

Prüfungsbericht Vertriebsmanagement

Auftragsnummer: 20230001

Kerndaten der Prüfung Vertriebsmanagement

Prüfungstitel	Vertriebsmanagement
Prüfungsnummer	20230001
Prüfungsart	Systemprüfung

Prüfungsteam

Funktion	Name(n)
Revisor	Patricia Schulz
Revisor	Alina Moser

Management Summary

Prüfungsgegenstand	Anzahl Mängel je Kategorie				
	Geringe Feststellung	Bemerkenswerte Feststellung	Wesentliche Feststellung	Schwerwiegende Feststellung	Besonders schwerwiegende Feststellung
Aufbauorganisation / Governance	0	0	0	1	0
Personalausstattung	1	0	0	0	0
Internes Kontrollsystem / Prozesse	0	1	0	0	0
IT-Systeme	0	0	1	0	0
Summe	1	1	1	1	0

Zusammenfassendes Prüfungsergebnis

Die Prüfung wurde durchgeführt, um die Wirksamkeit und Effizienz der Betriebsführungsprozesse und -systeme des Unternehmens zu bewerten. Der Umfang der Prüfung umfasste eine Überprüfung der Produktions-, Bestandsverwaltungs- und Lieferkettenprozesse des Unternehmens sowie eine Überprüfung der Richtlinien und Verfahren, die diese Prozesse unterstützen.

Zusammenfassung der Ergebnisse:

Die Prüfung ergab, dass die Betriebsmanagementprozesse des Unternehmens im Allgemeinen wirksam und effizient sind und über klar definierte Richtlinien und Verfahren verfügen. Es gibt jedoch einige verbesserungswürdige Bereiche. Die aus der Prüfung abgeleiteten Maßnahmen und Empfehlungen werden auf den folgenden Seiten dargestellt.

Schlussfolgerung:

Insgesamt ergab die Prüfung, dass die Betriebsführungsprozesse des Unternehmens im Allgemeinen effektiv und effizient sind, dass es jedoch Möglichkeiten zur Verbesserung gibt. Die Umsetzung der oben genannten Empfehlungen wird dem Unternehmen helfen, effektiver und effizienter zu arbeiten, und seinen langfristigen Erfolg unterstützen.

Prüfungsziel

Effizienter Ressourceneinsatz sowie effiziente Prozess- und Kontrollgestaltung

Ziel der Prüfung der „Wirtschaftlichkeit“ ist die Verbesserung der Effizienz aller Betriebs- und Geschäftsabläufe. Hierbei wird untersucht, ob alle betrieblichen Sachverhalte und Abläufe dem ökonomischen Prinzip entsprechen und somit die Prozesse effizient gestaltet sind, die etablierten Kontrollen zum angenommenen Risiko in angemessenem Verhältnis stehen, das Verhältnis von Aufwand und Nutzen optimiert wurde und die zur Verfügung stehenden Mittel und Ressourcen effizient eingesetzt werden.

Der als Maßstab anzulegende SOLL-Zustand ist – mangels eindeutiger Vorgaben – auch hier vom Prüfer selbst zu erarbeiten. Abweichungen vom SOLL-Zustand stellen nicht notwendigerweise Fehler, sondern in den meisten Fällen Optimierungspotential dar, welches die Interne Revision aufzeigen kann.

Prüfungsstrategie

Zunächst ist es wichtig, den Umfang des Audits zu definieren. Dazu gehört die Bestimmung der spezifischen Bereiche oder Prozesse, die geprüft werden sollen, und die Festlegung der Kriterien, die zur Bewertung dieser Bereiche herangezogen werden sollen. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Prüfung zielgerichtet und effizient ist und sich auf die wichtigsten Probleme und Anliegen der Organisation bezieht.

Als nächstes ist es wichtig, einen Zeitplan für die Prüfung aufzustellen. Dieser sollte das Anfangs- und Enddatum der Prüfung sowie spezifische Meilensteine und Fristen für die Durchführung der einzelnen Schritte des Prozesses enthalten. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Prüfung rechtzeitig durchgeführt wird und dass alle erforderlichen Folgemaßnahmen rechtzeitig ergriffen werden.

Nach der Festlegung des Umfangs und des Zeitrahmens besteht der nächste Schritt darin, die für die Prüfung benötigten Ressourcen zu bestimmen. Dazu gehört die Bestimmung der internen Prüfer, die die Prüfung durchführen werden, sowie aller externen Ressourcen oder Experten, die für zusätzliches Fachwissen oder Unterstützung benötigt werden. Es kann auch notwendig sein, ein Budget für die Prüfung aufzustellen, um sicherzustellen, dass die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Schließlich ist es wichtig, einen klaren Plan für die Kommunikation und Berichterstattung aufzustellen. Dieser sollte einen Plan für die Weitergabe der Prüfungsergebnisse an die wichtigsten Interessengruppen sowie einen Plan für die Weiterverfolgung von Problemen oder Bedenken, die während der Prüfung festgestellt wurden, enthalten. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Ergebnisse der Prüfung effektiv kommuniziert werden und dass alle notwendigen Maßnahmen ergriffen werden, um die festgestellten Probleme zu lösen.

Prüfungsgegenstand

Geprüfte Einzelprozesse und Inhalte

Prüfungsgegenstand	Prüfungsumfang
Aufbauorganisation / Governance	Insgesamt besteht das Ziel der Prüfung der Organisationsstruktur darin, alle Bereiche zu ermitteln, die die Leistung des Unternehmens beeinträchtigen, und Empfehlungen für Verbesserungen auszusprechen, die dem Unternehmen helfen können, effektiver und effizienter zu arbeiten. Auf diese Weise kann sichergestellt werden, dass die Organisationsstruktur auf die Ziele des Unternehmens abgestimmt ist und den langfristigen Erfolg des Unternehmens unterstützt.
Personalausstattung	Bei einem Personalaudit wird die Wirksamkeit der Personalprozesse und -politik eines Unternehmens bewertet und es werden Bereiche ermittelt, in denen Verbesserungen erforderlich sind. Dazu gehören in der Regel die Überprüfung des Personalbestands, der Qualifikationen und der Erfahrung der Mitarbeiter sowie die Wirksamkeit der Einstellungs- und Bindungsverfahren.
Internes Kontrollsystem / Prozesse	Das Ziel einer Prüfung des internen Kontrollsystems darin, sicherzustellen, dass die internen Kontrollen des Unternehmens angemessen und wirksam sind und dass das Unternehmen vor Betrug und Fehlern geschützt ist. Dies kann dem Unternehmen helfen, die Integrität und Zuverlässigkeit seiner Finanzberichterstattung aufrechtzuerhalten und seinen langfristigen Erfolg zu unterstützen.
IT-Systeme	Bei einer Prüfung der IT-Infrastruktur werden die Effektivität und Effizienz der technischen Systeme eines Unternehmens bewertet und verbesserungsbedürftige Bereiche identifiziert. Dazu gehört in der Regel die Überprüfung der Hardware, Software und Netzwerke, die das Unternehmen verwendet, sowie der Prozesse und Richtlinien, die zur Unterstützung der Nutzung dieser Systeme eingesetzt werden.

Detaillierte Mängeldarstellung

	Prüfungstitel	Vertriebsmanagement	Feststellungs-Nr.	1
	Prüfungsgegenstand	Aufbauorganisation / Governance	Mängelkategorie	Schwerwiegende Feststellung

Mangel

Das Vertriebsteam des Unternehmens hat gegenüber Kunden irreführende Angaben gemacht hat, um Geschäfte abzuschließen. Ein solches Verhalten ist ein Verstoß gegen die Governance-Richtlinien des Unternehmens, die besagen, dass die Mitarbeiter im Umgang mit den Kunden ehrlich und transparent sein müssen.

Es konnten konkrete Fälle falscher oder irreführender Aussagen von Mitgliedern des Verkaufsteams festgestellt werden. So konnte im Rahmen der Prüfung festgestellt werden, dass das Verkaufsteam falsche Behauptungen über die Fähigkeiten der Produkte des Unternehmens aufgestellt hat, was zu Kundenunzufriedenheit und Umsatzeinbußen geführt hat.

