

VEREIN  
DEUTSCHER  
INGENIEUREAngebotsmanagement im  
IndustriegütergeschäftOffer management in the  
industrial goods business

VDI 4504

Blatt 1 / Part 1

Ausz. deutsch/englisch  
Issue German/English*Die deutsche Version dieser Richtlinie ist verbindlich.**The German version of this guideline shall be taken as authoritative. No guarantee can be given with respect to the English translation.*

Inhalt	Seite	Contents	Page
Vorbemerkung . . . . .	2	Preliminary note . . . . .	3
Einleitung . . . . .	2	Introduction . . . . .	3
<b>1 Anwendungsbereich . . . . .</b>	<b>2</b>	<b>1 Scope . . . . .</b>	<b>3</b>
<b>2 Begriffe . . . . .</b>	<b>2</b>	<b>2 Terms and definitions . . . . .</b>	<b>3</b>
<b>3 Abkürzungen . . . . .</b>	<b>2</b>	<b>3 Abbreviations . . . . .</b>	<b>3</b>
<b>4 Potenziale durch ein erfolgsorientiertes Angebotsmanagement . . . . .</b>	<b>4</b>	<b>4 Potential arising from success-oriented offer management . . . . .</b>	<b>5</b>
<b>5 Konzeptioneller Ansatz . . . . .</b>	<b>6</b>	<b>5 Conceptual approach . . . . .</b>	<b>7</b>
5.1 Grundverständnis . . . . .	6	5.1 Basic conception . . . . .	7
5.2 Einbindung von CRM-Konzepten. . . . .	6	5.2 Incorporation of CRM concepts . . . . .	7
5.3 Orientierung an den Erfolgsfaktoren . . . . .	8	5.3 Orientation to success factors. . . . .	9
5.4 Ausgangssituation. . . . .	8	5.4 Starting situation . . . . .	9
<b>6 Angebotskategorien. . . . .</b>	<b>10</b>	<b>6 Offer categories. . . . .</b>	<b>11</b>
<b>7 Prozess der Angebotsbearbeitung . . . . .</b>	<b>12</b>	<b>7 Offer processing procedure . . . . .</b>	<b>13</b>
7.1 Ablauf . . . . .	14	7.1 Sequence . . . . .	15
7.1.1 Anfrage erfassen und bewerten. . . . .	16	7.1.1 Register and evaluate the inquiry . . . . .	17
7.1.2 Angebot erstellen und präsentieren. . . . .	26	7.1.2 Prepare and present the offer. . . . .	27
7.1.3 Angebot verfolgen und auswerten . . . . .	36	7.1.3 Track and evaluate the offer . . . . .	37
7.2 Controlling . . . . .	38	7.2 Controlling . . . . .	39
7.3 Anpassung des Prozesses an die Angebotskategorie. . . . .	42	7.3 Adjustment of the process to the offer category . . . . .	43
<b>8 Organisation der Angebotsbearbeitung . . . . .</b>	<b>42</b>	<b>8 Organisation of offer processing . . . . .</b>	<b>43</b>
8.1 Strukturelle Voraussetzungen . . . . .	42	8.1 Structural requirements . . . . .	43
8.2 Ablauforganisation . . . . .	46	8.2 Workflow management . . . . .	47
<b>9 Anforderungen an ein IT-System zur Unterstützung des Angebotsmanagements . . . . .</b>	<b>48</b>	<b>9 Requirements applicable to an IT system for offer management support . . . . .</b>	<b>49</b>
<b>10 Umsetzung . . . . .</b>	<b>50</b>	<b>10 Implementation . . . . .</b>	<b>51</b>
Schrifttum . . . . .	52	Bibliography . . . . .	52

VDI-Gesellschaft Produkt- und Prozessgestaltung (GPP)

Fachbereich Technischer Vertrieb und Produktmanagement

VDI-Handbuch Technischer Vertrieb und Produktmanagement

VDI/VDE-Handbuch Automatisierungstechnik

VDI-Handbuch Produktionstechnik und Fertigungsverfahren, Band 1: Grundlagen und Planung

VDI-Handbuch Technische Logistik, Band 8: Materialfluss II (Organisation/Steuerung)

VDI-Handbuch Verfahrenstechnik und Chemieingenieurwesen, Band 2: Planung/Projektierung

## Vorbemerkung

Der Inhalt dieser Richtlinie ist entstanden unter Beachtung der Vorgaben und Empfehlungen der Richtlinie VDI 1000.

Alle Rechte, insbesondere die des Nachdrucks, der Fotokopie, der elektronischen Verwendung und der Übersetzung, jeweils auszugsweise oder vollständig, sind vorbehalten.

Die Nutzung dieser VDI-Richtlinie ist unter Wahrung des Urheberrechts und unter Beachtung der Lizenzbedingungen ([www.vdi-richtlinien.de](http://www.vdi-richtlinien.de)), die in den VDI-Merkblättern geregelt sind, möglich.

Allen, die ehrenamtlich an der Erarbeitung dieser VDI-Richtlinie mitgewirkt haben, sei gedankt.

Eine Liste der aktuell verfügbaren Blätter dieser Richtlinienreihe ist im Internet abrufbar unter [www.vdi.de/4504](http://www.vdi.de/4504).

## Einleitung

Die vorliegende Richtlinie ist das Ergebnis ehrenamtlicher Gemeinschaftsarbeit im Fachausschuss „Operativer Vertrieb“. Die Projektverantwortung trägt der Fachbeirat Technischer Vertrieb und Produktmanagement als Organ der VDI-Gesellschaft Produkt- und Prozessgestaltung (GPP).

Diese Richtlinie verwendet die nach der Grammatik männliche Form in einem geschlechtsneutralen Sinn.

## 1 Anwendungsbereich

Die Betrachtungen und Empfehlungen dieser Richtlinie beziehen sich auf Business-to-Business-Beziehungen im Industriegütergeschäft. Zielgruppe sind in erster Linie Ingenieure, die Vertriebsorganisationen verantwortlich leiten oder Vertriebsaufgaben im Bereich der Angebotsbearbeitung wahrnehmen, aber auch Programmierer und Anbieter von Software, die praxisorientierte Lösungen für ihre Kunden gestalten wollen.

## 2 Begriffe

Für die Anwendung dieser Richtlinie gilt der folgende Begriff:

### **Angebotsmanagement**

Unter Angebotsmanagement werden zum einen die Geschäftsprozesse der Angebotsbearbeitung von der Anfrage bis zum Abschluss verstanden und zum anderen die Organisation und Bewertung der Anfragen sowie die Steuerung und Kontrolle der Angebotsbearbeitung.

## 3 Abkürzungen

In dieser Richtlinie werden die nachfolgend aufgeführten Abkürzungen verwendet:

CRM	Customer-Relationship-Management
ERP	Enterprise-Resource-Planning
IT	Informationstechnik
KPI	Key-Performance-Indicator
RFM	recency of last purchase, frequency of purchase, monetary value
VMI	Vendor-Managed-Inventory