

Steps für Microsoft® Office Outlook®

Prozesse und Geschäftsdaten mobil verfügbar machen



Unternehmen aus allen Branchen stehen vor der Herausforderung, die Zufriedenheit ihrer Kunden mit schneller Auskunftsbereitschaft und Handlungsfähigkeit sicher zu stellen. Für Mitarbeiter in Vertrieb und Service mit direktem Kundenkontakt vor Ort bedeutet dies, dass sie jederzeit und an jedem Ort auf die benötigten Kundendaten zugreifen und Aktionen auslösen können.

Herausforderungen von Mitarbeitern im Außendienst sind:

- ▶ Lange Vorbereitung auf Außendiensteinsätze und limitierte Handlungsfähigkeit vor Ort wegen nicht aktuell bzw. nicht mobil verfügbarer Daten
- ▶ Zeitverzögerte Aufgabenerledigung und unnötiges Nachfragen im Büro, da Zugriff auf Daten und Auslösen einer Aktion nur am Arbeitsplatz möglich ist
- ▶ Einbußen bei der Kundenzufriedenheit, weil die Informationstransparenz und -verfügbarkeit für einheitliche und kompetente Aussagen beim Kunden vor Ort fehlt
- ▶ Verspätete Faktura erbrachter Leistungen, denn Leistungserbringung und -abrechnung werden durch Außendiensttätigkeit zeitlich auseinander gezogen

Steps für Microsoft® Office Outlook® stellt Informationen aus Steps Business Solution für Außendienstmitarbeiter in Vertrieb und Service mobil über Outlook® bereit. Ihre Vertriebs- und Service-Mitarbeiter haben damit nicht nur alle vor Ort benötigten Informationen parat, sondern können Änderungen direkt vornehmen und die nächsten Schritte auch von unterwegs einleiten.

Profitieren Sie mit Steps für Office Outlook® von:

- ▶ **Zeitersparnis** bei der Informationsbeschaffung, denn die benötigten Daten stehen jederzeit aktuell mobil zur Verfügung.
- ▶ **Wettbewerbsdifferenzierung** durch hohe Kundenzufriedenheit und Qualitätssteigerung, denn aufgrund der guten Datenbasis können Außendienstmitarbeiter kompetente und verbindliche Aussagen noch vor Ort treffen und weitere Aktionen einleiten.
- ▶ **Beschleunigung der Faktura**, da die Berechnung erbrachter Leistungen, Reisekosten und Spesen vom mobilen Mitarbeiter sofort angestoßen werden kann.
- ▶ **Reduzierung von Fehlerquellen**, z.B. durch manuelle Datenübertragung, da alle Daten direkt mit dem ERP-System abgeglichen werden.
- ▶ **Kostensparnis**, da die sonst ungenutzte Zeit, z.B. während der Bahnfahrt und am Flughafen, produktiv auf Basis aktueller Daten genutzt werden kann.
- ▶ **Sicherheit in geschäftlichen Entscheidungen** auch unterwegs, da die Transparenz von Geschäftsprozessen, Kennzahlen, Projektstatus und Verkaufschancen erhöht wird.

Steps für Office Outlook

Synchronisation von

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

Einsatzgebiete von Steps für Microsoft® Office Outlook®



Kontakte

- Kunden- und Lieferantenkontakte sowie Ansprechpartner verfügbar haben und bearbeiten
- Neue Kontakte anlegen
- Aktivitäten und Tätigkeiten einsehen und ändern



Vertrieb

- Akte zum Verkaufsprojekt vor Ort verfügbar haben
- Ergebnisse dokumentieren, nächste Schritte planen
- Neue Verkaufschancen anlegen
- Infoabgleich mit Zentrale/Vertriebsinnendienst



Service

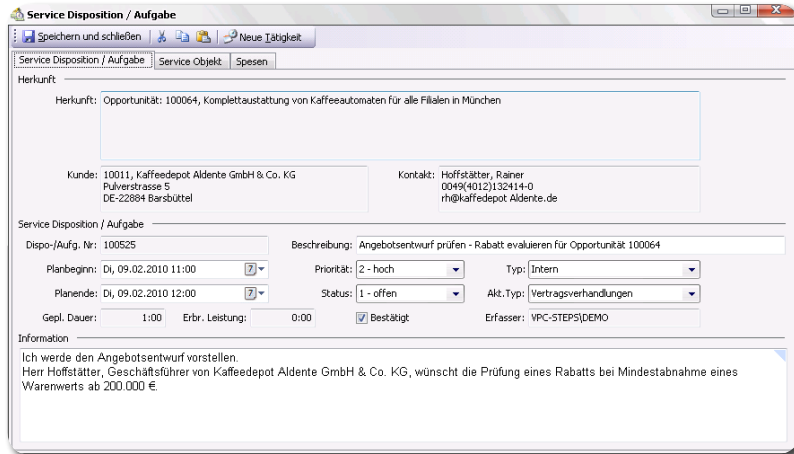
- Kundendienstaufgaben und Einsätze planen und Mitarbeitern übergeben
- Tätigkeiten und Spesen erfassen und zurückmelden
- Termine und Einsätze planen

Steps für Microsoft® Office Outlook®

Prozesse und Geschäftsdaten mobil verfügbar machen



Lösungsumfang



Aufgabe eines Vertriebsmitarbeiters zur Freigabe eines Angebots in Outlook® mit Möglichkeit der Tätigkeits- und Spesenerfassung

► Kontaktdaten in Outlook®

- Kundendaten, Lieferantendaten
- Verknüpfte Ansprechpartner
- Jeweils mit Adresse, Kommunikationsdaten und Infotext

► 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 und 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 und Status der Verkaufschance
 - Zeitraum (Datum, Beginn, Ende)
 - Projekt, Status, Infotext
 - Berechnungsvorschlag

► Mobiler Kundendienst in Outlook®

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

► Informationsbereitstellung

- Daten zu Kunden, Verkaufschancen, Kontakten, Aufgaben und Tätigkeiten stehen in Outlook® offline zur Verfügung und 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 und -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 und Service-Einsätzen
- Steps für Microsoft® Office Outlook® Framework als Werkzeug zur Darstellung individueller Prozesse und Daten bzw. Erweiterung der Synchronisation

10.02.2010

Step Ahead AG
Burgweg 6
82110 Germering

Tel +49 89 894060-0
Fax +49 89 894060-10
info@stepahead.de
www.stepahead.de

...mit Lösungen für Firmen die einzigartig sind.