

# 10

## Vorteile eines mobilen Vertriebsteams

Warum Mobilität für den Vertrieb so wichtig ist



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.





Arbeitsplätze sind heute nicht mehr an einen festen Standort gebunden. Solange ihnen die benötigten Tools zur Verfügung stehen, können Mitarbeiter überall produktiv sein.

Die digitale Revolution hat das Bild eines typischen Vertriebsteams von Grund auf verändert. Statt Großraumbüros voller Vertriebsmitarbeiter, die sich durch lange Anruflisten arbeiten, dominieren jetzt mobile, vernetzte und deutlich eigenständigere Vertriebsteams, die für ihre Geschäfte nur noch ein Mobilgerät benötigen. Dank dieser Geräte ist unsere Welt heute stärker vernetzt

als je zuvor. Wir stehen ständig mit Kollegen, unserem eigenen Unternehmen und anderen Branchenvertretern in Verbindung. Einige Unternehmen nutzen diese umfassende Vernetzung und richten äußerst effizient und effektiv arbeitende mobile Teams ein. Doch wie sehen diese Vertriebsteams genau aus? Werfen wir doch einen genaueren Blick darauf.

# Inhaltsverzeichnis

## 10 Vorteile eines mobilen Vertriebsteams

- 05 | Umsatzsteigerung
- 06 | Gesteigerte Reaktionsfähigkeit
- 07 | Zugriff auf wichtige Informationen
- 08 | Verkürzter Vertriebszyklus
- 09 | Dokumentbearbeitung unterwegs
- 10 | Aussagekräftigere Informationen
- 11 | Rationalisierte Betriebsabläufe
- 12 | Zusammenarbeit
- 13 | Dateizugriff unterwegs
- 14 | Benutzerfreundlichkeit und hohe Produktivität



Einführung

# Mobilität ist für die Zukunft im Vertrieb unverzichtbar.

Angesichts des immer stärkeren Wettbewerbs in der Branche ist es heute wichtiger denn je, dass Ihr Vertriebsteam höchste Performance bringt. Die Vertriebsmitarbeiter sollten bei jedem Kundenkontakt alle Informationen griffbereit haben, die sie für den Abschluss benötigen. „Ich schicke Ihnen das morgen“ ist definitiv passé. Wenn Ihre Mitarbeiter auch unterwegs per Mobilgerät auf wichtige Daten und Fachleute sofort zugreifen und ihre Strategie schnell und flexibel anpassen können, ist Ihr Vertriebsteam bestens gerüstet und kann maximale Leistung bringen.

Durch ein CRM-System, das auch auf Mobilgeräten verfügbar ist, profitieren Ihre Vertriebsmitarbeiter von mehr Flexibilität und Effizienz, und für das gesamte Unternehmen erhöhen sich Absatz, Umsatz und Produktivität. Wir haben eine Liste der zehn wichtigsten Vorteile eines mobilen Vertriebsteams zusammengestellt. In diesem E-Book erfahren Sie, wie leistungsstark Ihr Vertriebsteam werden kann.



## Vorteil 1

# Umsatzsteigerung

Der wichtigste Vorteil eines mobilen Vertriebsteams: Es erzielt mehr Abschlüsse. Laut einer Studie von Innoppl Technologies erreichen in Unternehmen, die ein mobil verfügbares CRM-System nutzen, 65 % der Vertriebsmitarbeiter ihre Vertriebsziele, während es in Unternehmen ohne mobiles CRM nur 22 % sind. Mobile Vertriebsteams haben also fast dreimal mehr Erfolg!

Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter alle für einen Abschluss benötigten Informationen unmittelbar zur Hand haben, geht keine wertvolle Zeit für die Suche nach Kontakten oder nach Notizen aus dem letzten Kundengespräch verloren. Die so gewonnene Zeit können die Mitarbeiter in wichtigere Aktivitäten investieren und beispielsweise Leads kontaktieren oder Ausschau nach neuen Opportunities halten, sodass sie letztlich mehr Abschlüsse erzielen.

## Alles griffbereit

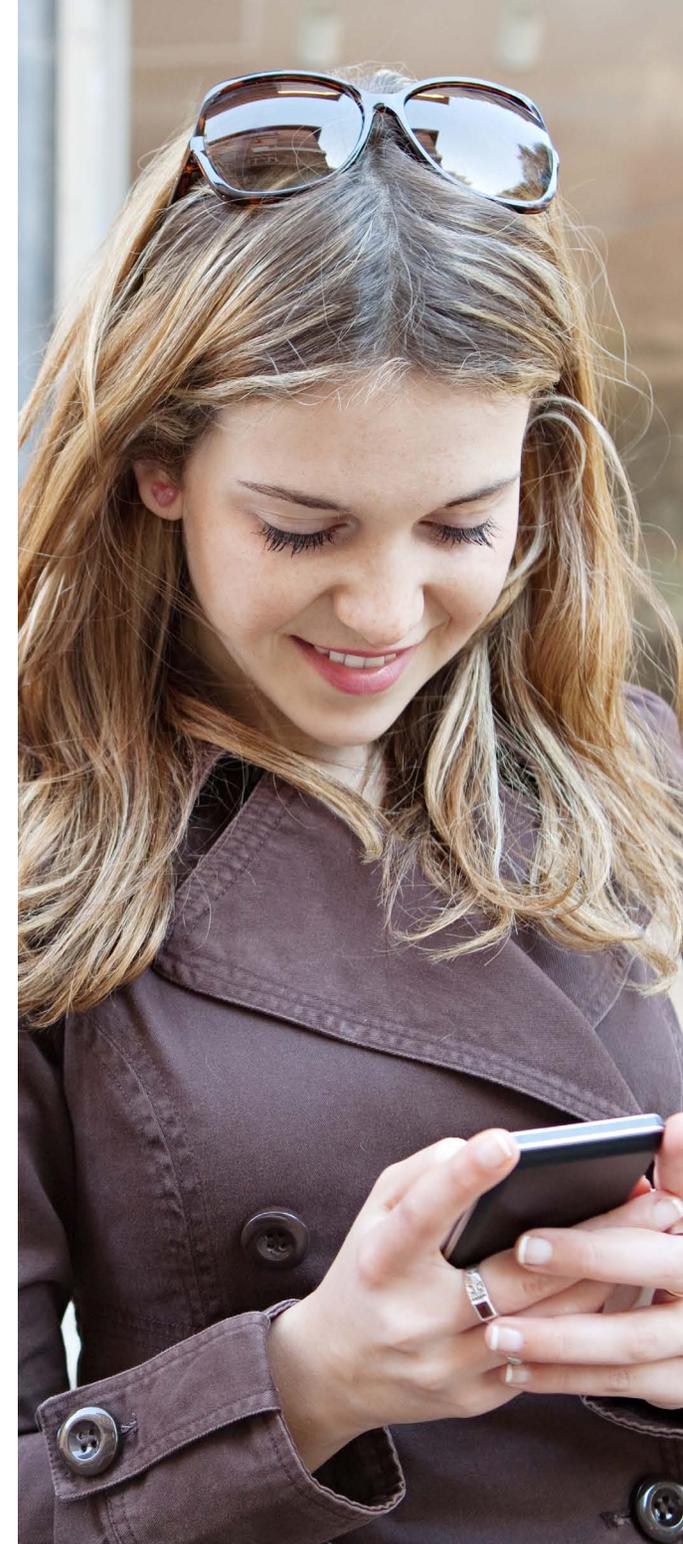
Auf welche Informationen kann ein mobiles Vertriebsteam über das mobile CRM-System zugreifen?

### ▶ Lead-Datensätze ▶ Aktivitätsverfolgung ▶ Analysen

Sie haben unterwegs Zugriff auf die gesamte Interessentendatenbank – mit allen Details und Informationen, die dort bereits vorhanden sind.

Da Sie problemlos auf die letzten Aktivitäten Ihrer Interessenten zugreifen können und bei Kundenanfragen oder neuen Informationen zum Kaufverhalten benachrichtigt werden, bleiben Sie immer auf dem Laufenden.

Anhand einer umfassenden Übersicht Ihrer wichtigsten Kennzahlen können Sie Ihre Leistung genau nachvollziehen und sofort entsprechendes Feedback von Vorgesetzten erhalten.



## Vorteil 2

# Gesteigerte Reaktionsfähigkeit

In einer kürzlich von Huthwaite, einem auf die Verbesserung der Vertriebsleistung spezialisierten Unternehmen, durchgeführten Studie gab die Mehrheit der Befragten an, Smartphones seien für Vertriebsmitarbeiter ein Wettbewerbsvorteil, weil sie damit schneller auf Kundenanforderungen reagieren könnten. Wenn E-Mails, CRM-Informationen und Telefonfunktionen auf dem Smartphone vereint sind, kann Ihr Vertriebsteam Kundenfragen rasch beantworten, sofort auf detaillierte Kundendaten zugreifen, Präsentationen innerhalb des Teams austauschen, Statusaktualisierungen abrufen und auch unterwegs Abschlüsse erzielen.

Kunden richten heute große Erwartungen an Vertriebsmitarbeiter. Sie möchten die benötigten Informationen möglichst sofort erhalten. Für sie ist es nicht mehr akzeptabel, tagelang auf die Antwort zu einer Frage oder auf weiterführende Informationen zu warten. Mehr und mehr Daten belegen, dass im Wettbewerb meist der Vertriebsmitarbeiter siegt, der am schnellsten reagieren kann.

