

Zufriedene Kunden schätzen es besonders, wenn Sie bei Fragen schnell Auskunft geben und alle Daten parat haben.

Für Mitarbeiter in Vertrieb und Service bedeutet dies, dass sie jederzeit und an jedem Ort auf die benötigten Kundendaten zugreifen und Aktionen auslösen können.

Herausforderungen von Mitarbeitern im Außendienst sind:

- Langes Vorbereiten auf Außendiensteinsätze und limitierte Handlungsspielraum vor Ort wegen nicht aktuell bzw. nicht mobil verfügbarer Daten
- Zeitverzögertes Erledigen von Aufgaben und unnötiges Nachfragen im Büro, da Zugriff auf Daten und Auslösen einer Aktion nur am Arbeitsplatz möglich ist • Einbußen bei der Kundenzufriedenheit, wegen fehlender Informationen für kompetente Aussagen vor Ort
- Verspätete Leistungsfaktura, denn außendienstlich erbrachte Leistungen und deren Abrechnung werden zeitlich auseinandergezogen.

Ihre Vorteile:

- Schnelle Informationsbeschaffung, denn die benötigten Daten stehen jederzeit aktuell mobil zur Verfügung.
- Abheben vom Wettbewerb durch kompetente, belastbare Aussagen & entsprechend sicheres Auftreten der Außendienstmitarbeiter, aufgrund der guten Datenbasis.
- Rasche Faktura erbrachter Leistungen, Reisekosten & Spesen durch den mobilen Mitarbeiter.
- Weniger Fehlerquellen, z.B. durch manuelle Datenübertragung, da alle Daten direkt mit dem ERP-System abgeglichen werden.
- Geringere Kosten, da Bahnfahrt oder Wartezeiten bei Reisen produktiv auf Basis aktueller Daten genutzt werden.
- Mehr Entscheidungssicherheit, durch erhöhte Transparenz von Geschäftsprozessen, Kennzahlen, Projektstatus & Verkaufschancen auch von unterwegs

Steps für Microsoft® Office Outlook® stellt Informationen aus Steps Business Solution für Außendienstmitarbeiter in Vertrieb und Service mobil über Outlook® bereit. Ihre Vertriebs- & Service-Mitarbeiter haben damit nicht nur alle vor Ort benötigten Informationen parat, sondern nehmen Änderungen direkt vor.

Lösungsumfang

Kontaktdaten in Outlook®

- Kundendaten, Lieferantendaten
- Verknüpfte Ansprechpartner
- Jeweils mit Adresse, Kommunikationsdaten und Infotext
- Outlook®-Kontakte als neue Kunden im ERP anlegen

Aufgaben in Outlook®

- Mitarbeiter einplanen für Aufgaben als Fixtermin („zu erledigen am“) oder als kapazitiver Termin („zu erledigen bis“)
- Beispiele Fixtermine: Vertriebstermin, Workshop, Reparatur von Geräten, Besprechung
- Beispiele Aufgaben: Freigabe eines Angebots, Erstellung eines Vertrags, Bewertung Garantiefälle, Telefonat mit Kunden
- Übertragung der Fixtermine als Kalender-Termine und der kapazitiven Termine als Aufgaben in Outlook®
- Erfassen von Tätigkeiten & Spesen vor Ort und Rückmeldung der erledigten Aufgabe von unterwegs als Basis für nächste Aktion

Mobile Vertriebssteuerung in Outlook®

- Verwaltung der Verkaufsprojekte und Verkaufschancen direkt in Outlook® bzw. Neuanlage und Änderung
- Abbildung des strukturierten Verkaufsprozesses mit Verkaufsschritten nach Solution Selling® oder kundenspezifischer Methode
- Potenzialdaten, Entscheider und Rollen
- Umsatzpotenzial, Wahrscheinlichkeit
- Datum nächster Schritt/Entscheidung
- Erfassen bzw. Bearbeiten zugehöriger Tätigkeiten & Status der Verkaufschance
- Zeitraum (Datum, Beginn, Ende)
- Projekt, Status, Infotext
- Berechnungsvorschlag

Mobiler Kundendienst in Outlook®

- Übertragung der Kundendiensttermine & Service-Aufgaben in Outlook® des mobilen Mitarbeiters mit wichtigen Infos zu Kunden, Kontakten, Service Objekten, Gewährleistung, Abnahme, etc.
- Rückmeldung der erbrachten Leistungen, Tätigkeiten sowie Spesen für zeitnahe Faktura bzw. nächste Schritte

Informationsbereitstellung

- Daten zu Kunden, Verkaufschancen, Kontakten, Aufgaben und Tätigkeiten stehen in Outlook® offline zur Verfügung. Sie können direkt mobil erfasst und geändert werden
- Zyklische oder manuelle Synchronisation von Outlook® mit den Daten aus Steps Business Solution
- Definition des Informationsumfangs über Rechteverwaltung und rollenbasierten Datenaustausch
- Konfliktmanagement bei gleichzeitigen Änderungen im ERP-System und in Outlook® sowie die Speicherung der Änderungen gewährleistet Datensicherheit
- Synchronisation von Outlook® auf PDA oder mobiles Telefon via ActiveSync möglich

Optionale Erweiterungen

- Routenplanung & -optimierung mittels Zusatzmodul Microsoft® MapPoint®
- Business Intelligence und mehrdimensionale Auswertungen via OLAP, z.B. zur Pipeline, Mitarbeiterperformance, Umsatzwahrscheinlichkeit, Entscheidungsdatum im Vertrieb und Vergleich Soll-Ist-Zeiten bei Projekten & Service-Einsätzen
- Steps für Microsoft® Office Outlook® Framework als Werkzeug zur Darstellung individueller Prozesse und Daten bzw. Erweiterung der Synchronisation

Steps für Office Outlook®

Synchronisation von

- Kontakten
- Kunden
- Aufgaben
- Vertriebschancen
- Tätigkeiten
- Spesen



CRM & ERP ECM FINANCE BI eBUSINESS COLLAB HOSTING

