

Musterbeispiel — Prozess „Angebot erstellen“

Eine vollständig ausgefüllte Vorlage als Orientierung.

Hinweis: Dies ist ein ausgefülltes Beispiel. Es zeigt, wie ein fertiger Prozess aussieht. Nutzen Sie es als Vorbild — Ihre Inhalte ersetzen die Beispieldaten.

Prozesssteckbrief (ausgefüllt)

Feld	Inhalt
Prozessname	Angebot erstellen
Prozess-ID	P-014
Version / Stand	v1.0 / 2025-01-15
Prozessverantwortlich	Leitung Vertrieb
Zweck	Aus einer Kundenanfrage ein verbindliches, kalkuliertes Angebot machen — schnell, vollständig und fehlerfrei.
Auslöser	Kundenanfrage per E-Mail, Telefon oder Formular
Eingaben	Anfrage mit Bedarf, Mengen, Wunschtermin
Ergebnis	Versendetes Angebot inkl. Preis, Leistung, Gültigkeit
KPI	Angebot innerhalb von 2 Werktagen versendet (Ziel: 90 %)

RACI (ausgefüllt)

Schritt	Vertrieb-Innendienst	Vertriebsleitung	Fachabteilung	Buchhaltung
Anfrage erfassen	R/A	I	—	—
Machbarkeit prüfen	R	I	C	—
Preis kalkulieren	R	A	C	C
Angebot freigeben	I	R/A	—	—
Angebot versenden	R/A	I	—	I

Ablauf (ausgefüllt)

Nr.	Typ	Schritt / Frage	Rolle	Ergebnis / nächster Schritt
1	S	Anfrage im CRM erfassen	Innendienst	Vorgang angelegt
2	S	Bedarf und Machbarkeit prüfen	Innendienst	Bedarf geklärt
3	E	Auftragswert über 5.000 €?	Innendienst	Ja → 4 / Nein → 5
4	S	Kalkulation durch Vertriebsleitung freigeben	Vertriebsleitung	Preis bestätigt
5	S	Angebot im System erstellen	Innendienst	Angebotsentwurf
6	A	Sonderkondition gewünscht?	Vertriebsleitung	Ausnahme dokumentieren, dann weiter
7	S	Angebot versenden, Wiedervorlage setzen	Innendienst	Ende

Was Sie daraus mitnehmen

- Aktive, kurze Schritt-Formulierungen ('Anfrage erfassen', nicht 'Die Anfrage sollte erfasst werden').
- Genau ein A pro RACI-Zeile.
- Entscheidungen als klare Ja/Nein-Frage mit beiden Wegen.
- Eine einzige, ehrlich messbare Kennzahl reicht für den Start.

Platzhalter stehen in spitzen Klammern, z. B. «Firmenname». Suchen Sie nach «» und ersetzen Sie alle Fundstellen durch Ihre Inhalte.
Namaru — Wissens-Archiv + async Consulting für deutsche KMU. Lizenz: interne Nutzung im erwerbenden Unternehmen;
Weitergabe/Weiterverkauf nicht gestattet.