

# DIGITALE EFFIZIENZ IM VERTRIEB

## Buy or build: Eine CRM-Checkliste

Informationen sind die Grundlage des Erfolgs. In unserer hochdigitalisierten und schnelllebigen Welt gilt dies mehr denn je. Als Top Player im deutschen Markt für qualifizierte „Contract Salesforces“ hat die UGW Sales einen besonderen Fokus auf die Erfassung und Datenverarbeitung der Kundeninformationen am POS. Dabei müssen Informationen jedoch nicht einfach nur erfasst, sondern auch innerhalb kürzester Zeit zur Verfügung gestellt und ausgewertet werden.

Um permanent eine individuell auf Kundenbedürfnisse zugeschnittene Dienstleistung liefern zu können, ist neben dem Blick auf Ziele und aktuelle Marktsituationen der Fokus auf die ständig weiterentwickelten „IT-Sales-Systeme“ erforderlich. Diese beziehen sich neben der notwendigen Soft- und Hardware auch auf neue Entwicklungen am Markt, wie z. B. dem Crowdsourcing oder der automatisierten Bilderfassung zur Optimierung der Marktabläufe. Sales-Experten beobachten dafür in regelmäßigen Abständen den Markt und testen permanent neue Produkte und intelligente Herangehensweisen.

Mit einer von der UGW inhouse entwickelten und programmierten Software, dem „Einsatzweb“, steht für interessierte Kunden die perfekte Lösung für ein umfassendes, webbasiertes und bedienerefreundliches CRM-System zur Verfügung.

Alle Daten können direkt nach dem Erheben durch den Außendienst übertragen werden und stehen sofort zur Verfügung. Darüber hinaus kann das System für jeden Kunden individuell angepasst werden.

### INHOUSE ODER OUTSOURCING?

Eine Übersicht der Handlungsabläufe im Folgenden dient zur unternehmerischen Entscheidungsfindung, das CRM-System inhouse zu realisieren oder an einen übergreifenden Dienstleister oder gar an verschiedene Anbieter auszusourcen – und schließlich zu koordinieren und zu kontrollieren.

Soll ein neuer oder bestehender Außendienst hinsichtlich IT- und Kommunikationstechnik „umfassend“ auf den neuesten Stand gebracht werden, dann stehen folgende Aufgaben an:

1. Welche Ziele hat das Unternehmen respektive der Vertrieb, d.h. was soll (wie) erfasst werden?
2. Klärung, ob externes Know-how für

den Setup-Prozess eingebunden werden muss/soll.

3. Welche vertriebliche CRM-Lösung wird angestrebt (buy or build); für welches System soll man sich entscheiden (Übersicht der Systeme am Markt)?
4. Welche Hardware wird benötigt bzw. welche Vernetzung von Smartphone und Hardware ist gewünscht (z.B. eigener Hotspot)?
5. Welche begleitende Software ist darüber hinaus notwendig?
6. Klärung der Rahmenbedingungen wie Datentarife, Lizenzverträge und Laufzeiten, Serviceumfang für Hard- und Software sowie Sicherung der Risiken (Daten- aber auch Hardwareverlust).
7. Klärung der internen Nutzergruppen und deren Anforderungen sowie Zugangsberechtigungen.
8. Organisation von Schulungen und „Maintenance“.

### „WER DEN WEG NICHT KENNT, ...“

Dieser Spruch ist hinlänglich bekannt und gilt natürlich auch für ein umfassendes Setup der vertrieblichen (IT-)Systeme. Vorab gilt es zu klären, welche Daten welche Abteilung im Unternehmen benötigt – und wie Kosten-Nutzen zueinander stehen. Als Beispiel seien hierzu nur einige Elemente aus dem UGW-CRM-System aufgeführt, die dokumentieren, welche Daten allein abseits (!) der Erfassung am POS relevant sein können:

- Erfassung definierter Parameter inkl. Upload-Möglichkeit von Fotos oder Dokumenten
- Optimierte und individualisierbare für „Mobile Devices“
- Output definierter Parameter für Kunden (mit Passwort) und internem Team
- Kalender, Grafiken oder CSV-Export – individualisierbar
- 24/7 Zugang
- Selbstständige Erstellung durch den Außendienst, flexibel durch Verplanungsfunktion
- Einbindung von Google Maps
- Online-Abrechnung der Außendienstmitarbeiter
- Upload von Belegen, Nachfragefunktion sowie Online-Freigabe
- Automatische Generierung von Angeboten, Rechnungen und Gutschriften

- Plakat-, Termin- und Stammdatenverwaltung
- Erfassung der täglichen Arbeitszeiten inkl. Reportingfunktion
- Gemeinsamer Onlinezugriff auf definierte Dokumente/Inhalte
- Kategorispezifisch, individualisierbar für KAM/AD

Für den Setup-Prozess ist gleichzeitig zu klären, inwiefern die notwendigen Entscheidungen und Prozesse hausintern angestoßen und umgesetzt werden können oder ob externe Hilfe in Anspruch genommen werden soll.

Dabei sollten im Vorfeld bereits für die wichtige Entscheidung „buy or build“ u. a. Faktoren wie Datenschutz, Pflege und Support der Plattform sowie Weiterentwicklung der CRM-Anwendung geklärt werden. Diese muss auf der einen Seite die Möglichkeit bieten, jegliche Information aufnehmen zu können, darf aber dabei nicht zu komplex sein, damit sich der Außendienst ganz auf seine Tätigkeiten im Markt konzentrieren kann. Auch ist die Ausstattung des Außendienstes mit Smartphone, Tablet und/oder Notebook mittlerweile unabdingbar, um die im Außeneinsatz gewonnenen Informationen zeitnah dem Innendienst und auch intern dem Vertrieb zur Verfügung zu stellen.

Im Gegensatz zu einer Self-build-Lösung übernimmt ein spezialisierter Dienstleister wie die UGW dieses komplexe Aufgabenspektrum. Beispielpflicht gehören dabei zu einem professionellen Setup:

1. Erstellung eines kundenspezifischen Dashboard-Schemas (s. Grafik).
2. Erstellung eines kundenindividuellen Besuchsberichtes mit kundenbezogenen Produkten sowie individuellem Fragenkatalog zu Ansprechpartner, Status der Routenabwicklung, Facing- bzw. Preisabfrage bis hin zur Zweitplatzierung.
3. Import des kundeneigenen Markturniversums mit der Möglichkeit, über Schnittstellen Bestellungen automatisch generieren zu lassen, eine Distributionsaufnahme zu machen oder Musterwaren und Lagertracking zu verwalten.
4. Erstellung aller relevanten User (Kunden PV, Kunden BL/GVL, Kunden AD's/Promoter) mit zentraler oder individueller Tourenplanung.

5. Zuweisung individueller Berechtigungen mit gesichertem Zugang zum System für einzelne User (Anwendungen, Märkte, etc.).

Als Back-End Hardware (Dienstleister) wird ein moderner Webserver mit entsprechender Leistung und Sicherstellung der Instandhaltung benötigt. Ein zusätzlicher Datenbank-Server mit entsprechendem Speicherplatz muss ebenso bereitgestellt werden.

Für die Front-End Hardware (Außendienst) sollten internetfähige Endgeräte (Notebook, PC, Tablet, Smartphone o. Ä.) mit einem modernen Browser und ggf. ein Drucker/Barcode-Scanner zur Verfügung stehen.

Ein professionelles CRM-System wird zudem mit Standard-Software (wie MS-Office oder App-Anwendungen) sowie individuellen Programmierungen ergänzt. Die UGW spielt hierbei eine spezielle Sicherheitssoftware (UGW Management) auf die Devices ein.

Optional werden zudem eine WKZ-Verwaltung, verschiedene Wissensdatenbanken, aber auch Replenishment- oder Flächenplanungstools, weiterhin Recruiter-Tools (HR-Bewerbersoftware) sowie Rechnungs-Workflowmanagement angeboten.

Als Serviceleistung im Mobilfunk-Bereich bietet die UGW Sales zudem folgende Optionen:

- Komplettes Handling von Hardware (inkl. Ersteinrichtung von Endgeräten) und dazugehörigen Mobilfunk-/Datenverträgen
- Installation von Sicherheitssoftware inkl. Betreuung der Mobilfunk-/Datenverträge hinsichtlich Tausch, Sperrung bei Verlust oder Diebstahl sowie Zusatzkarten
- Neubeschaffung sowie kurzfristiger Austausch von Endgeräten bei Verlust/Diebstahl/Defekt, dabei können alle Daten sofort gesperrt bzw. ferngelöscht werden
- Fester Ansprechpartner für Fragen der Anwender (Innendienst-Hotline von 09:00-18:00 Uhr) so-

wie Nutzung von vergünstigten Rahmenkonditionen

- Zugriff auf sämtliche sensible Daten erfolgt gemäß der Datenschutzrichtlinie passwortgeschützt und verschlüsselt (ssl/tls/https)
- Regelmäßige Backups und Sicherung der verwalteten Daten in einem zentralen Rechenzentrum

### KONTAKT

Thomas Otte

GESCHÄFTSFÜHRER  
UGW SALES

T: 0611 9 77 77 630  
t.otte@ugw.de

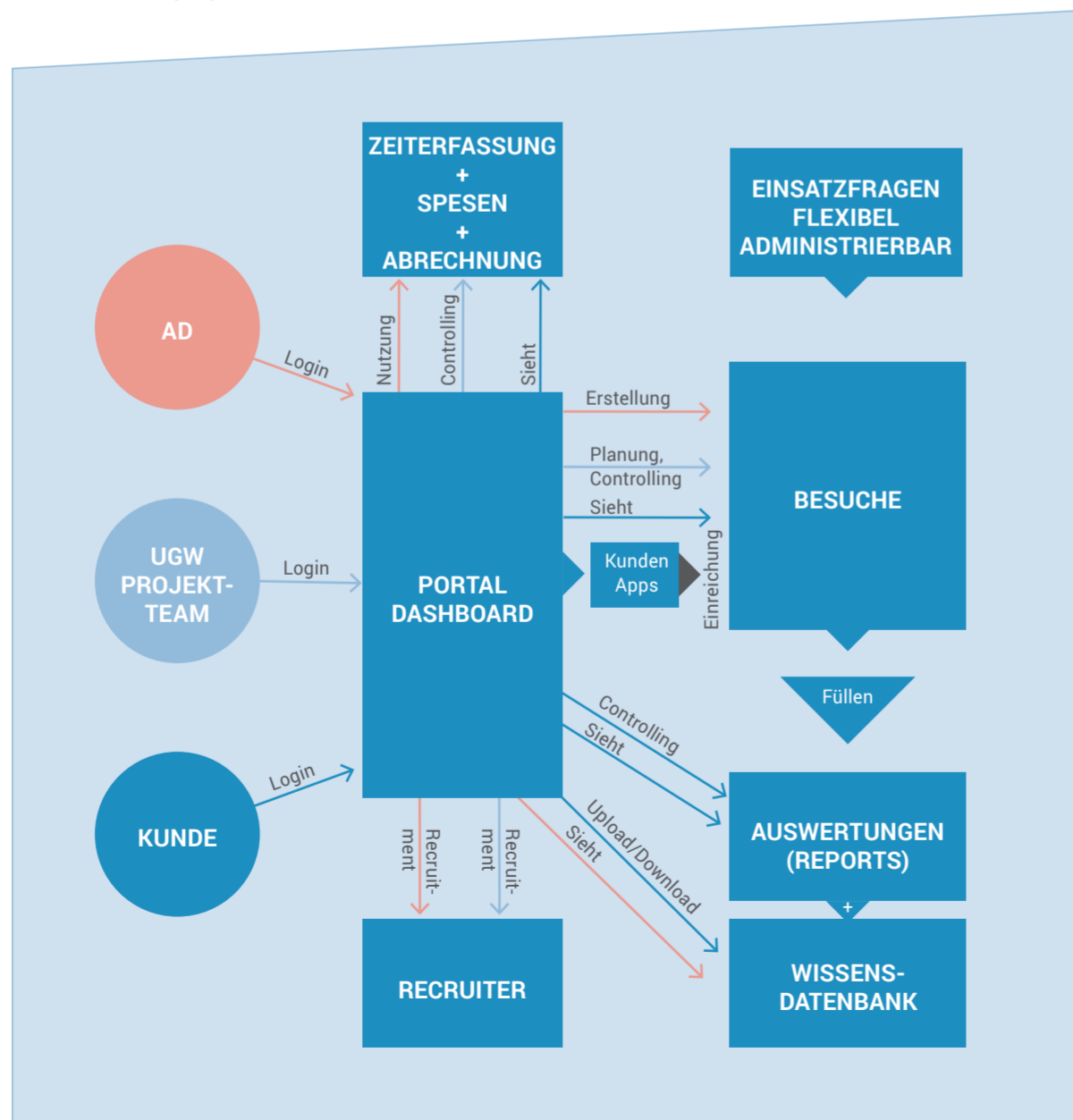
## UGW CRM PORTAL

### Effizientes IT-Sales-System

UGW kennt die Anforderungen der FMCG-Industrie seit über 20 Jahren und kann (fast) jeden vertriebsspezifischen Wunsch mit Ihren Systemen abbilden. Das UGW Sales CRM („Portal“) ist die Schlüsselstelle der Anwendungen. Kunden haben – auf Wunsch nach Berechtigung differenzierbar – einen 24/7 PW-geschützten individuellen Zugang zu allen Daten und Reports. UGW liefert darüber hinaus auch gemeinsam definierte Management-Reports an die entsprechend Verantwortlichen.

Das UGW-Portal ist der zentrale Zugang zu allen fokussiert vertriebsspezifischen Anwendungen. Diese haben wir über die letzten 20 Jahre selbst entwickelt und adaptieren sie an neue technische Entwicklungen bzw. an die Kundenwünsche. Das Baukastenprinzip erlaubt einen einfachen, selektiven Zugang und die Abbildung kundenindividueller Projektanforderungen.

Besucherbericht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassung definierter Parameter inkl. Fotos oder Dokumenten-Upload</li> <li>• Optimiert für „Mobile Devices“ – individualisierbar</li> </ul>
Reporting	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Output definierter Parameter für Kunden (mit PW) und internem Team</li> <li>• Individualisierbar – Kalender – Grafiken – CSV-Export – 24/7 Zugang live</li> </ul>
Tourenplanung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstständige Erstellung durch den Außendienst. Flexibel durch Verplanungsfunktion &amp; effizient dank Google Maps-Integration</li> </ul>
Online-Abrechnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effiziente und transparente Online-Abrechnung der AD-Mitarbeiter</li> <li>• Beleg-Upload – Nachfragefunktion – Online-Freigabe</li> </ul>
Administrations-Tool	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatische Generierung von Angeboten, Rechnungen und Gutschriften, Plakatverwaltung, Terminverwaltung, Stammdatenverwaltung</li> </ul>
Zeiterfassung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassung der täglichen Arbeitszeiten inkl. Reportingfunktion</li> </ul>
Wissensdatenbank	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeinsamer Online-Zugriff auf definierte Dokumente/Inhalte</li> <li>• Kategorie spezifisch – Mehrjähriger Aufbau – individualisierbar KAM/AD</li> </ul>



Entdecken Sie jetzt das Promotion-Tool der UGW<sup>+</sup> für Markenartikelhersteller und Handelsunternehmen.



www.promotion-barometer.de

