

## Die digitale Lücke im Verkaufsgespräch geschlossen

Mit dem Einsatz von iPads und der mobilen Vertriebslösung VERMO plus haben die Außendienstmitarbeiter von Alexander Bürkle alle relevanten Informationen für das Verkaufsgespräch beim Kunden immer dabei. Die Quantität und Qualität der Besuchsberichte ist seit der Einführung von VERMO plus spürbar gestiegen.



Zentrale der Alexander Bürkle GmbH & Co. KG in Freiburg: Der Elektrogroßhandel hat 1,5 Millionen Artikel im Sortiment.

Auch bei Alexander Bürkle, dem Elektrogroßhändler und Technologiedienstleister mit Hauptsitz in Freiburg und 20 Niederlassungen in Süddeutschland, ist die Digitalisierung der Unternehmensprozesse in vollem Gange. So wird bereits seit dem Herbst 2009 die Softwarelösung eNventa ERP aus dem Hause Nissen & Velten als Komplettlösung für alle internen Prozesse – von der Warenwirtschaft und Logistik bis zum Rechnungswesen und Controlling – erfolgreich eingesetzt. Um die Kunden noch besser betreuen zu können, wurde im Juni 2015 in einem weiteren Schritt der Digitalisierung die komplette Außendienstmannschaft mit iPads und der mobilen Vertriebslösung VERMO plus von SIC! Software, einer Software zur Unterstützung beim persönlichen Verkaufsgespräch, ausgestattet.

Zwar konnte durch den Einsatz der ERP-Software im Innendienst bereits ein hoher Grad der Digitalisierung mit den entsprechenden positiven Effekten erreicht werden – doch im Außendienst herrschten immer noch Stift und Papier. So wurden die Besuchsberichtsinformationen von den Vertriebsmitarbeitern jeweils auf einem Papierbogen händisch erfasst und erst nach Arbeitsende gesammelt manuell in das ERP-System eingepflegt. Umgekehrt wurden zur Besuchsvorbereitung die relevanten Informationen über und für den Kunden auf Papier ausgedruckt. Ein weiteres Problem der fehlenden digitalen Vernetzung lag zudem in der Terminabstimmung zwischen Innen- und Außendienst. So hatten Innendienstkollegen oft keine aktuelle Information über die anstehenden Besuche der Außendienstkollegen bei den Kunden.

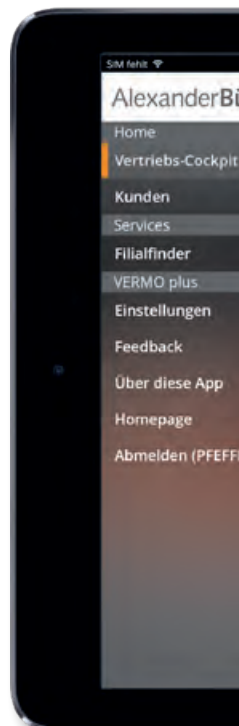
### Das Ziel: Reibungsloser Informationsfluss ohne Medienbrüche

Um im Gespräch mit dem Kunden besser agieren zu können, sollten die Außendienstmitarbeiter direkten Zugriff auf die aktuellen Informationen aus dem ERP-System erhalten. So dass sie sich jederzeit über die aktuelle Situation informieren können, wie beispielsweise die Namen und Kontaktdaten der Ansprechpartner, die letzten Angebote, etwaige offene Posten, den Besuchsplan oder die letzten Besuchsberichte. Für den Innendienst dagegen war es wiederum wichtig, möglichst zeitnah und vollständig die Informationen aus den Verkaufsgesprächen zu erhalten. Denn die Papierlösung hatte den Nachteil, dass die Besuchsberichtsbögen in der Eile oftmals unvollständig ausgefüllt wurden und die aufwändige und lästige händische Übertragung ins ERP-System auch gerne aufgeschoben oder sogar vergessen wurde. Mit dem Einsatz einer mobilen Vertriebslösung auf einem Tablet-PC, die entsprechend mit dem ERP-System synchronisiert ist, sollten nicht nur die Quantität und Qualität der Kundeninformationen und der Zugriff auf diese verbessert, sondern zudem auch die Akzeptanz für das ERP-System bei Außendienst und Innendienst gesteigert werden.

Für Reinhard Sayer, den EDV-Leiter bei Alexander Bürkle, gestaltete sich die Suche nach einer geeigneten mobilen Software zur Unterstützung des Verkaufsgesprächs zu Beginn recht schwierig. Erst eine speziell auf eNventa ERP abgestimmte Softwarelösung, die ein Partnerunternehmen von Nissen & Velten anbietet, konnte ihn überzeugen. Die Vorteile der von der SIC! Software GmbH aus Heilbronn angebotenen Vertriebslösung „VERMO plus“ lagen auf der Hand: Eine vollständige Integration in das bestehende ERP-System, eine hohe Anwenderfreundlichkeit mit einer übersichtlichen Oberfläche und einem klaren Bedienkonzept sowie die langjährige Erfahrung des Anbieters SIC! Software auf dem Gebiet mobiler Vertriebslösungen.

Um die Nutzung und Akzeptanz des Systems bei den Usern sicherzustellen, waren neben der IT-Abteilung bereits von Beginn an fünf Key User in das Projekt mit eingebunden. Ausgehend von der bereits im Einsatz befindlichen eNventa-Software wurden in rund zwei Wochen gemeinsam mit den Experten von SIC! Software und Nissen & Velten die Anforderungen an die mobile Lösung und das

Terminplanung und Berichtserfassung auf dem iPad: Alexander Bürkle setzt die eNventa Außendienst App VERMO plus ein.



ERP-System definiert. Innerhalb von zwei Monaten waren die Systeme dann bereits betriebsbereit und die Key User konnten in die vierwöchige Testphase gehen. Für den Echtstart genügte aufgrund der guten Usability eine halbtägige Schulung über die Nutzung von VERMO plus im Zusammenspiel mit eNventa ERP, welche die Key User für alle anderen Anwender durchführten. Von Beginn an half ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch dabei, eventuelle Probleme im täglichen Einsatz frühzeitig zu erkennen und zu beheben.

### Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Für die Vertriebsmitarbeiter von Alexander Bürkle bedeutet der Einsatz der VERMO plus App eine wertvolle Unterstützung sowie die Entlastung von lästigen Routinetätigkeiten in allen drei Phasen des persönlichen Verkaufsgesprächs. In der Phase der Besuchsvorbereitung können die Außendienstmitarbeiter mit der App ihre Termine verwalten, die nun auch der Innendienst einsehen kann. Zur Vorbereitung des Gesprächs und auch in der zweiten Phase während des Kundengesprächs stehen den Vertrieblern die Kundendaten aus dem ERP-System zur Verfügung – auch offline. Zudem sind alle wichtigen Informationen in der App in digitaler Form vorhanden, so dass die Auskunftsfähigkeit der Vertriebsmitarbeiter im Kundengespräch deutlich verbessert werden konnte. Neue Daten und Änderungen, zum Beispiel von Kontaktdaten, können vor Ort direkt in der App erledigt werden.

Und nach dem Gespräch können die Mitarbeiter die Besuchsberichtsdaten umgehend in der App erfassen, der Umweg über die Papierfragebögen entfällt. Damit konnte der Papierverbrauch im Außendienst drastisch gesenkt und die Quantität und Qualität der Kundendaten deutlich verbessert werden. Dem Innendienst stehen die Daten durch die Synchronisation von VERMO plus mit dem eNventa-System dann umgehend zur Verfügung. Neben der Verbesserung des Besuchsberichtswesens und des Informationsflusses führt die neue Außendienst App auch zu einer erheblichen Zeitersparnis. Die Vorbereitungszeit wurde durch den Einsatz von VERMO plus deutlich reduziert und es können nun sonst unproduktive Zeiten, zum Beispiel während der Wartezeit beim nächsten Kunden, sinnvoll genutzt werden. Mit der Routenplanungsfunktion sind kurzfristige Besuchsänderungen schnell und unkompliziert auch von unterwegs möglich. Aufgrund ihrer hohen Anwenderfreundlichkeit konnten alle Außendienstmitarbeiter von Beginn an effektiv und intuitiv mit der neuen App arbeiten.

„Wir wollten unserer Vertriebsmannschaft eine starke Verkaufsunterstützung bieten, die vom ersten Moment an überzeugt“, meint Projektleiter Sayer. „Mit der VERMO plus App ist uns das klar gelungen. Rund 70 Prozent der Besuchsberichte werden in der App erfasst und wir hatten 73 Prozent mehr Besuchsberichte als im Vorjahr!“ Ein weiterer Vorteil neben der hohen Akzeptanz und Nutzungsquote der App war laut Reinhard Sayer, dass durch die enge Zusammenarbeit von Nissen & Velten mit SIC! Software die VERMO plus App schnell und unkompliziert an das eNventa ERP-System angebunden werden konnte und so das Projekt sowohl termin-, qualitäts- und auch kostengerecht abgewickelt wurde.

### Holger Helmold

#### Über Alexander Bürkle

Die Alexander Bürkle GmbH & Co. KG ist ein Großhandelsunternehmen für elektronische und elektrotechnische Produkte mit 20 Standorten. Als Marktführer im Südwesten von Deutschland bietet das Unternehmen ein umfangreiches Produktspektrum von 1,5 Millionen Artikeln für die Bereiche Gebäudetechnik, Industrietechnik, Erneuerbare Energien und Consumer Electronics. In diesen Segmenten werden vorwiegend national Elektroinstallationsbetriebe, Unternehmen aus der produzierenden Industrie und Facheinzelhändler betreut. International stellen Großkunden den Schwerpunkt der Kundenbeziehungen dar. [www.alexander-buerkle.de](http://www.alexander-buerkle.de)

