

# Vertriebsinformationssysteme

## nicht alle erfüllen die Erwartungen der Fruchtsaftindustrie

D. Kimmig

Combera | Hardware | Handheld | Outsourcing | Software | Vertriebsinformationssysteme |

**An Angeboten mangelt es nicht. Bei näherem Hinsehen zeigt sich aber, dass viele Vertriebsinformationssysteme (VIS) nicht benutzerfreundlich sind und daher nur halbherzig genutzt werden. Gründe hierfür gibt es viele. Manche Systeme sind aufgrund der eingesetzten Hardware nicht in den Outlets – z.B. des Lebensmittelhandels, der Getränkeabholmärkte und der Gastronomie – zu verwenden. Andere Systeme kosten auf Grund einer nicht marktgerechten Benutzerführung zu viel Zeit bei der Erfassung. Gefragt sind daher einfach zu bedienende Systeme, die vom Außendienst in der Tagesarbeit auch als wertvolles Hilfsmittel akzeptiert werden.**

Von großer Bedeutung für den Erfolg der Einführung eines VIS ist die Beratung durch Consultants, die sowohl in der Informationstechnologie als auch im Vertrieb zu Hause sind.

Viele Projekte scheitern nämlich vor allem deshalb, weil die Umsetzung nicht praxisnah genug erfolgt und die Systeme unhandlich und bedienungsunfreundlich sind. Auch sollte vermieden werden einen Datenfriedhof zu erheben. Oft gehen bei der Sammlung zu vieler Daten die eigentlichen Kernaussagen wie zum Beispiel Leistung, Distribution, Facings, out of stock und Verkäufe, unter.

Eine optimale Vorgehensweise sieht wie folgt aus: Vom Auftraggeber und dem Database Marketing-Beratungsteam wird eine für beide Seiten verbindliche „Roadmap“ erstellt. Dabei legt man unter anderem fest, welche Informationen täglich oder wöchentlich benötigt werden. Damit wird auch sichergestellt, dass keine unnötigen Features ins Programm aufgenommen werden. Die Vorbereitungszeit und die Umsetzung sollten maximal drei Monate in Anspruch nehmen. Das Ergebnis ist eine kundenindividuelle Programmierung, die allen Statusanforderungen des Auftraggebers gerecht wird und dabei eine fast tägliche Aktualisierung ermöglicht.

Seit geraumer Zeit werden Lösungen für alle Arten von Hardware angeboten. Fällt die Entscheidung auf ein Notebook bzw. einen PC, dann meistens nur deshalb, weil hier noch ein Zusatznutzen gesehen wird. Dass die eigentliche Aufgabe, die Schaffung einer Basis für ein benutzerfreundliches VIS, hier zu kurz kommt, wird oft erst dann festgestellt, wenn der Außendienstmitarbeiter das System nicht so nutzt, wie es erforderlich wäre. Aufgrund der geringen Größe und der Tatsache, dass der ADM immer up-to-date sein muss, geht der Trend ganz klar in die Richtung „Handheld“ mit integrierter UMTS-Karte. Häufig wird hier dann der sogenannte „Ameo“ eingesetzt, der im Hinblick auf Mobilität und Displaygröße die beste Kombination bietet.

### Die Software

Qualifizierte Database Marketing-Consultants empfehlen ihren Kunden eine auf die speziellen Bedürfnisse des Unternehmens angepasste, individuelle Software.

### Abwicklung und Back-Office

Mit Hilfe der UMTS-Anbindung kann der Außendienstmitarbeiter nach jedem Besuch eine Datensynchronisation durchführen. Die Daten liegen nach der Synchronisation auf einem SQL-Server. Um eine gute Datenqualität sicherzustellen, werden nun maschinelle und manuelle Prüfläufe gestartet. Nach Freigabe der Daten stehen diese zeitgleich für die verschiedensten Module zur Verfügung. Hierunter fallen unter anderem die automatische Übermittlung von Aufträgen ins kundeneigene Warenwirtschaftssystem, sowie die Schnittstelle zu allen gängigen ERP-Systemen. Alle Daten können über ein Online-Tool bereitgestellt werden. Solche Tools dienen der Kommunikation in beide Richtungen. Der Kunde kann auf diese Weise rund um die Uhr auf die aktuellsten Informationen zugreifen. Zudem besteht jederzeit die Möglichkeit, Änderungen an den Stammdaten (Artikelstämme, Listungsinformationen, Aktionskalender etc.) durchzuführen.

### Die Hardware

Homeoffice-PC	Notebook	Handheld
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Gute Internetanbindung via DSL</li> <li>+ Verwendbar auch für andere Tätigkeiten</li> <li>- Alle Daten müssen per Papier erhoben und am Ende des Arbeitstages abgetippt werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Gute Internetanbindung via DSL</li> <li>+ Per UMTS-Karte auch mobil online</li> <li>+ „Vollwertiger“ PC</li> <li>- Geringe Akkukapazität</li> <li>- unhandlich im Markt</li> <li>- lange Startzeiten</li> <li>- umständliche Administration</li> <li>- Teuer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Per UMTS-Karte immer online</li> <li>+ Große Akzeptanz im Markt</li> <li>+ Integrierte Kamera</li> <li>+ Integriertes mobiles MS-Office</li> <li>+ Lange Akkulaufzeiten</li> <li>+ Kostengünstig</li> <li>- Kein vollwertiger PC-Ersatz</li> </ul>



