

## **Anlage 2**

### **10 kompakte AHK-Business-Szenarien für D365 Sales & Customer Insights Schulung**

#### **1. Lead-Erfassung für Anfragen & Erstkontakte**

Eingehende Anfragen zu Außenwirtschaft, Weiterbildung, Zertifikaten oder Mitgliedschaft werden als Leads erfasst, kategorisiert und an den passenden Fachbereich weitergeleitet.

#### **2. Qualifizierung & Bedarfsklärung**

Prüfung des Anliegens, Rückfragen, Dokumentation der Beratungsschritte und Entscheidung, ob aus dem Lead eine Opportunity entsteht.

#### **3. Opportunity-Management für Dienstleistungen**

Abbildung typischer AHK-Leistungen wie Exportberatung, Seminare, Bescheinigungen oder Projekte. Nutzung der Prozessphasen bis zur Angebotsreife.

#### **4. Angebots- & Auftragsprozess**

Erstellung von Angeboten für Seminare, Beratungen oder Services. Versionierung, Freigaben und Umwandlung in Aufträge.

#### **5. Rechnungsstellung über ERP-System**

Übergabe der Aufträge an das Finanzsystem - Rechnungsstellung und Rückmeldung des Zahlungseingangs an D365.

#### **6. Event-Management (Seminare, Workshops, Delegationsreisen)**

Planung von Veranstaltungen, Zielgruppensegmentierung, Einladungen, Teilnehmerregistrierung, Check-In und Follow-Up.

#### **7. Newsletter- & Informationsmanagement**

Versand von themenspezifischen Newslettern (Außenwirtschaft, Weiterbildung, Mitgliederinformationen) inkl. Opt-In-Verwaltung und Performance-Analyse.

#### **8. Mitgliederverwaltung & Betreuung**

Erfassung neuer Mitglieder, Onboarding, Beitragsverwaltung (über ERP), Segmentierung nach Branchen/Interessen und regelmäßige Mitgliederkommunikation.

#### **9. Customer Insights: 360°-Sicht & Zielgruppenbildung**

Zusammenführung aller Daten (Leads, Events, Newsletter, Rechnungen) zur Bildung relevanter Segmente und Ableitung von Next-Best-Actions.

#### **10. Reporting & KPI-Steuerung**

Standard-Dashboards für Anfragen, Pipeline, Events, Newsletter-Performance und Mitgliederentwicklung.