

Effektiver Vertrieb

im Zeitalter des Kunden





Liebe Leser,

wie gut kennen Sie eigentlich Ihre Kunden? Wie zuverlässig können Sie das gewisse Extra an Beratungsqualität erbringen? Und ist Ihr Vertrieb richtig aufgestellt, um im heutigen „Zeitalter des Kunden“ rentables Neu- und Folgegeschäft zu generieren?

Dass die bisherigen Verkaufsmethoden kein Garant für Erfolg mehr sind, hat einen einfachen Grund: Das Kaufverhalten hat sich in den letzten Jahren grundlegend gewandelt. Der Kunde von heute weiß mehr als je zuvor. Er ist permanent online und vernetzt. Und: Er recherchiert selbst, wenn er vor neuen Herausforderungen steht, um Informationen und Lösungen zu finden. Nicht selten kommt er mit einem bereits ausgereiften Plan zu einem Anbieter, um das passende Produkt zu erwerben. So zeigen Studien, dass Kunden – sowohl im B2B- als auch B2C-Umfeld – bereits fast zwei Drittel des Kaufzyklus durchlaufen haben, bevor sie das erste Mal mit dem Unternehmen ihrer Wahl Kontakt aufnehmen. Auf diese neue Realität muss sich Ihr Vertrieb einstellen und Initiativen entwickeln, um den Weg Ihrer Kunden zum richtigen Zeitpunkt zu kreuzen.

Konzentrieren Sie Ihre Aktivitäten darauf, Kunden durch überzeugende Erlebnisse zu gewinnen und zu binden. Die Voraussetzung dafür: ein motiviertes Team, das die richtigen Werkzeuge für produktives Arbeiten und effektives Verkaufen besitzt.

Diese Broschüre soll Ihnen neue Denkanstöße liefern, wie Sie die Produktivität im Vertrieb steigern sowie altbewährte und neue Verkaufstaktiken optimal verbinden können – für nachhaltigen Erfolg beim Kunden von heute.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre mit vielen Aha-Erlebnissen!

Andreas Dutz

Business Group Lead Microsoft Dynamics
Microsoft Deutschland GmbH



Hat Ihr Vertrieb überhaupt Zeit, zu verkaufen?

Aktuellen Studien zufolge verbringen Verkäufer weniger als 25 Prozent ihrer Arbeitszeit mit eindeutig vertriebsrelevanten Tätigkeiten. Die restliche Zeit verteilt sich auf Verwaltungsaufgaben, Reisetätigkeit, Sachbearbeitung oder Planung. Zudem führt es zu Produktivitätseinbußen von bis zu 40 Prozent, wenn Mitarbeiter im Tagesgeschäft immer wieder zwischen verschiedenen Anwendungen wechseln müssen – beispielsweise vom E-Mail-Programm in eine App für Chats, Präsenzinformationen oder Videokonferenzen und von dort in ein CRM-System, um Berichte oder die Vertriebspipeline einzusehen. Ebenso leidet die Produktivität, wenn Verkäufer unterwegs ohne Internetverbindung arbeiten und beispielsweise nicht auf Kundendaten zugreifen können. So geht wertvolle Zeit verloren, die der Vertrieb braucht, um sich intensiver um Kunden zu kümmern und Absatz und Umsatz zu fördern.

Zwei Faktoren, die die Vertriebsproduktivität hemmen

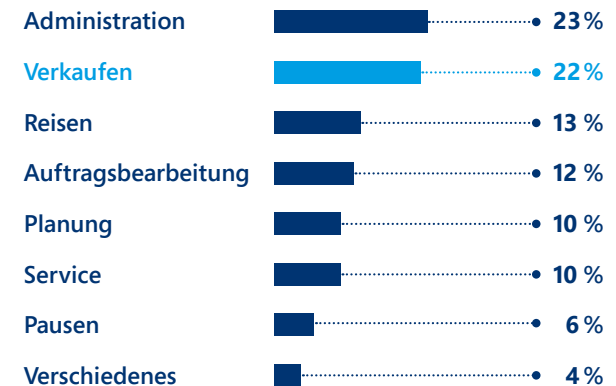
1. Multitasking

70 Prozent der Menschen sind der Ansicht, dass ihre Multitaskingfähigkeiten überdurchschnittlich gut sind. Tatsächlich sind 98 Prozent ineffiziente Multitasker. Bedenken Sie dies:



2. Vertriebsfremde Aufgaben

In den meisten Unternehmen verbringen Vertriebsmitarbeiter zu wenig Zeit mit effektivem Verkaufen. Eine typische Verteilung der Wochenarbeitsstunden:



Kunden kaufen heute anders als früher

57% Kunden haben bereits 57 Prozent des Kaufprozesses durchlaufen, bevor sie das erste Mal mit einem Anbieter sprechen. Bei komplexen Deals sind es sogar 70 Prozent.