Maßnahme

Zusätzliche Schulungen für das Vertriebsteam

Um ähnliche Verstöße in Zukunft zu verhindern spricht die Interne Revision die nachfolgenden Empfehlungen zur Verbesserung der Verkaufsprozesse und -richtlinien des Unternehmens aus.

Es wird empfohlen zusätzliche Schulungen und Unterstützung für die Mitglieder des Vertriebsteams durchzuführen oder eine strengere Aufsicht und Überwachung der Vertriebsaktivitäten einzuführen.

Nr.: M-20230001-001

Frist: 30.12.2022

Verantwortlich: Valentina Vettel

Erledigt:

Detaillierte Mängeldarstellung

	Prüfungstitel	Vertriebsmanagement	Feststellungs-Nr.	2
	Prüfungsgegenstand	Personalausstattung	Mängelkategorie	Geringe Feststellung

Mangel

Das Verkaufsteam des Unternehmens ist nicht ausreichend besetzt ist, um die aktuelle Kundennachfrage zu bewältigen. Dies führt zu Verzögerungen bei der Beantwortung von Kundenanfragen, langen Wartezeiten beim Kundendienst und verpassten Verkaufschancen.

Maßnahme

Erweiterung des Vertriebsteams

Die Interne Revision empfiehlt zusätzliche Mitglieder des Vertriebsteams einzustellen, da das Vertriebsteam nicht angemessen besetzt ist, um die aktuelle Kundennachfrage zu bewältigen.

Nr.: M-20230001-002

Frist: 31.03.2023

Verantwortlich: Torsten Bishop

Erledigt:

Detaillierte Mängeldarstellung

	Prüfungstitel	Vertriebsmanagement	Feststellungs-Nr.	3
	Prüfungsgegenstand	Internes Kontrollsystem / Prozesse	Mängelkategorie	Bemerkenswerte Feststellung

Mangel

Es wurde ein Problem mit dem internen Kontrollsystem identifiziert. Das Vertriebsteam des Unternehmens befolgt die festgelegten Richtlinien und Verfahren zur Verwaltung von Kundenaufträgen und -transaktionen nicht in allen Fällen ordnungsgemäß. Dies führt in Teilen zu Fehlern, Missverständnissen und kann im schlimmsten Fall zu potenziellem Betrug oder Diebstahl führen.

Konkret hat die Prüfung ergeben, dass Mitglieder des Vertriebsteams Kundenaufträge bearbeitet haben, ohne die Kundeninformationen ordnungsgemäß zu überprüfen, was zu Fehlern führt.

Maßnahme

4-Augen Prinzip durch Vertriebsleiter

Eine strengere Überwachung der Verkaufsaktivitäten durch den Vertriebsleiter ist einzuführen, um sicherzustellen, dass die internen Kontrollen befolgt werden, um das Problem zu beheben und ein erneutes Auftreten in der Zukunft zu verhindern.

Nr.: M-20230001-003

Frist: 30.12.2022

Verantwortlich: Valentina Vettel

Erledigt:

Detaillierte Mängeldarstellung

	Prüfungstitel	Vertriebsmanagement	Feststellungs-Nr.	4
	Prüfungsgegenstand	IT-Systeme	Mängelkategorie	Wesentliche Feststellung

Mangel

Das Vertriebsteam des Unternehmens konnte aufgrund technischer Probleme mit den IT-Systemen des Unternehmens keinen Zugriff auf wichtige Kunden- und Vertriebsdaten hat. Dies hat zu Verzögerungen und Ineffizienzen im Verkaufsprozess geführt, was wiederum zu verpassten Verkaufsmöglichkeiten geführt hat.

Konkret hat die Prüfung ergeben, dass das Vertriebsteam keinen Zugang zu Kundeninformationen hatte, was zu Verzögerungen und Verwirrung bei der Bearbeitung von Kundenanfragen geführt hat.

Maßnahme

Aktualisierung von Software und Hardware

Die Interne Revision empfiehlt neue oder aktualisierte Software und Hardware zur Unterstützung des Vertriebsteams zu implementieren oder effektivere Prozesse und Richtlinien für die Verwaltung und Wartung der IT-Systeme des Unternehmens einzuführen.

Nr.: M-20230001-004

Frist: 31.03.2023

Verantwortlich: Valentin Winter

Erledigt: