Bestandsaufnahme · Bericht · Beispiel

Bestandsaufnahme: wo Anfragen und Zeit verloren gehen.

Beispielzahlen, keine Kundenzahlen. Ihr Bericht hat denselben Aufbau mit Ihren Zahlen, bei 40 wie bei 400 Kontakten je Messe.

Firma

Maschinenbau-Zulieferer, 180 Mitarbeitende, zwei Messen im Jahr

Werkzeuge

Microsoft Dynamics im eigenen Haus, Outlook, Excel-Listen

Zeitraum

zwei Wochen, ein Termin vor Ort, Gespräche mit Geschäftsführung, Vertriebsleitung, Innendienst und Marketing

Rechenbasis

Von 100 Anfragen werden 64 Angebote. Von 100 Angeboten mit Nachfassen werden 24 Aufträge, ohne Nachfassen 9, im Mittel 18. Mittlerer Auftragswert 24.000 €. Alles aus ERP und Outlook der letzten zwölf Monate. Rechenweg: Anzahl × Angebotsquote × Abschlussquote × Auftragswert.

So haben wir gemessen

Exporte aus Dynamics und ERP für zwölf Monate, Messelisten der letzten zwei Messen. Die Strichliste zum Abtippen führte der Innendienst selbst, zwei Wochen lang. Rohdaten mit Namen bleiben in Ihren Systemen, wir lesen nur. Was mitbestimmt ist, etwa Postfach-Anbindung und KI-Entwürfe, klären wir vor dem Start mit dem Betriebsrat.

Auf einen Blick

Die Firma verliert am meisten dort, wo niemand zuständig ist: beim Nachfassen von Angeboten und bei der ersten Antwort auf Anfragen. Mit der Messe bleiben rund 230.000 € Auftragswert je Jahr liegen, dazu 300 Stunden Innendienst für Abtippen. Zuerst kommt das Nachfassen der Angebote, der größte Hebel, eine Stelle in etwa zwei Wochen. Fünf Wochen vor der nächsten Messe folgt der Ablauf nach der Messe, danach die Anfragen.

Der Weg von der Anfrage bis zum Auftrag, mit Ist-Werten

Abschnitt	Ist	Was verloren geht
Anfrage kommt rein	14 Anfragen je Monat: 8 über die Website, 4 per Mail, 2 am Telefon · zwei Messen mit zusammen 240 Gesprächen am Stand	Telefonanfragen landen im Postfach der Zentrale, Mails an einzelne Postfächer bleiben dort, beides nicht im CRM. 3 von 14 stehen in keinem System, das der Vertrieb sieht.
Erste Antwort	69 von 100 Anfragen in einem Werktag persönlich beantwortet, 19 von 100 nach drei bis neun Werktagen, 12 von 100 nie	20 Anfragen je Jahr ohne Antwort. Bei 64 von 100 Angeboten und 18 von 100 Aufträgen je Angebot: rund 55.000 € Auftragswert je Jahr. Was die späten Antworten kosten, zeigt das ERP nicht, deshalb nicht gerechnet.
Messe	77 ernsthaft Interessierte je Jahr (32 von 100 Gesprächen) · 25 von 100 davon in zwei Werktagen angerufen, 30 von 100 nie · 30 von 100 Angerufenen bekommen einen Termin, laut Messeliste	23 Interessierte je Jahr ohne Anruf. Bei 30 von 100 Terminen, 64 von 100 Angeboten und 18 von 100 Aufträgen: rund 19.000 € Auftragswert je Jahr.
Übergabe an den Vertrieb	Marketing übergibt 9 Anfragen je Monat · der Vertrieb meldet bei 3 davon zurück, was daraus wurde	Welche Aufträge aus Messe und Anzeigen kommen, steht in keinem System.
Angebot und Nachfassen	9 Angebote je Monat · 60 von 100 nachgefasst, im Mittel nach 14 Tagen, 40 von 100 nie	43 Angebote je Jahr ohne Nachfassen. Mit Nachfassen werden 24 von 100 zum Auftrag, ohne Nachfassen 9. Die Differenz: rund 155.000 € Auftragswert je Jahr.
Zeit im Innendienst	6,5 Stunden je Woche Abtippen aus Mails, Scans und Notizen ins CRM, zwei Wochen mitgezählt, eine davon nach der Messe	Rund 300 Stunden je Jahr, die kein Kunde bezahlt.

Drei Hebel, mit Ausgangs- und Zielwert

Hebel	Heute	Zielwert	Zurückgeholt je Jahr, gerechnet	Voraussetzung
1. Angebote nach sieben Tagen nachfassen	**60 von 100**	**90 von 100**	rund 115.000 € Auftragswert je Jahr · spart keine Stunden, Nachfassen ist Mehrarbeit für den Vertrieb	Angebote liegen heute in Outlook und einem Ordner. Ab dem Ablauf entsteht die Aufgabe von selbst aus dem Angebot, in Dynamics oder Outlook. Am siebten Tag liegt der Entwurf der Nachfass-Mail bereit. Der Vertrieb ruft an.
2. Messekontakte in zwei Werktagen anrufen	**25 von 100**	**90 von 100**	rund 16.000 € Auftragswert je Jahr · 40 Stunden Innendienst · dazu der Beleg fürs Messebudget	Nächste Messe in drei Monaten, Start fünf Wochen vorher. Dynamics kann Aufgaben und Fristen.
3. Anfragen in einem Werktag beantworten	**69 von 100**	**90 von 100**	rund 37.000 € Auftragswert je Jahr · 200 Stunden Innendienst	Postfach mit Dynamics verbinden. Was das bei Dynamics im eigenen Haus braucht, klärt die IT vor dem Angebot.

Zielwerte sind unsere Richtwerte. Vor dem Start legen wir sie mit Ihnen fest. Die Beträge im Weg sind der ganze Verlust. Die Beträge je Hebel sind der Anteil davon, den der Zielwert schließt, 10 von 100 bleiben offen. Beides ist Auftragswert, nicht Gewinn. Stunden sind der Anteil der 300 Stunden, der wegfällt, wenn die KI erfasst und den Entwurf schreibt.

Empfehlung: welcher Ablauf zuerst

1. Zuerst Angebote nachfassen: der größte Hebel, eine Stelle, etwa zwei Wochen, unter 7.500 € netto, fest, die Bestandsaufnahme ist enthalten. Zielwert 90 von 100 Angeboten in sieben Tagen nachgefasst.
2. Fünf Wochen vor der nächsten Messe folgt der Ablauf nach der Messe. Zielwert 90 von 100 ernsthaft Interessierten in zwei Werktagen angerufen, alle Kontakte am Messetag in Dynamics. So trägt jeder Auftrag die Messe als Quelle. Vier bis sechs Wochen, 7.500 bis 9.500 € netto, fest.
3. Danach der Ablauf für Anfragen, sobald die IT das Postfach mit Dynamics verbunden hat. Zielwert 90 von 100 Anfragen in einem Werktag persönlich beantwortet.

Grenzen. Die Übergabe zwischen Marketing und Vertrieb bleibt vorerst, wie sie ist. Ab dem Messe-Ablauf trägt jeder Auftrag die Messe als Quelle, Anzeigen bleiben ohne Beleg, bis die Übergabe geregelt ist. KI-Entwürfe laufen hier über Microsoft 365, die Lizenz liegt beim Anbieter. Ohne Lizenz richten wir die Abläufe ohne KI ein, zum gleichen Preis.