5,4 Anzahl der Beteiligten an einer typischen B2B-Kaufentscheidung (Durchschnitt)

1% Antwortchance bei E-Mail-Kaltakquise

So werden Ihre Mitarbeiter zu Spitzenverkäufern

Ihre Verkäufer benötigen vernetzte Werkzeuge, die die Zusammenarbeit fördern und die einfach zu bedienen sind. Microsoft bietet eine umfassende Plattform, die Produktivitätswerkzeuge, Unternehmenslösungen und leistungsstarke Analysen vereint. Mit diesen Werkzeugen erhalten Verkäufer mehr Zeit für ihre Kunden, um diese individuell zu betreuen, Beziehungen zu vertiefen und das Wachstum voranzutreiben.

Fokussiert bleiben.

- Konzentrieren Sie sich auf die richtigen Interessenten und Kunden.
- Verschaffen Sie sich umfassende Einblicke in die Vertriebsperformance.
- Treffen Sie bessere Entscheidungen – dank zuverlässigen Informationen und Erkenntnissen.

Schneller gewinnen.

- Steigern Sie die Effizienz mit durchgängigen, vertrauten, einfach zu bedienenden Lösungen.

- Gewinnen Sie strategische Deals mit individueller Kundenansprache und optimierter interner Zusammenarbeit.
- Genießen Sie produktives Arbeiten, wann und wo Sie möchten – jederzeit, überall.

Vertrauen aufbauen.

- Antizipieren Sie die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Kunden.
- Sprechen Sie Kunden zur rechten Zeit am richtigen Ort mit der richtigen Botschaft an.
- Gewährleisten Sie an allen Touchpoints eine konsistente Interaktion mit Ihren Kunden.

Fünf praktische Tipps für mehr Vertriebsproduktivität

Es gibt viele Möglichkeiten, die Produktivität Ihrer Vertriebsmitarbeiter zu steigern. Einige bewährte Ansätze stellen wir Ihnen hier kurz vor:



1. Automatisieren Sie administrative Aufgaben mit Prozessflüssen, sodass sie nicht mehr $\frac{1}{4}$ der Arbeitszeit beanspruchen.



2. Arbeiten Sie enger mit dem Marketing zusammen, um gemeinsame Inhalte bereitzustellen und auf Kaufsignale zu reagieren.



3. Geben Sie Ihrem Team einfache Werkzeuge für Self-Service-BI an die Hand – für mehr Transparenz und Empfehlungen zu den nächsten Schritten.



4. Unterstützen Sie Ihr Vertriebsteam mit Tools für mobiles Arbeiten, sodass es auch unterwegs produktiv ist.



5. Schaffen Sie eine durchgängige Arbeitsumgebung mit CRM-Funktionen, Social-Daten und Werkzeugen für Kommunikation und Zusammenarbeit.

04/05

Das nahtlos integrierte Microsoft-Lösungspaket für mehr Vertriebsproduktivität umfasst CRM, Produktivitätswerkzeuge und Analysefunktionen. So bleiben Ihre Verkäufer fokussiert und können sich auf das Wesentliche konzentrieren – beispielsweise auf die wichtigsten Leads. Die einfach zu bedienenden und mobilen Lösungen sorgen dafür, dass Abschlüsse schneller vorangetrieben und als Team gewonnen werden. Zudem können Ihre Mitarbeiter jederzeit auf umfassende Informationen einschließlich Social-Daten zugreifen, um Interaktionen mit Kunden und Interessenten individueller zu gestalten und mehr Vertrauen aufzubauen.



