

Vertriebsorganisation

Mobile Datentechnik – So bleibt mehr Zeit zum Verkaufen

Erschreckend, wie viel Zeit Außendienstmitarbeiter mit Datenpflege, Herumfahren und Telefonaten mit dem Innendienst verbringen. Softwarelösungen helfen diese Arbeitsschritte zu straffen und so bares Geld zu sparen.

So sind Ihre Verkäufer öfter beim Kunden

Praxisfall

Die Firma REA Kennzeichnung und Codierung GmbH in Bielefeld vertreibt Ink-Jet hochauflösende Großschriftsysteme sowie Wachs- und Laser-Drucksysteme zur berührungslosen, industriellen Kennzeichnung. Fünf Mitarbeiter sind im Außendienst in ganz Deutschland unterwegs. Unterstützt werden sie von 15 Kollegen im Innendienst.

Bereits seit vielen Jahren arbeitet REA mit der crm-Software Adress PLUS und verwaltet mit dieser alle Kunden- und Produktdaten. Diese Software wurde vom Unternehmensberater und Adress PLUS Spezialisten Rainer Willmanns zu 100% auf die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst.

Im vergangenen Jahr ist REA nun mit Hilfe ihres Unternehmensberaters einen deutlichen Schritt weitergegangen: Alle Außendienstmitarbeiter erhielten eine UMTS-Karte für Ihr Notebook. Damit können sie sich nun unterwegs jederzeit auf den Server des Unternehmens einloggen, als säßen sie am eigenen Schreibtisch. Zudem bietet das System eine Routenplanungssoftware, die es den Mitarbeitern ermöglicht, flexibel und tourenoptimiert Kunden zu besuchen.

Schneller Angebote erstellen

Früher war der Außendienst die ganze Woche unterwegs. Erst am Freitag hatte er Zeit, Angebote zu erstellen und zu verschicken. Heute erhalten die Kunden ihre Angebote wesentlich schneller.

Bereits beim Kunden oder spätestens nach dem Kundenbesuch gibt der Außendienstmitarbeiter die benötigten Daten in das System ein. Dem Innendienst stehen diese Daten zeitgleich zur Verfügung, so dass dieser direkt anfangen kann, das Angebot zu erstellen.

Ein einheitlicher Datenbestand spart Zeit

Wie viel Zeit für Datenabgleich und -pflege aufgewendet wird, ist oftmals gar nicht klar zu erkennen. Auch in der Vertriebsmannschaft der REA wurde es erst transparent, als dieser Aufwand plötzlich entfiel. Eine ganze Innendienststelle konnte eingespart werden, weil die Daten heute von allen direkt auf dem Server gepflegt werden und der Abgleich der Außendienstdaten entfällt. Zudem ist dadurch eine erhebliche Fehlerquelle bei der Übertragung von Daten abgestellt worden.

Zeitpuffer zum Verkaufen nutzen

Der Kundenbesuch war schneller zu Ende als geplant. Plötzlich tut sich ein Zeitpuffer von eineinhalb Stunden auf. Mit einer mobilen Routenplanungssoftware

kann der Außendienstler die Zeit dennoch sinnvoll nutzen. Zunächst lässt er sich die geplante Route zum nächsten Kunden auf einer Landkarte anzeigen. Mit der Postleitzahlensuche lassen sich dann alle Kunden, die in der Nähe sind, auf derselben Karte anzeigen und ohne Umweg in die bisherige Route einbauen.



Im Praxisfall der Firma REA wurde dies gelöst über das Modul Geodata, das sich in die Adress PLUS-Datenbankumgebung integriert.

Der REA-Vertriebsmann Holger Trusch schwärmt besonders von der Zoomfunktion: „Die Landkarte kann man so weit vergrößern, dass sogar die Hausnummern in den Straßen angezeigt werden. So lässt sich bei sehr langen Straßen sofort erkennen, ob man besser z.B. in den Norden oder den Süden der Straße einfahren sollte oder an welcher Stelle einer Rundstraße im Industriegebiet man den Interessenten findet“.

Die Zeit effektiver einteilen

Um trotz Stau und Parkplatzsuche immer pünktlich beim Kunden zu sein, muss der Außendienst die Fahrzeit großzügig berechnen. Klappt dann aber alles unerwartet gut, ist er schnell mal eine halbe Stunde zu früh da. Früher war nun Kaffeetrinken und Telefonieren angesagt, wenig effektiv, dafür aber teuer. Mit der UMTS-Karte im Notebook kann der Verkäufer überall arbeiten, hat alle Termine und Daten zur Verfügung und kann sogar zwischendurch einige Mails bearbeiten. Dadurch lassen sich Bürozeiten erheblich reduzieren.

Route					
Start: Willmanns, Rainer (Unternehmensberater und		Ziel: Schweizer, Guntram (REA Kennzeichnung und)		Entfernung: 174 km	Zeit: 01:53:20
	Beschreibung	Richtung	km	Strecke	Fahrzeit
geradeaus	Willmanns, Rainer (Unternehmensberater und Trainer)	Burscheid	0,00	0,55	00:00:00
links	in Burscheid links abbiegen auf B51/Kaltenherberg	AS Burscheid (37)	6,55	0,21	00:11:00
links	bei AS Burscheid (37) links auffahren auf A1/E37	Dortmund	6,76	53,56	00:11:20
links	am AK Westholener Kreuz (06 09) links halten auf A1/E37	AK Dortmund/Alms (9...	60,32	22,09	00:41:30
halb rechts	am AK Kamerlei Kreuz (82 116) halb rechts halten auf A2/E34	Oberhausen/Hannov...	83,21	0,26	00:54:10
rechts	rechts halten auf A2/E34	AK Bielefeld (25 21)	83,47	83,25	00:54:30
halb rechts	bei AS Bielefeld Zentrum (27) halb rechts abfahren auf B66...	Bielefeld	166,72	0,59	01:41:40
rechts	rechts halten auf B66/Lageische Strasse	Bielefeld-Zentrum	167,31	1,14	01:42:30
halb rechts	in Bielefeld halb rechts halten auf L737/Döring	Altenhagen	168,45	3,95	01:43:50
rechts	rechts abbiegen auf K23/Kusenweg	Altenhagen	172,40	1,26	01:49:50
links	links abbiegen auf Brönnighausen Strasse	Altenhagen	173,66	0,60	01:51:20
geradeaus	Schweizer, Guntram (REA Kennzeichnung und)		174,27	0,00	01:53:20

Die technischen Begriffe

Begriff	Erklärung	Kosten
UMTS	U niversal M obile T elecommunications S ystem Mobilfunkstandard der dritten Generation, arbeitet mit 25 KB, 16 Bit Farben und 36.000 Pixel, Durchsatzraten von: 1,8 Mbit/s bis 7,2 Mbit/s	Abrechnung via Zeitverbrauch oder Datenpaketen, je nach Anbieter zwischen 40 und 100 € pro Monat und Mitarbeiter für bis zu 1 Gigabyte
VPN	V irtuelles P rivates N etz Computernetz, das zum Transport privater Daten ein öffentliches Netz (zum Beispiel das Internet) nutzt. Teilnehmer eines VPN können Daten wie in einem internen LAN (Local Area Network) austauschen. Die Verbindung über das öffentliche Netz wird üblicherweise hoch verschlüsselt.	
Terminal-Server	Software in einem Computer, die mehrere Terminals (PCs, Bildschirme bzw. Desktops) emuliert. Im Serverbetriebssystem Windows ist eine Terminal-Server-Lizenz enthalten.	
Adress PLUS	cobra Adress PLUS Deutsches Produkt seit 1985 am Markt, effektive und leicht bedienbare Funktionen, Ergänzung zum üblichen Officepaket	Adress PLUS 11 kostet netto in der Vollversion 330 € und ab je Zusatzlizenz 230 €. www.Adress-PLUS.de
Geodata	Zusatzmodul zu Adress PLUS Bildet in der Landkarte die aktuelle Adresse, die recherchierten Adressengruppen oder eben auch alle Adressen ab, berechnet außerdem Entfernungen von einem Punkt zum nächsten und liefert sogar eine druckbare Reiseroute.	Kosten je Lizenz 220 €. www.Adress-PLUS.de

Telefonkosten senken

Einen erheblichen Teil der Handykosten verursachten früher bei der REA Telefonate zwischen Innen- und Außendienst. Abstimmung, Rückfragen und Arbeitsaufträge verschlangen da schon mal einige hundert Euro pro Mitarbeiter und Monat. Der Großteil dieser Kosten ist seit der Einführung der neuen Technik weggefallen. Dass auch der Innendienst jetzt mehr Zeit für Kundentelefonate hat, macht sich zusätzlich positiv bemerkbar.

Sales online

Fordern Sie jetzt unseren kostenlosen E-letter an:

„Sales online“ inspiriert Sie in Ihrem täglichen Kampf um die Steigerung von Umsatz und Rendite.

Registrieren Sie sich noch heute unter www.der-verkaufsprofi.com!

Die Umsatzvorschau immer im Blick

Da der REA-Außendienst seine Daten jetzt nach jedem Kundenbesuch direkt erfasst und überspielt, hat der Vertriebsleiter jederzeit die aktuelle Umsatz-Vorschau im Blick, kann in kürzeren Intervallen planen und schneller gegensteuern, wenn es einmal nötig ist.

So funktioniert die Technik

Wer unterwegs mit seinem Notebook arbeitet, linkt sich via UMTS und einem verschlüsselten VPN-Daten-Tunnel auf den Server im Unternehmen ein. Für eine zügige Datenübertragung arbeitet eine spezielle Software im Server-Hintergrund. Vorteil dieser Software ist, dass der Terminal-Server nur winzig kleine Datenpakete als Bild über die Funkleitung verschickt. Der Nutzen liegt auf der Hand: Da UMTS über Datenmengen berechnet

wird, garantieren kleine Datenmengen einen günstigeren Preis. Außerdem wird bei einer Funkstörung einfach ein neuer VPN-Tunnel aufgebaut, so dass man an der Stelle in der Software weiter arbeiten kann, an der man war, bevor sich die Verbindung löste.



Rainer Willmanns ist Unternehmensberater für erfolgreiches Kunden-Kontakt-Management und Inhaber der Highway-EDV.

Als PREMIUM-Partner des Herstellers von Adress PLUS betreut Rainer Willmanns die punktgenaue Einführung von Kunden-, Marketing-, Produkt- und Vertriebsdatenbanken.

Kontakt: Rainer@Willmanns.de