## Die Reaktionszeit zählt

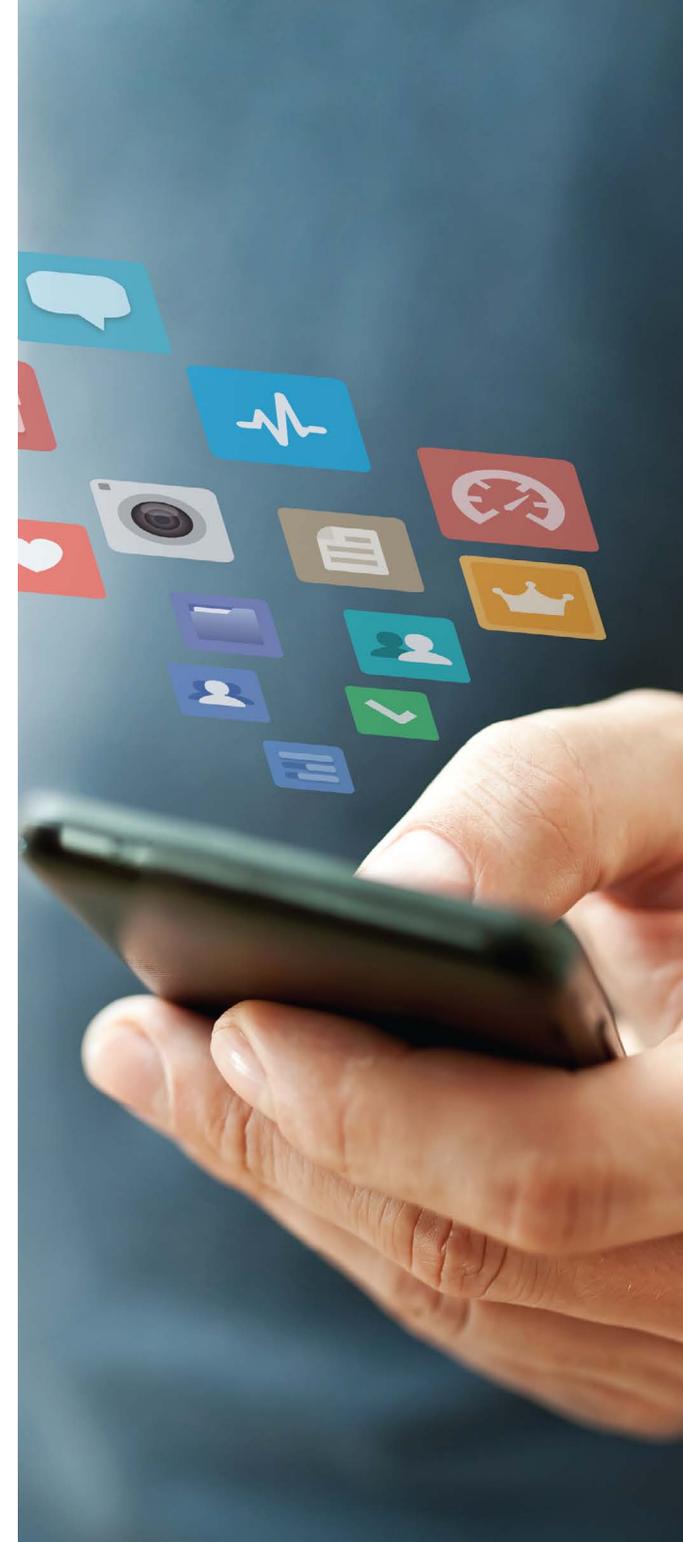
Laut einer Studie von *Software Advice* steigern schnellere Reaktionszeiten nach der Konvertierung eines Leads die Qualifizierungsquote.