Microsoft Dynamics CRM

Customer Engagement leicht gemacht

Dynamics CRM liefert Ihnen sämtliche Funktionen für Ihre Customer-Engagement-Strategien. Im Vertrieb profitieren Sie nicht nur von klassischen Werkzeugen für die Verwaltung von Leads, Kontakten, Verkaufschancen und Kunden, sondern auch von nahtlos integrierten Social-Werkzeugen, mobilen Apps für produktives Arbeiten unterwegs und leistungsstarken Dashboards und Auswertungen.

Fördern Sie mit Dynamics CRM die Zusammenarbeit im Team, bringen Sie neue Deals schneller zum Abschluss, und bieten Sie eine Betreuung, die das Vertrauen Ihrer Kunden fördert und sie zu langjährigen Fans macht.

Ihre Vorteile:

- Fokussiertes Arbeiten auf einer durchgängigen, vertrauten Oberfläche
- Best Practices und geführte Prozesse für sämtliche Phasen im Verkaufszyklus
- Enge Abstimmung und Zugang zum kollektiven Wissen und Erfahrungsschatz des Teams



Qualifizieren Sie Leads durch Kontextinformationen.



Entwickeln Sie Leads mithilfe von Social-Werkzeugen.



Erstellen Sie Angebote im Team – schnell und mit dem Wissen von Experten.



Beschleunigen Sie Abschlüsse mit dem mobilen Zugriff auf sämtliche Kunden- und Produktdaten.



Steuern Sie sämtliche Prozesse im Einklang mit Ihren KPIs.

06/07

Office 365

Auf gute Zusammenarbeit!

Konzipiert für Teamarbeit



Effektive virtuelle Besprechungen



Gemeinsame Erstellung und Austausch von Inhalten



Schneller, einfacher Zugang zu Geschäftsanalysen



Schnellere Projektumsetzung



Sicherheit und Compliance

Bei Office 365 erhalten Sie Ihre Office-Anwendungen aus der Cloud plus weitere Werkzeuge, die Ihren Teams bei der Zusammenarbeit helfen, sodass jeder einfach produktiver arbeiten kann. Ihr Office ist praktisch immer und überall dabei.

Mithilfe einer Vielzahl von Kommunikationsmitteln bleiben Sie stets mit Kunden und Kollegen in Kontakt, sei es über E-Mail, per Chat, in sozialen Netzwerken oder mit Videokonferenzen. Nutzen Sie gemeinsame Arbeitsbereiche, Dokumentenbibliotheken und die Simultanbearbeitung von Verkaufsdokumenten. Und fördern Sie den Austausch mit Yammer, das Ihnen eine Plattform für Wissen und Ideen bietet.

Ihre Vorteile:

- Professionelle, umfassende Werkzeuge für all Ihre Anforderungen an höchste Produktivität
- Integrierte Sicherheitsfunktionen, damit Ihre vertraulichen Kundeninformationen stets geschützt sind
- Einfache gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten mit Kollegen in Echtzeit



Fakten zum mobilen Arbeiten

Laut der Aberdeen Group erreichen **33 Prozent** mehr Firmen in ihren Vertriebsteams die vereinbarten Quoten, wenn sie über eine Mobile-Sales-Strategie verfügen.

Gemäß einer Umfrage der Yankee Group steigern Unternehmen, die mobile Business-Apps einsetzen, ihre Abschlussquoten um **26 Prozent**.

Power BI






Zahlen, Berichte und Analysen stets im Griff

Power BI ist Ihr Werkzeug für intuitive Berichterstellung und visuelle Analysen rund um Ihre Vertriebskennzahlen. Inhalte aus verschiedenen Quellen werden zentral zusammengeführt, um beispielsweise Umsatzzahlen aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten.

Identifizieren Sie in Sekundenschnelle Muster und Trends, indem Sie Ihre Daten mithilfe von verknüpften interaktiven Visualisierungen auswerten. Nutzen Sie mit Power BI sämtliche Möglichkeiten, Daten unkompliziert zu kombinieren, zu strukturieren und zu visualisieren. Ihre gewonnenen Erkenntnisse können Sie anschließend ganz einfach veröffentlichen und mit Kollegen und anderen Benutzern teilen.

