

# success-story Vertriebscontrolling

Seite 1

## Die Ausgangslage

Bei unserem Kunden werden Aufträge durch einen großen Vertriebs-Außendienst sowie durch Inhouse-Abteilungen für unterschiedliche Kundengruppen generiert.

Die Erfassung und Verwaltung der Aufträge der internen Abteilungen erfolgte direkt im zentralen EDV-System. Die Aufträge vom Außendienst, die in Anzahl und Volumen den weitaus größten Anteil bilden, wurden entweder elektronisch bearbeitet und mit der Zentrale synchronisiert oder auf Papier geschrieben und später im System erfasst.

Zur Steuerung des Vertriebs wurden wöchentlich Berichte auf Papier generiert. Zusätzlich wurde zur kurzfristigen Situationsbeurteilung eine Tages-Statistik auf Basis von Fax-Berichten des Außendienstes geführt.

## Die Herausforderung

Die Geschäfts- und Vertriebsleitung sucht nach einer Controlling-Lösung, mit welcher Informationen über Performance der Vertriebs-Einheiten, der Vertriebs-Personen und summiert für das gesamte Unternehmen aktuell, übersichtlich, lückenlos und automatisiert zur Verfügung gestellt werden.

*Der Vertriebsleiter des Unternehmens formulierte die Situation wie folgt: „Durch neue Medien und weitere Vertriebskanäle verändert sich unser Geschäft derzeit in zusätzliche Geschäftsbereiche. Diese in unser aktuelles Reporting einzubinden würde eine deutlich erhöhte Papierflut bedeuten, wobei am nächsten Tag die Reports bereits nicht mehr aktuell sind und sinnvolle Führungs-Gespräche mit dem Außendienst nicht mehr möglich sind. Die wöchentlichen Papier-Reports und die Ergänzung durch die manuelle Tagesliste ist keine für die Zukunft tragbare Lösung.“*

Zur flexibleren Steuerung des Vertriebs und des Unternehmens gilt es eine moderne Lösung zu finden und aufzubauen, mit welcher einerseits die höhere Flexibilität und Aktualität für das Management gewährleistet ist, andererseits die Einbindung der operativen dezentralen Vertriebsmitarbeiter möglich wird.

## Die Lösung

Zentraler Faktor für das Design von Controlling-Werkzeugen bilden die Fragen nach der darzustellenden Information sowie die Sicherstellung der zeitnahen Verteilung an die Zielgruppen. In Workshops und Gesprächen wurden vor der technischen Entscheidung die notwendigen Informationen, deren Darstellung sowie die ideale Distribution der Ergebnisse mit der vorhandenen IT-Infrastruktur definiert.

Von technischer Seite fiel die Entscheidung auf eine Standard-Software von Business Objects / SAP. Die Software bietet umfangreiche Funktionen zum Laden der Daten, zur Darstellung der Informationen sowie die Bereitstellung der Ergebnisse über das Internet.

## success-story Vertriebscontrolling

Seite 2

Als Datenquelle dient ausschließlich das zentrale Auftrags-EDV-System. Die notwendigen Daten werden regelmäßig und automatisiert übernommen. Ein manueller Eingriff zur Erstellung und Aktualisierung der Berichte ist nicht notwendig.

Inhaltlich können mit diesem System die Anforderungen an ein modernes Controlling sichergestellt werden:

- Die farbige Gestaltung in Grafiken gewährleistet eine schnelle Übersicht.
- Trends, Kritische Situationen und Erfüllungsgrade werden sofort sichtbar
- Ergänzende Tabellen eröffnen wichtige Details
- Die Informationen sind für jede berechnigte Person mit üblichem Arbeitswerkzeug – einem Standard-Internet-Browser – abrufbar.

### Das Ergebnis

Die eingeführte Lösung bietet allen Beteiligten eine flexible und transparente Aussage über den jeweiligen Verantwortungsbereich. Insbesondere die Außendienst-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter können durch den Zugriff über das Internet an aktuellen Informationen teilhaben und somit ihren Bereich viel effizienter organisieren.

Lagebesprechungen in der Geschäftsleitung oder mit den einzelnen Personen im Vertrieb finden nun auf gleicher Grundlage mit aktuellen Daten statt, selbst bei Abstimmungen über das Telefon. Die Gesprächspartner haben Zugriff auf die gleiche Information auf Basis identischer Daten.

*Das Resümee der Geschäftsführung: „Die Einführung dieses Vertriebs-Controlling war ein voller Erfolg. Die aufwändige manuelle Berichtsarbeit entfällt bei gleichzeitig höherer Transparenz und Informationsqualität. Das System liefert einen klaren Blick auf die aktuelle Situation unserer wichtigsten Vertriebs-Kennzahlen, womit Auftrags-Lücken gleich welcher Ausprägung und Ursache schnell sichtbar werden und ein Gegensteuern früher möglich ist.*

*Das System verschafft uns dadurch eine höhere Sicherheit für die täglichen Entscheidungen und verhilft uns zu mehr Freiraum für den Markt und für unsere Kunden.“*