### Schnellste Reaktion

**30%** der Leads, die am schnellsten Antwort erhalten, werden zu Opportunities.

### Langsamste Reaktion

**12%** der Leads, auf die das Team am langsamsten reagiert, werden zu Opportunities.

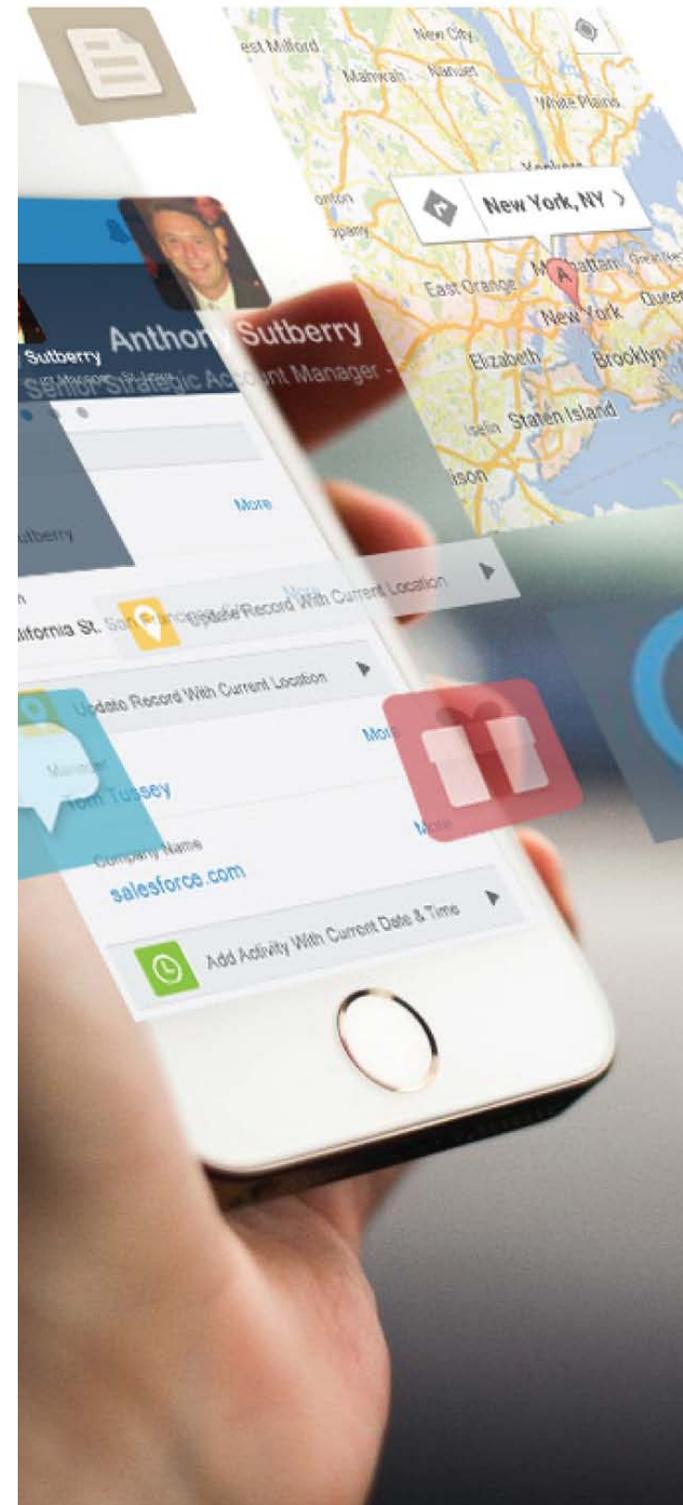


### Vorteil 3

# Zugriff auf wichtige Informationen

Mobile Mitarbeiter können unmittelbar auf alle wichtigen und relevanten Informationen zugreifen, die sie für ein Meeting benötigen. Ganz gleich, ob Sie nach aktuellen Informationen über die letzten Aktivitäten mit einem bestimmten Kunden oder über die Kundenhistorie suchen oder sich mit den neuesten Produktinformationen und Preisangaben rüsten möchten – mit einer mobilen CRM-Plattform ist dies sofort und sogar direkt vor Ort in einem Meeting möglich. Es ist, als hätten Sie immer einen persönlichen Assistenten in der Tasche, der Sie jederzeit mit allen benötigten Informationen versorgen kann.

Noch vor relativ kurzer Zeit hatten Sie, sobald Sie Ihren Arbeitsplatz am Computer verlassen mussten, nur noch das dabei, was in Ihre Aktentasche passte. Mit einer mobilen CRM-Plattform können Sie nun jederzeit auf die gesamte Datenbank zugreifen, mit einer höheren Anzahl an Interessenten in Kontakt bleiben und neue, relevante Informationen sofort festhalten. Da Sie Ihr CRM-System vor Ort in Echtzeit aktualisieren können, wird der ehemals mühsame Datenabgleich kurz vor Feierabend zu einem einfachen, laufenden Prozess, und Sie haben immer die aktuellsten Informationen zur Hand.