Ihre Vorteile:

- Minimaler Aufwand für die Vorbereitung von Analysen, Berichten und Dashboards
- Zeitersparnis dank automatischer Datenstrukturierung und -modellierung
- Praktische Vorlagen und einfache, sichere Veröffentlichung

-  Verfolgen Sie Ihre wichtigsten Daten in Echtzeit-Dashboards.
-  Richten Sie Benachrichtigungen ein, die Sie bei Veränderungen informieren.
-  Visualisieren Sie Kennzahlen mithilfe interaktiver Berichte.
-  Teilen Sie Ihre Erkenntnisse mit Kollegen – für bessere Teamentscheidungen.
-  Greifen Sie mit Apps auf mobile Geräte überall auf Power BI zu.

08/09





Unsere Lösung für Ihre Vertriebsproduktivität

Das leistet Dynamics CRM:

- **Prozessgeführte Benutzeroberfläche** und Integration in Outlook-Oberfläche
- Dokumentenmanagement/-bearbeitung und **Kommunikationswerkzeuge** für effektives Team-Selling
- **Social-Erkenntnisse** zur Anreicherung von Informationen über Leads, Verkaufschancen und Kunden
- Aussagekräftige Informationen mit **Dashboards, Analysen und Reporting**
- Online- und Offlinefunktionalität mit automatischer Synchronisierung **für produktives mobiles Arbeiten**

Das leistet Office 365:

- **Führende Produktivitätswerkzeuge**
Outlook, Word, Excel, PowerPoint, ...
- **Mobiles Arbeiten für alle** dank den leistungsstarken Apps für Laptop, Tablet und Smartphone
- **Automatische Synchronisierung** von Dokumenten und Dateien über OneDrive for Business und SharePoint
- Produktive Zusammenarbeit mit Skype for Business für **Chat, Sprach- und Videotelefonie und Präsenzfunktionen**
- Integration von Yammer, um den **Austausch von Know-how** zu Projekten und Prozessen zu erleichtern

Das leistet Power BI:

- **Übersichtliche Darstellung und Auswertung** Ihrer wichtigsten Geschäftsdaten
- Zusammenführung, Strukturierung und Visualisierung von **Kennzahlen, Mustern und Trends**
- **Personalisierte Dashboards und Drill-down in Ursprungsdaten** – auf jedem Endgerät verfügbar
- Einfacher und **sicherer Austausch** von Erkenntnissen mit dem gesamten Team
- Ihr Ausgangspunkt für **fundierte Geschäftsentscheidungen**

„Mit einem Schlag war alles da:
Alle Informationen sind jetzt zugänglich
und transparent, und Aufgaben
werden von allen viel effektiver
erledigt, weil nun ein völlig neues
Bewusstsein existiert.“

Steve Novoselac, Business Intelligence und .NET Development Manager,
TREK Bicycles



Wie und warum sich Produktivität bezahlt macht


Die einfach zu erlernenden und zu bedienenden Microsoft-Lösungen für Vertriebsproduktivität unterstützen den Wandel von Vertriebsteams zu Spitzenmannschaften, die untereinander eng vernetzt sind und jederzeit effektiv zusammenarbeiten können. Relevante und präzise Informationen werden zum richtigen Zeitpunkt an jedem gewünschten Ort zur Verfügung gestellt, sodass Verkäufer ihre Interessenten und Kunden auf überzeugende Weise ansprechen und Geschäftsbeziehungen vertiefen können, um die eigenen Ziele zu erreichen.

Im Vergleich mit ihren Multitasker-Kollegen können Verkäufer, die priorisierte Listen abarbeiten, effektiv 12 Prozent mehr Interessenten steuern. Und: Sie sind produktiver.


Unternehmen, die ihren Vertrieb bei der Priorisierung unterstützen, haben mehr Zeit für Interessenten:

 **88%** Gesprächszeit pro Lead
37% Aktionen pro Lead

Sie profitieren auch von höheren Conversion Rates:

 **15%** höhere Kontaktquote
15% mehr konvertierte Leads

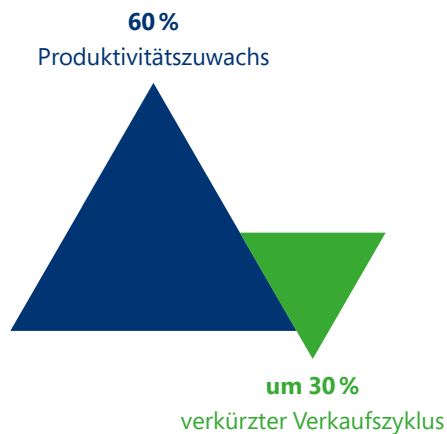
... und von kürzeren Antwortzeiten:

