

Rolle: Assistent/in
 Situation: Interessent/Architekt ruft an.
Voraussetzung: Arbeitsplatzbelegung oder
 Telefonisch erreichbar mit internetfähigem
 Endgerät. Tägliches Abarbeiten der Aufgaben
 und Anfragen

„Anfrage per Telefon“

Interessent ruft an

Annahme durch beliebige Person

Annahme Assistent/in

Telefonat wird nicht durch Assistent/in angenommen

Kontaktdaten aufnehmen

- Prüfen ob Kontakt in IDA vorhanden ist, wenn Kontakt nicht vorhanden wird dieser angelegt!

Aufgabe „Vorqualifizierungsaufgabe“ in IDA erstellen
 Bearbeitung durch Assistent/in

Telefonat wird durch Assistent/in angenommen

Kontaktdaten aufnehmen

- Prüfen ob Kontakt in IDA vorhanden ist, wenn Kontakt nicht vorhanden wird dieser angelegt!

Kundenanfrage qualifizieren

- Abfrage nach internen Kriterienkatalog/Script
- Assistent/in lehnt Anfrage ab, wenn Kriterien **eindeutig** nicht erfüllt werden.
- Wenn nicht eindeutig ablehnbar, dann Weiterleitung, mit Vermerk, an Vertriebler. Dieser fällt Entscheidung über Annahme

Kundenanfrage an Vertrieb weiterleiten

- Anfrage/Vorhaben einer Vertriebsperson zuordnen
- Aufgabe „Kundenanfrage“ in IDA erstellen und Vertriebsperson darin eintragen
- Aufgabe speichern und öffnen
- Eventuell vorhandene Dokumente, E-Mails etc. der Aufgabe beifügen

Rolle: Assistent/in
 Situation: Interessent/Architekt schickt E-Mail.
Voraussetzung: Internetfähiges
 Endgerät. Tägliches Abarbeiten der
 Aufgaben und Anfragen. Tägliche
 Sichtung des IMAP Ordners
 „Anfragen“

„Anfrage per Mail“

E-Mail wird nicht durch Assistent/in empfangen

Aufgabe „Vorqualifizierungsaufgabe“ in IDA zur
 Bearbeitung an Assistent/in

- Aufgabe „Vorqualifizierungsaufgabe“ in IDA erstellen und
- Aufgabe speichern und öffnen
- E-Mail der Aufgabe beifügen

E-Mail wird durch Assistent/in empfangen

E-Mail verarbeiten

- Anfrage in E-Mail Postfach „Anfrage“ verschieben

Kundenanfrage qualifizieren

- siehe oben

Kundenanfrage an Vertrieb weiterleiten

- siehe oben

E-Mail verarbeiten

- Anfrage in E-Mail Postfach „Anfrage bearbeitet“ verschieben