## Vorteil 4

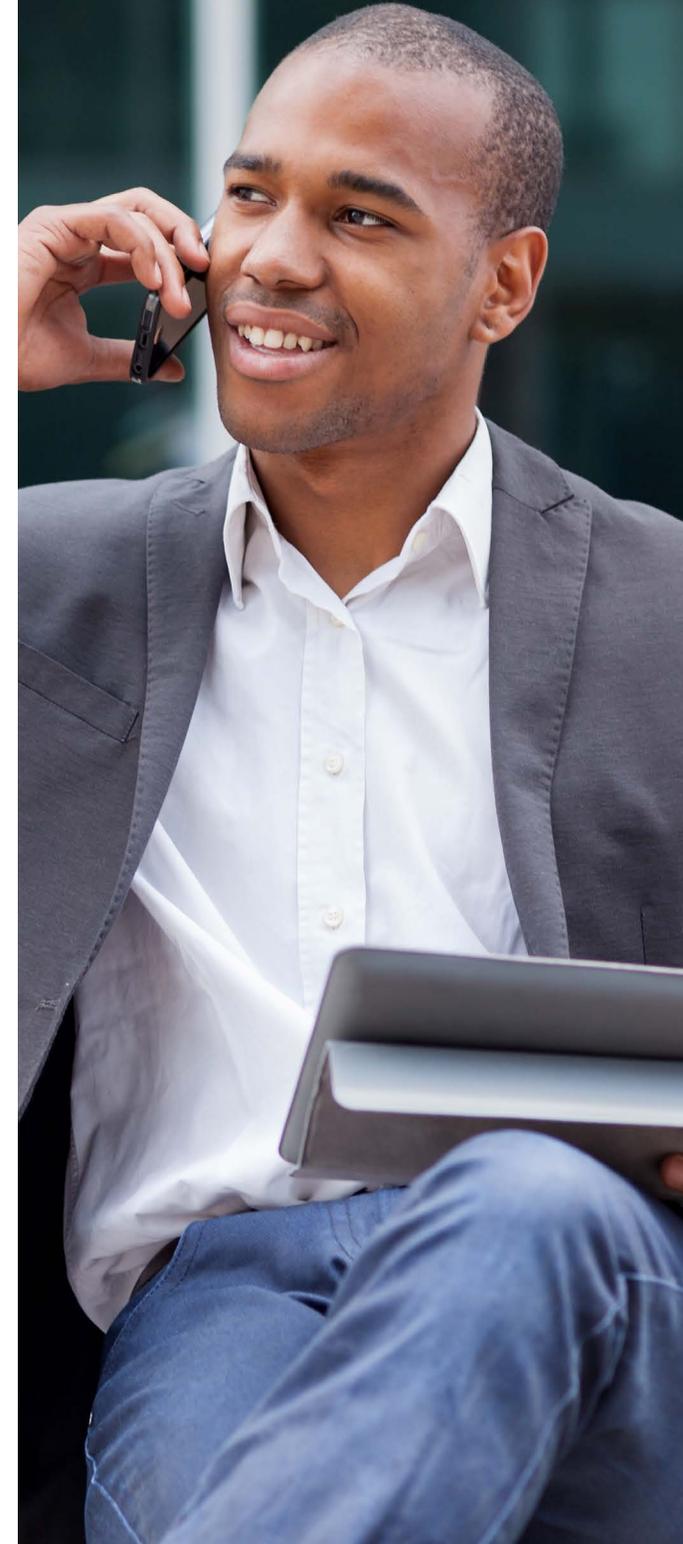
# Verkürzter Vertriebszyklus

Wie bereits erwähnt, tragen mobile Systeme zur Straffung ehemals aufwendiger und zeitintensiver Abläufe bei. So bleibt den Mitarbeitern mehr Zeit für Aktivitäten, die den Vertriebszyklus vorantreiben und Umsatz generieren. Sie haben auch mehr Zeit, sich um Opportunities zu kümmern, die kurz vor dem Abschluß stehen, und um nach neuen Interessenten und Opportunities zu suchen.

Eine flexible, mobile CRM-Plattform kann zudem an die spezifischen Anforderungen eines Unternehmens angepasst werden. So haben Vertriebsmitarbeiter zu jedem Zeitpunkt immer die richtigen Informationen zur Verfügung. Unternehmen A kann auf diese Weise schnell auf den Produktbestand zugreifen, während Unternehmen B vielleicht jederzeit aktuelle Preisinformationen wichtiger sind. Auch die mobilen Mitarbeiter selbst können das System anpassen, um ihre Produktivität und ihren Erfolg zu maximieren.

## Die Evolution der CRM-Technologie

Wie hat sich CRM bis in das heutige mobile Zeitalter hinein entwickelt?



## Vorteil 5

# Dokumentbearbeitung unterwegs

Oft ist der mühsamste Teil eines Abschlusses auch der wichtigste: der Papierkram. Bevor ein Vertriebsmitarbeiter eine Bestellung abschließen und übermitteln kann, muss er häufig viel Zeit in die Kommunikation mit dem Kunden investieren und noch mehr wertvolle Zeit opfern, um alle Dokumente fertigzustellen. Wenn Vertriebsmitarbeiter viel unterwegs sind oder an einem Tag mehrere Meetings haben, können sie diese Aufgaben erst nach ihrer Rückkehr an den Schreibtisch erledigen, wodurch es zu Verzögerungen im Prozess kommt.

Ein mobiles Vertriebsteam dagegen hat alle Informationen auch unterwegs im Blick und kann sogar Abschlüsse direkt übermitteln, sobald sie vom Kunden bestätigt wurden. Die Tage der endlosen Faxkommunikation sind eindeutig gezählt. Dank der schnelleren Bearbeitung von Bestellungen verkürzen sich auch die Vorlaufzeiten für die Lieferung, und die Kundenzufriedenheit steigt.



## Vorteil 6

# Aussagekräftigere Informationen

Ein Interessent ist längst mehr als nur ein Name und eine Telefonnummer in einer Rollkartei. Inzwischen werden zu jedem Lead Daten aus Online-Kontaktpunkten, Profilen in sozialen Netzwerken, Unternehmensinformationen, die Kundenhistorie und vieles mehr gespeichert. Dank dieser Informationen können Vertriebsmitarbeiter die Kundenansprache deutlich persönlicher gestalten. Allerdings nützen Ihnen die größten Datenmengen nichts, wenn Sie nicht auf die wirklich benötigten Daten zugreifen können.

Mobile Vertriebsteams haben zu allen Interessenten umfassende Profile mit Informationen aus Dutzenden von Quellen zur Hand, die zu einer kompletten Darstellung des jeweiligen Interessenten zusammengefasst werden. So sind die wichtigsten Informationen immer griffbereit.

Ausserdem können mobile Vertriebsteams auch jederzeit ihre eigene Vertriebsleistung verfolgen.

## Informationen aus mobilen Lösungen

### 1 Lead-Datensätze

Alle Informationen über Interessenten werden zentral gespeichert und sind auch unterwegs zugänglich.

### 2 Leistungskennzahlen

Erweiterte Analysefunktionen auf dem Mobilgerät liefern Ihnen umfangreiche Informationen zu Ihrer Leistung.

### 3 Benachrichtigungen

Sie erhalten in Echtzeit Benachrichtigungen zu wichtigen Aktivitäten bei Interessenten und verpassen so nie mehr eine wichtige Chance.

### 4 Besseres Coaching

Je mehr Leistungsdaten zur Verfügung stehen, umso gezielter und frühzeitiger kann Ihr Vorgesetzter Sie coachen.