 **19%** höhere Wahrscheinlichkeit, neue Leads in < 5 Minuten anzurufen
26% höhere Wahrscheinlichkeit, neue Leads in < 1 Stunde anzurufen

„Dank Microsoft Dynamics CRM ist unser Vertriebsteam effektiver. Die Lösung verringert den Zeitaufwand für administrative und nicht vertriebsspezifische Tätigkeiten und verschafft jedem Mitarbeiter mehr Zeit für die Interaktion mit Kunden.“

Joe Tarulli,

Corporate Sales Development Manager, Pyrotek



Mehr Produktivität für Ihren Vertrieb – mit Microsoft Dynamics, Office 365 und Power BI.

Jetzt mehr erfahren unter aka.ms/Produktiver-Vertrieb

Empfohlene Editionen

Steigern Sie die Produktivität in Ihrem Unternehmen – mit kostengünstigen, abonnementbasierten Lösungen und Diensten aus der Cloud. Besonders attraktiv: unser Kombipaket für mehr Vertriebsproduktivität, bei dem Sie gegenüber den Einzelangeboten von einem günstigeren Komplettpreis pro Benutzer und Monat profitieren.

Microsoft Dynamics CRM Online Professional

Professional

umfasst Funktionen für Vertriebsautomatisierung, Servicemanagement und Microsoft Social Engagement

Microsoft Dynamics CRM Online Professional umfasst:

- Social Listening
- Social-Analysen
- Workflows und Genehmigungen
- Vertriebsautomatisierung
- Serviceautomatisierung
- Unified Service Desk
- Vertriebskampagnen
- Berichte und eigene Dashboards
- Integration über Webservices
- Mobilzugriff
- Zugriff auf Anpassungen und Erweiterungen

Hinweis: Bestandskunden von Office 365 Enterprise E3 können ihr Abonnement zu einem günstigen Aufpreis um Dynamics CRM Online Professional erweitern.

Paketlösung für mehr Vertriebsproduktivität

Vertriebsproduktivität

beinhaltet Microsoft Dynamics CRM Online Professional, Office 365 Enterprise E3 und Power BI Pro

Die Kombination von Microsoft Dynamics CRM Online Professional, Office 365 Enterprise E3 und Power BI Pro sorgt in Ihren Vertriebsteams für eine engere Zusammenarbeit und unterstützt sie dabei, Kunden umfassend zu betreuen und mehr Deals in kürzerer Zeit abzuschließen.

Hinweis: Bestandskunden von Office 365 Enterprise E3 können ihr Abonnement zu einem günstigen Aufpreis um Dynamics CRM Online Professional und Power BI Pro erweitern.

Ihre nächsten Schritte

Informieren.

Nutzen Sie unsere Ressourcen im Web:

- Produktwebseite: www.microsoft.de/crm
- Schwerpunktthema Vertrieb: aka.ms/Produktiver-Vertrieb
- Aktuelle Themen im Blog: aka.ms/Dynamics-Blog

Testen.

Probieren Sie Microsoft Dynamics CRM selbst aus. 30 Tage lang. Kostenlos und unverbindlich. aka.ms/CRM-Testversion
Keine Zeit zum Testen? Dann nutzen Sie einfach unsere unverbindliche Onlinedemo: aka.ms/CRM-Produkttour

Kaufen.

Nehmen Sie Kontakt zu uns auf!
Ihr direkter Draht zum Microsoft Dynamics-Team in Deutschland:
Telefon: +49 221 80 10 25 55
E-Mail: askmsdynamics@microsoft.com

10/11

Bleiben Sie fokussiert. Bringen Sie Aufträge schneller zum Abschluss.
Bauen Sie Vertrauen bei Ihren Interessenten und Kunden auf, um langfristig rentable Beziehungen zu pflegen.

Mehr Produktivität für Ihren Vertrieb. Jetzt.

Microsoft Deutschland GmbH
Walter-Gropius-Straße 5
80807 München

www.microsoft.de

© 2016 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein.