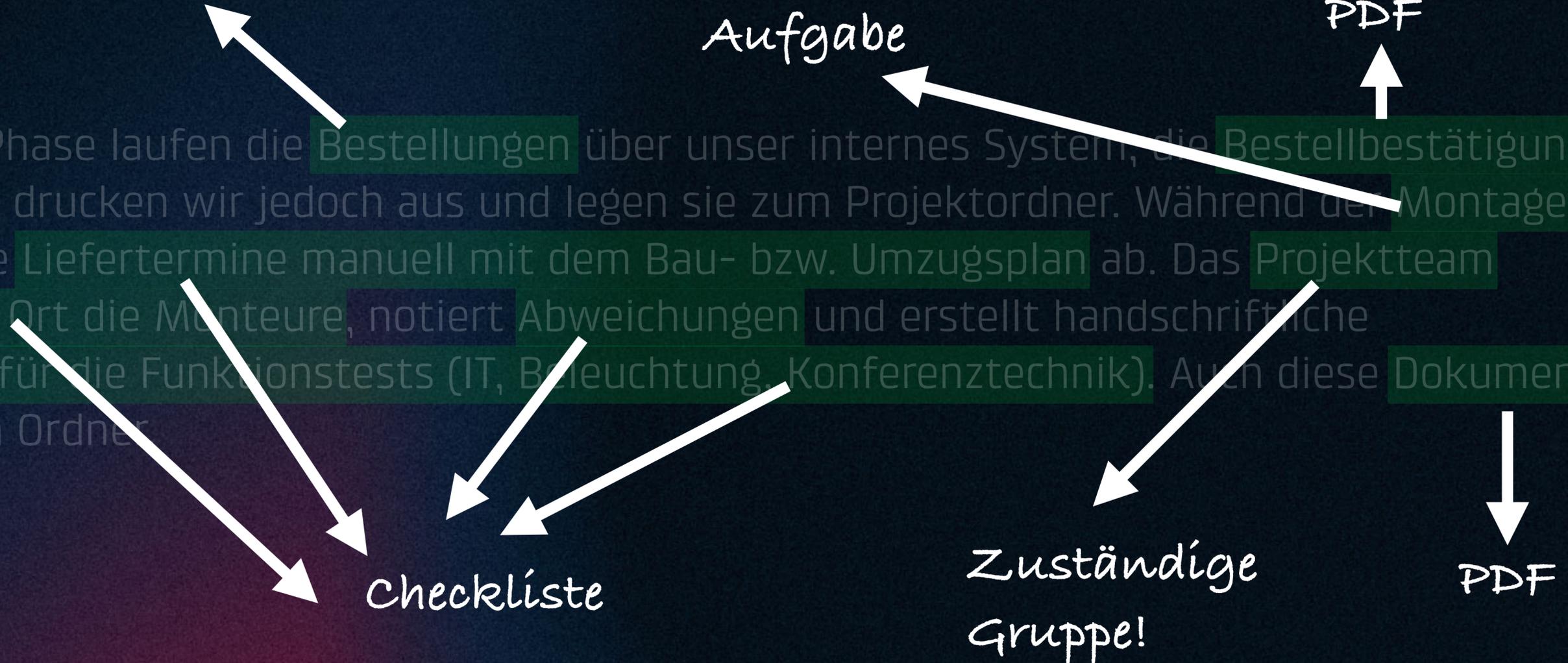
In der vierten Phase laufen die **Bestellungen** über unser internes System, die **Bestellbestätigungen der Lieferanten** drucken wir jedoch aus und legen sie zum Projektordner. Während der **Montage** gleichen wir die **Liefertermine** manuell mit dem Bau- bzw. Umzugsplan ab. Das **Projektteam** koordiniert vor Ort die Monteure, **notiert Abweichungen** und erstellt handschriftliche **Prüfprotokolle für die Funktionstests (IT, Beleuchtung, Konferenztechnik)**. Auch diese **Dokumente** wandern in den Ordner.

Aufgabe

Aufgabe

PDF

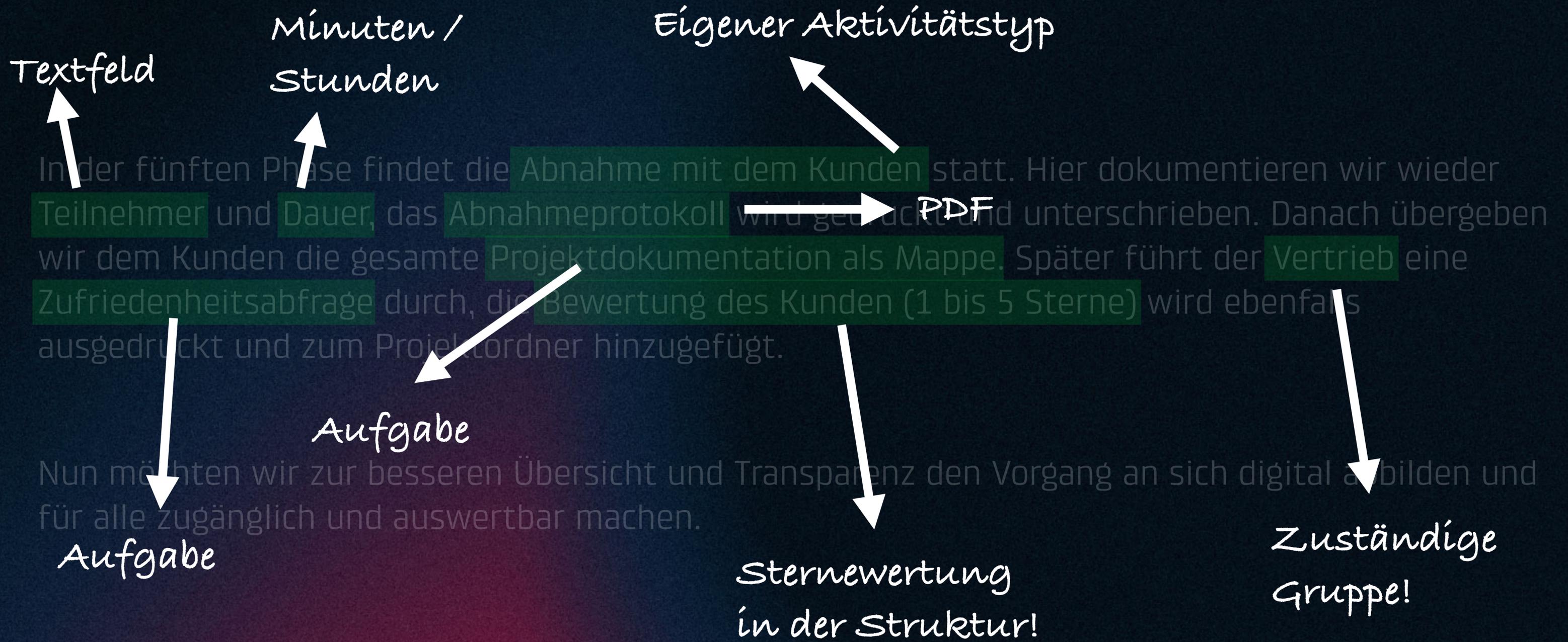
In der vierten Phase laufen die Bestellungen über unser internes System, die Bestellbestätigungen der Lieferanten drucken wir jedoch aus und legen sie zum Projektordner. Während der Montage gleichen wir die Liefertermine manuell mit dem Bau- bzw. Umzugsplan ab. Das Projektteam koordiniert vor Ort die Monteure, notiert Abweichungen und erstellt handschriftliche Prüfprotokolle für die Funktionstests (IT, Beleuchtung, Konferenztechnik). Auch diese Dokumente wandern in den Ordner.



## GENAUER ABLAUF DES PROZESSES - PHASE 5

In der fünften Phase findet die **Abnahme mit dem Kunden** statt. Hier dokumentieren wir wieder **Teilnehmer** und **Dauer**, das **Abnahmeprotokoll** wird gedruckt und unterschrieben. Danach übergeben wir dem Kunden die gesamte **Projektdokumentation als Mappe**. Später führt der **Vertrieb** eine **Zufriedenheitsabfrage** durch, die **Bewertung des Kunden (1 bis 5 Sterne)** wird ebenfalls ausgedruckt und zum Projektordner hinzugefügt.

Nun möchten wir zur besseren Übersicht und Transparenz den Vorgang an sich digital abbilden und für alle zugänglich und auswertbar machen.



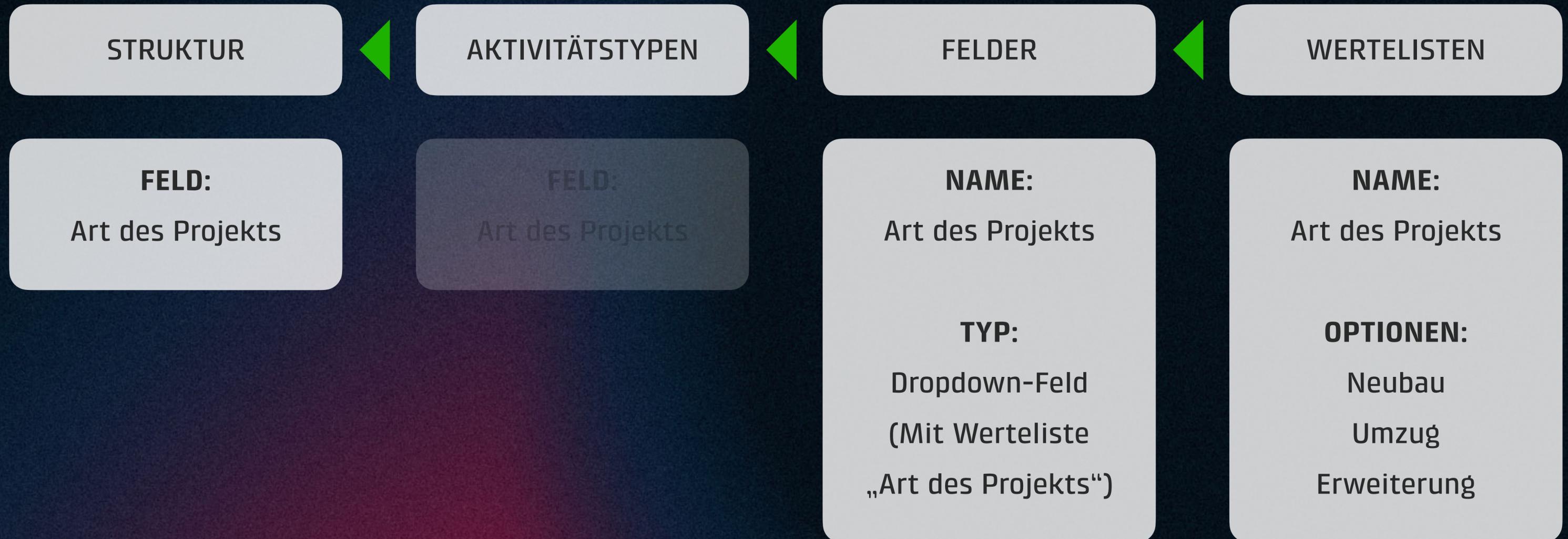
# WAS BRAUCHE ICH GENAU?

- ✓ 1 neue Struktur
- ✓ 5 neue Meilensteine (Phasen)
- ✓ 4 neue Aktivitätstypen
- ✓ 10 zusätzliche Felder
- ✓ 3 zusätzliche Wertelisten
- ✓ Angepasste Ansichten zur Übersicht

# KONZEPTION: VON LINKS NACH RECHTS



# UMSETZUNG: VON RECHTS NACH LINKS



# WELCHE FRAGEN KANN ICH BEANTWORTEN?

- ✓ Wie viele Büroausstattungsprojekte haben wir dieses Jahr umgesetzt?
- ✓ Wie viele Projekte befinden sich gerade in der Phase Umsetzung und wie hoch ist unser erwarteter Umsatz in dieser Phase?
- ✓ Wieviel Arbeitsplätze und Besprechungsräume haben unsere Projekte im Durchschnitt?
- ✓ Wie oft lag das Budget bei Erweiterungen über 250.000 €?
- ✓ Wie ist die durchschnittliche Bewertung unserer Projekte durch den Kunden? Gibt es hier Unterschiede, ob es ein Neubau, Umzug oder Erweiterung ist?
- ✓ Wieviel Prozent unserer Kunden haben eine individuelle Zahlungsvereinbarung?
- ✓ Wieviel Raum- und Ausstattungskonzepte müssen wir derzeit noch erstellen und welcher Umsatz liegt dahinter?