## Vorteil 7

# Rationalisierte Betriebsabläufe

Meist nutzen Vertriebsteams für ihre alltäglichen Aufgaben und Arbeitsabläufe mehrere verschiedene Tools und Plattformen. Normale Workflows werden so sehr zeitaufwendig. Auf einer mobilen CRM-Plattform stehen alle Tools zentral zur Verfügung und machen dem Team das Leben viel leichter.

Aus der Kontaktliste können Sie Datensätze mit nur einmal Tippen aufrufen. Sie haben Interessenten während des gesamten Vertriebszyklus im Blick, sodass keine Leads verloren gehen und die Konvertierungsrate steigt. Die automatische Anrufprotokollierung zeichnet Daten auf, die Sie möglicherweise später wieder benötigen. Umfassende Analyse- und Reporting-Tools liefern Ihnen jederzeit aktuelle Daten als Grundlage für fundierte Entscheidungen.

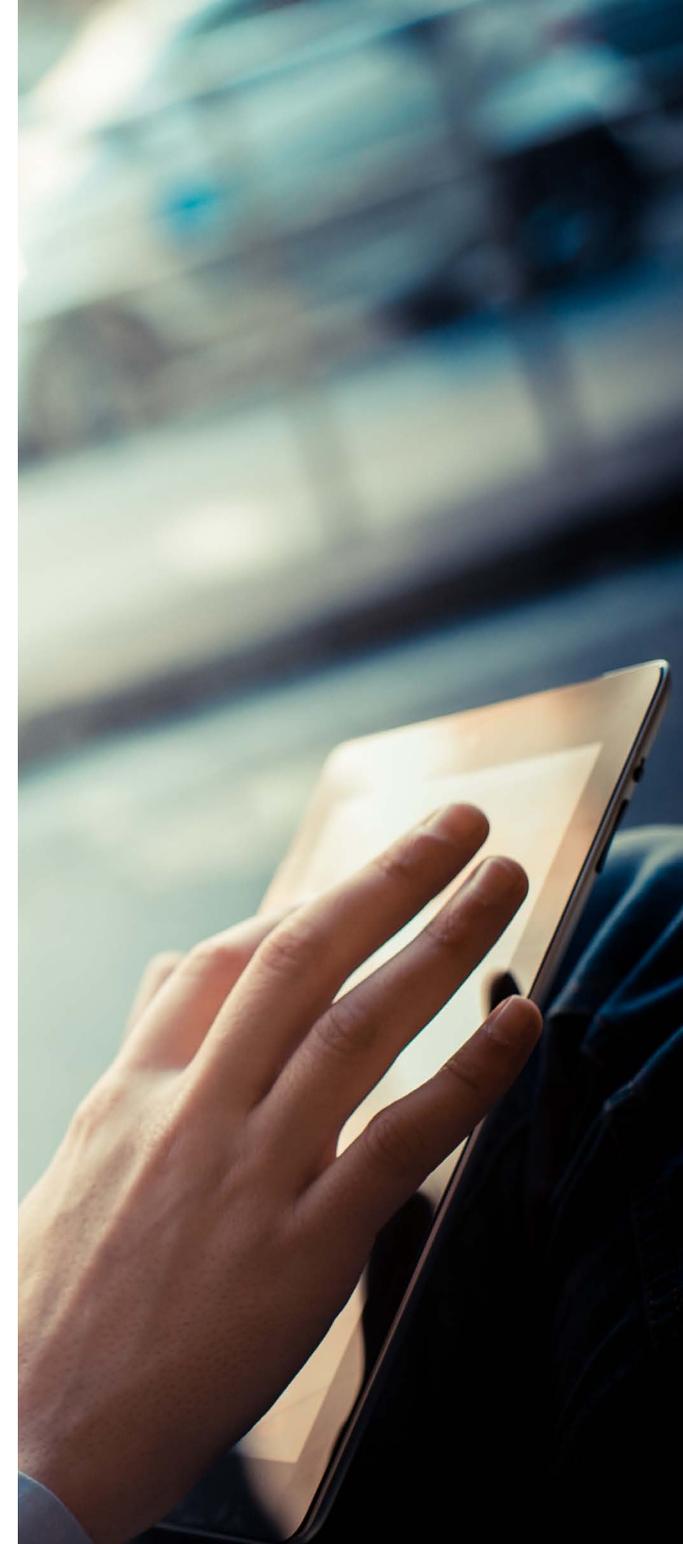
## Vereinfachter Workflow

### ▶ Nur eine Plattform

Viele Vertriebsmitarbeiter müssen für ihre Arbeitsabläufe Tag für Tag eine ganze Reihe nicht miteinander verbundener Tools nutzen. Durch den ständigen Wechsel zwischen diesen Tools verlieren sie Zeit, die sie sonst in den Vertrieb investieren könnten. Eine mobile CRM-Plattform vereint alle diese Abläufe an einem zentralen Ort.

