

Link: <https://www.computerwoche.de/a/aussendienstmitarbeiter-verfuegen-oft-ueber-kein-unternehmensweites-crm,1879232>

Ohne Verkaufssupport unterwegs

Außendienstmitarbeiter verfügen oft über kein unternehmensweites CRM

Datum: 20.11.2008
Autor(en):Diego Wyllie

Die 2hm Business Services GmbH hat im Rahmen einer Vertriebsstudie rund 300 Außendienstmitarbeiter befragt. Demnach können nur 40 Prozent der Befragten auf ein unternehmensweites CRM-System unterwegs zugreifen, knapp die Hälfte ist auf Office-Lösungen wie Excel angewiesen.

Aus der Studie des Kundenmanagement-Spezialisten aus Mainz geht es zudem hervor, dass knapp 40 Prozent der befragten **Außendienstmitarbeiter**¹ keinen Verkaufssupport durch ein Backoffice wie beispielsweise einen Terminservice erhalten. Weitere 60 Prozent der Befragten würden keine Unterstützung beim Management der Kundendaten oder bei der Verwaltung des Schriftverkehrs erfahren. Der Bedarf bestehe dabei insbesondere an Informationen über Kundengruppen, Kundenumsatz, Kundensegmente oder persönliche Kundeninformationen. Immer noch seien oft Insellösungen wie **Outlook**² oder eigene **Office**³-Dateien des Verkäufers anzutreffen, die ein effizientes Kundenbeziehungsmanagement verhindern würden.

Ferner belegt die **2hm**⁴-Studie, dass die befragten Außendienstmitarbeiter jeweils nur ein Fünftel des verfügbaren Zeitbudgets für aktives Verkaufen und Kundengewinnung aufwenden. Als Ursache dafür nennt das Unternehmen den fehlenden Verkaufssupport und den hohen damit verbundenen Zeitaufwand für administrative Aufgaben. Auf die Frage, wie der Außendienst sein Zeitbudget idealtypisch verteilen würde, gaben die befragten Vertriebsmitarbeiter an, dass sie für den aktiven Verkauf etwa 30 Prozent ihrer **Arbeitszeit**⁵ und knapp 28 Prozent für die Gewinnung von Kunden aufwenden würden. Des Weiteren sind laut Studie im Durchschnitt 14 Prozent der Arbeitszeit für administrative Aufgaben vorgesehen. Eine Entlastung auf sechs Prozent würde dabei nach Meinung von zwei Dritteln der Befragten zur stärkeren Konzentration auf die wesentlichen Aufgaben des aktiven Verkaufens und der Kundenbetreuung beitragen.

Links im Artikel:

¹ <http://de.wikipedia.org/wiki/Au%C3%9Fendienst>

² <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/o/outlook.html>

³ <http://office.microsoft.com/de-ch/default.aspx>

⁴ <http://www.2hm-bs.com/>

⁵ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1867681/