**Kernfunktionen eines VIS:**

**Modul für Außendienstmitarbeiter:**

- Zugriffsmöglichkeit auf den gesamten Kundenstamm des Gebietes
- Möglichkeit zur Hinterlegung bzw. Erstellung eines Tourenplans
- Ersatz der Kundenkartei mit den Notizen des ADMs
- Aktuelle Infos über Umsätze-/Absätze bei Direktkunden
- Information über wichtige to dos beim jeweiligen Kunden (Aktionsvereinbarung, Zielgespräch, ...)
- Direkte Erfassung aller Besuchsinformationen im Outlet
  - Preise
  - Facings
  - OOS-Situationen
  - Bestellmengen
  - Aktionsumsetzungen/Zweitplatzierungen
  - Verbale Erfassung von Gesprächsberichten bei KAM-ähnlichen Aufgabenstellungen
  - Aktivitäten von Mitbewerbern
- Plausibilitätsprüfungen bereits während der Eingabe

**Reporting:**

- Auftragsübermittlung via kundenspezifischer Schnittstelle
- Online-Reporting
- BI-Reporting
- Darstellung von
  - Tracking Feldmannschaft (Besuche/Tag, Einhaltung Besuchsrhythmus, ...)
  - Distributionsanalysen
  - OOS-Betrachtung
  - Preisspiegel
  - Bestellübersichten
  - Auswertung Ad-hoc-Abfragen
  - ...
- nach
  - Einzelbesuchen
  - Zeitraum kumuliert
  - Gebieten
  - Zentralen
  - ...

Ebenso bedeutend wie eine gute Datenqualität ist eine versierte Betreuung aller User des Systems. Eine Hotline nimmt sich aller Fragen und Probleme an und beantwortet diese kompetent und zeitnah. Dies ist besonders wichtig, weil gerade im Bereich der Außendienstmannschaft darauf zu achten ist, dass jeder motiviert mit dem System arbeitet und keine Ablehnungshaltung gegenüber der neuen Technik aufkommt.

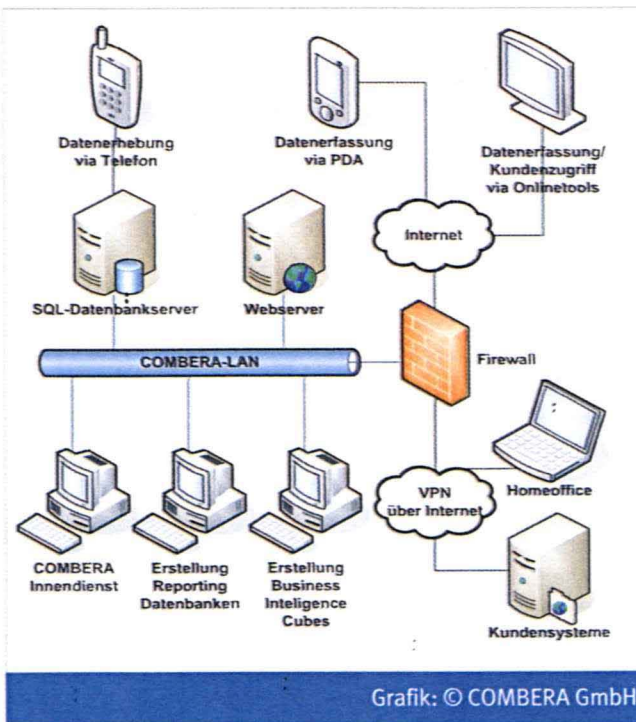
**Outsourcing als Alternative?**

Die Erfahrung zeigt, dass aus gutem Grund immer häufiger Outsourcing-Modelle gewählt werden, wie z.B. Combera München, sie anbietet. Hierbei übernimmt der Dienstleister alle Aufgaben, angefangen von der Programmierung bis hin zur Erstellung des Reportings. Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Es werden nur wenige Ressourcen benötigt, um ein VIS-Projekt zu etablieren. Server, Software und Mitarbeiter im Bereich Hotline werden vom Dienstleister gestellt. Dies erspart zum großen Teil hohe Startinvestitionen.

**Fazit**

Es gibt viele verschiedene Arten von Vertriebsinformationssystemen auf dem Markt. Neben dem Branchenführer SAP haben auch andere Häuser wie zum Beispiel Microsoft, Salesforce.com oder eben COMBERA, umfangreiche Softwarelösungen geschaffen.

Wenn man innerhalb eines kurzen Zeitrahmens ein präzise auf die Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmen zugeschnittenes VIS etablieren und valide Daten erhalten will, ohne die betriebsinternen Möglichkeiten über zu strapazieren, bieten sich outgesourcte Modelle als besonders zeitsparende und kostengünstige Lösungen an.



Grafik: © COMBERA GmbH



**AUTOR:**  
 David Kimmig  
 Bereichsleiter Database Marketing,  
 COMBERA GmbH München  
[www.combera.com](http://www.combera.com)

**FLÜSSIGES OBST**

**auch im April:  
 der geeignete Rahmen für Ihre Anzeige!**

**FLÜSSIGES OBST 4/2009:**

- Bio- und Wellnessgetränke
- Kälte- und Wärmetechnik
- Behälter, Pumpen, Armaturen
- Halbware-Preisspiegel

**Anzeigen- und Druckunterlagenschluss  
 ist der 19. März .2009.**  
 fon +49 (0) 2634 9235-16 oder -10  
 fax +49 (0) 2634 9235-35  
 anzeigen@fluessiges-obst.de