### ▶ Automatisierte Aufgaben

Eine mobile CRM-Plattform kann anhand des Kontexts Aufgaben automatisieren, die Vertriebsmitarbeiter sonst manuell bewältigen müssten. Sie können Kunden automatisch Ihren aktuellen Standort zuweisen, wenn Sie vor Ort sind, oder Anrufe automatisch zu Referenzzwecken protokollieren lassen.



## Vorteil 8

# Zusammenarbeit

Wenn mehrere Mitarbeiter gemeinsam für den Kundenkontakt und die Erstellung von Angeboten zuständig sind, ist eine mobile CRM-Plattform die ideale Lösung für das Team. Vertriebsmitarbeiter können über die mobile Plattform an andere Teammitglieder Fragen stellen, Ratschläge erteilen, Ressourcen anfordern und Aktualisierungen vornehmen. So arbeitet Ihr Team enger und effizienter zusammen - auch von unterwegs.

Der Vertriebsmitarbeiter der Zukunft ist kein einsamer Wolf mehr. Heute ist im Vertrieb Zusammenarbeit gefragt, und auch die Atmosphäre im Team hat sich verändert. Die Teammitglieder setzen jetzt ihr gesammeltes Wissen ein, und übertreffen andere, schlechter vernetzte Vertriebsteams.

## Warum der Vertrieb im Team leichter ist

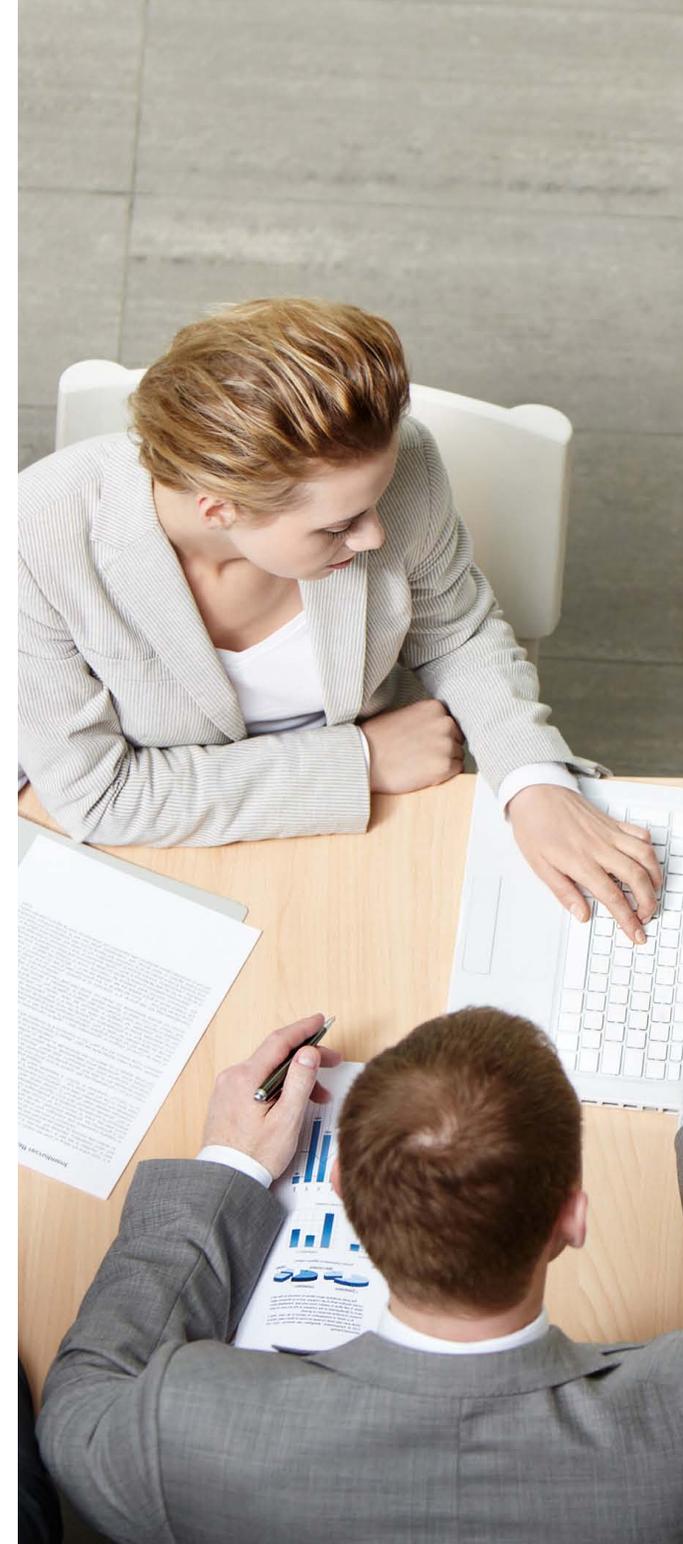
Vertriebsmitarbeiter sind längst keine einsamen Wölfe mehr. Hier lesen Sie, weshalb ein zusammenarbeitendes Vertriebsteam Einzelkämpfern immer überlegen ist.

### ▶ Einzelkämpfer

Ein einzelner Vertriebsmitarbeiter muss sich auf seine eigenen Instinkte und Ressourcen verlassen. Erfahrene Vertriebsmitarbeiter verfügen zwar über das nötige Know-how, um in günstigen Momenten Abschlüsse zu erzielen, haben jedoch kein „Sicherheitsnetz“, wenn sie mehr Informationen benötigen oder sich auf einem bestimmten Gebiet nicht auskennen.

### ▶ Vertrieb im Team

Über interne soziale Netzwerke können zusammenarbeitende Teams ihre Kompetenzen, ihr Wissen und ihr Know-how gemeinsam einsetzen, um mehr Abschlüsse zu erzielen und neue Opportunities zu finden. Diese Art der Zusammenarbeit kann zu mehr Cross-Selling führen, den Vertriebszyklus verkürzen und die Konvertierungsraten steigern.



## Vorteil 9

# Zugriff auf alle Dateien unterwegs

Mit mobilen CRM-Anwendungen können Vertriebsmitarbeiter auch unterwegs auf Dateien und Präsentationen zugreifen. Präsentationen lassen sich auf diese Weise schnell an die individuellen Anforderungen des jeweiligen Interessenten anpassen. Auch der Dateiaustausch im Team erfolgt so schnell und unkompliziert.

Da Content-Marketing für das Kundenerlebnis immer wichtiger wird, sind Vertriebsmitarbeiter klar im Vorteil, wenn sie jederzeit Zugriff auf die vom Kunden benötigten Inhalte wie Whitepaper, E-Books und Leitfäden haben. Sie werden so zu wertvollen Informationsquellen für Interessenten.

## Das ganze Büro in der Tasche

Auf welche Arten von Dateien haben Sie mit einer mobilen CRM-Plattform Zugriff?

### ▶ Präsentationen

Sie haben für Kunden immer die aktuellste Präsentation zur Verfügung und können sie bei Bedarf unterwegs direkt auf dem Mobilgerät anpassen.

### ▶ Dokumente

Jetzt müssen Sie mit dem Papierkram nicht mehr warten, bis Sie zurück im Büro sind. Sie können über Ihr Smartphone auf Verträge und Bestellformulare zugreifen und diese sogar unterschreiben und bearbeiten.

### ▶ Inhalte

E-Books und Whitepaper zeigen weniger Wirkung, wenn der Kunde sie erst nachträglich per E-Mail erhält. Jetzt haben Sie jederzeit direkten Zugriff auf die vom Kunden angeforderten Informationen.



## Vorteil 10

# Benutzerfreundlichkeit und hohe Produktivität

Ein wesentlicher Vorteil für Vertriebsteams ist die Vereinfachung der täglichen Arbeitsabläufe, wodurch auch die Effizienz steigt. Vertriebsmitarbeiter nutzen ihr Smartphone ständig. Wenn Sie ihnen dort auch Ihr CRM-System zur Verfügung stellen und es an ihre Arbeitsweise anpassen, erhöhen Sie die Benutzerakzeptanz, und Ihr Vertriebsteam wird von sämtlichen Vorteilen des CRM-Systems profitieren.

Je schärfer der Wettbewerb in der Branche wird, umso entscheidender ist mobile Technologie zur Maximierung der Produktivität im Vertriebsteam. Wenn die Vertriebsmitarbeiter alle wichtigen Tools immer zur Hand haben, sparen sie bei aufwendigen Vorgängen Zeit und können sich besser auf wirklich gewinnbringende Aufgaben konzentrieren.



# Die mobilen Vertriebsteams der Zukunft sind schon heute Realität.

Ist Ihr Vertriebsteam bereit für mobiles Arbeiten? Da Vertriebsmitarbeiter im Arbeitsalltag ohnehin viel unterwegs sind, ist es nur eine Frage der Zeit, bis sie endgültig auf mobile Technologie umsteigen, um sich Wettbewerbsvorteile zu sichern. Unternehmen, die diese Veränderung vorhersehen und ihrem Team frühzeitig die nötigen mobilen Tools für den Vertriebsprozess zur

Verfügung stellen, können dadurch enorm profitieren. Dank gesteigerter Effizienz, rationalisierter Workflows und hoher Produktivitätszuwächse haben mobile Vertriebsteams erhebliche Vorteile gegenüber weniger modernen „Schreibtischtätern“. Mobilität ist für die Zukunft des Vertriebs unverzichtbar. Ist Ihr Team dafür bereit?



# LÖSUNGEN ZUR PRODUKTIVITÄTS- STEIGERUNG IM VERTRIEB

Wenn Sie Ihre Umsatzzahlen erhöhen und einen transparenten Vertriebsprozess gestalten möchten, brauchen Sie ein benutzerfreundliches System für das Kundenbeziehungsmanagement. Mit Salesforce können Sie Kontaktinformationen zu Kunden und Interessenten, Unternehmen, Leads und Vertriebs-Opportunities an einem zentralen Ort speichern.

Weitere Informationen

Demo ansehen

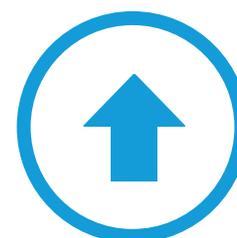
Erste Schritte



**26 %**  
höhere  
Erfolgsquote



**36 %**  
höhere  
Vertriebsproduktivität



**28 %**  
Umsatzsteigerung



SELL. SERVICE. MARKET. SUCCEED.

