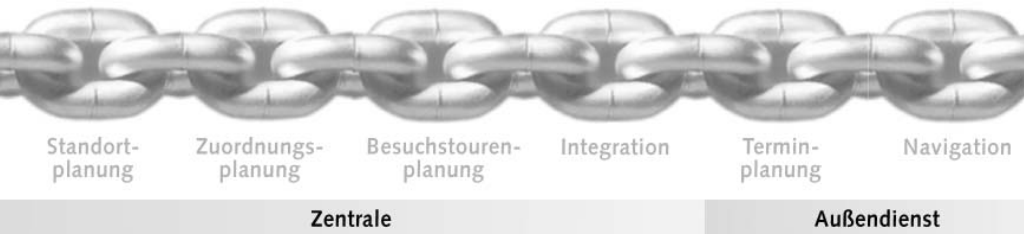


acquisa konkret



Erfolg ist planbar:

Software für den Außendienst



Wertvolle Glieder in der Außendienstkette

Eine Kette ist so stabil wie ihre einzelnen Glieder. Übertragen auf die Prozesse der Organisation und Arbeit im Außendienst bedeutet das, dass für den Erfolg nicht die Planung allein zählt, sondern auch die Unterstützung des Außendienstes unterwegs. Das gilt sowohl für angestellte als auch für selbständige Außendienstler.

Heute decken moderne Softwarelösungen die komplette Prozesskette im Außendienst ab: von der strategischen über die operative Planung und die tägliche Terminplanung im Feld bis hin zur Zielführung direkt zum Kunden. Dabei ist es wichtig, dass die Außendienstplanung nicht nur den Anforderungen des Controlling genügt, sondern auch dem Mitarbeiter vor Ort spürbare Verbesserungen bringt, die sich wiederum positiv auf das Verhältnis zum Kunden auswirken. Denn, das ist klar: verkauft und gekauft wird von Mensch zu Mensch.

Ein weiterer wichtiger Aspekt für die Akzeptanz beim Außendienst ist, dass



die Mitarbeiter die Planungshoheit für ihre Termine besitzen. Sofern die Zentrale Rahmenbedingungen vorgibt, kann sie Rahmentouren als Service für den Außendienst vorplanen. Sie dienen unterwegs als hilfreiche Vorschläge für seine Besuchstouren. Plant der Außendienstler dann individuell seine Termine mit der Software auf dem Laptop, so sieht er gleich die Auswirkungen von Änderungen, auch in Bezug auf die Kosten, was sein Bewusstsein dafür schärft.

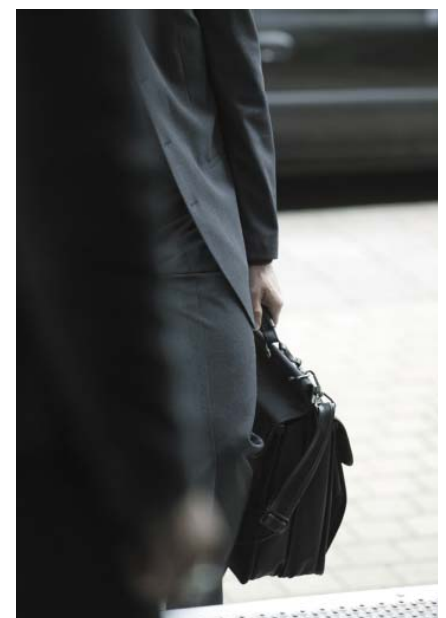
Aber nicht nur bei der zentralen Planung und Optimierung unterstützt Software die Prozesse. Auch der Außendienstler, ob angestellt oder selbständig, profitiert bei der täglichen Arbeit von mobilen Helfern: Adressen und Termine auf Laptop oder PDA, Navigationslösungen für die Zielführung zum Kunden und Möglichkeiten, auf Unvorhergesehenes zu reagieren, ohne den Terminplan komplett über den Haufen zu werfen.

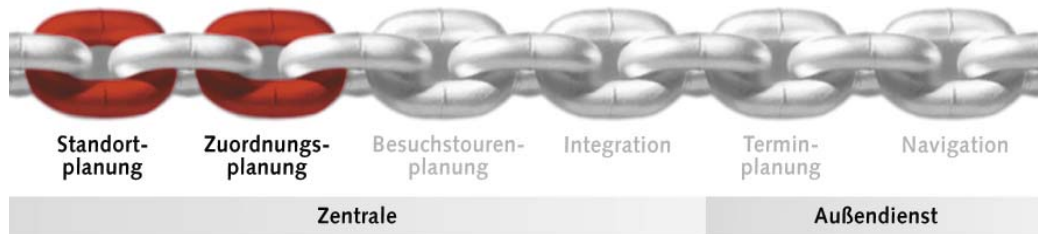
INHALT

- 03** → **In der Zentrale: Standort- und Zuordnungsplanung**
- 04** → **In der Zentrale: Strategische Besuchstourenplanung**
- 05** → **In der Zentrale: Integration in ERP- und CRM-Systeme**
- 06** → **Unterwegs: Individuelle Besuchs- und Terminplanung**
- 07** → **Unterwegs: Komfortabel bis zum Kunden navigieren**
- 08** → **Die Welt des Außendienstes**

die Mitarbeiter die Planungshoheit für ihre Termine besitzen. Sofern die Zentrale Rahmenbedingungen vorgibt, kann sie Rahmentouren als Service für den Außendienst vorplanen. Sie dienen unterwegs als hilfreiche Vorschläge für seine Besuchstouren. Plant der Außendienstler dann individuell seine Termine mit der Software auf dem Laptop, so sieht er gleich die Auswirkungen von Änderungen, auch in Bezug auf die Kosten, was sein Bewusstsein dafür schärft.

Die Vorteile Software-gestützter Optimierung im Außendienst sind immens: mehr Effizienz, weniger Kosten, gleichmäßige Mitarbeiter-Auslastung und mehr Zeit für den Kunden. Vorteile, von denen nicht nur die Branchenriesen profitieren, denn heute gibt es für jede Unternehmensgröße die passende Lö-





Passende Standorte und profitable Bezirke als Erfolgsbasis

Wer seinen Außendienst optimieren will, benötigt zunächst den Überblick über die Ist-Situation: Wie sieht der Markt aus? Wo sitzen meine Kunden? Gibt es Potenzial zu entdecken? Wo liegen die besten Standorte? Und wie wird die Bezirkszuordnung effizienter?



Auf der grünen Wiese planen oder umstrukturieren – alles ist möglich

Ein Blick auf die Karte – und plötzlich wird alles klar

All diese Fragen beziehen sich auf geografische Daten. Um diesen Bezug für die Analyse zu nutzen, ist es am besten, Märkte, Wettbewerber, Kunden, Standorte und Bezirke auf digitalen Karten darzustellen. Geografische Planungssysteme wie PTV Map&Market oder PTV Sales&Service bewerten die Standorte und Gebiete und bieten die nötige Transparenz für strategische Entscheidungen.

Näher am Kunden

Bei der Planung dienen der Software Kundendichte, Potenziale und Umsatzzahlen als Basis. Außerdem lassen sich die Standorte so planen, dass der gewünschte Kundenkreis in einer bestimmten Zeit bzw. in einem festgelegten Kilometer-Umkreis erreichbar ist. Potenzialprognosen machen die Be-

»Früher haben wir auf der Landkarte die Gebiete eingezeichnet, nicht gerade optimal. Heute, nach der Neustrukturierung, ist die Auslastung unserer Mitarbeiter transparent und fair. PTV Map&Market nimmt Rücksicht auf die internationale Kundenstruktur, die tourbezogenen Entfernungen, verschiedenste Restriktionen und auf die Zielvorgaben.«

THOMAS GÜSE, OI Sales Service/Support bei Dr. August Oetker Nahrungsmittel KG in Bielefeld

wertung von Expansionen und Standort-Umfeldern noch aussagekräftiger, beispielsweise für die langfristige Personalplanung.

Für die Zuordnungsplanung analysiert und visualisiert die Software bestehende Bezirke und Potenziale. Stärken und Schwächen werden unterschiedlich eingefärbt und sofort sichtbar. Die Analyse zeigt, welche Kundenzuordnungen noch effizienter für die Marktbearbeitung sind. Dabei achtet die Software stets darauf, die Mitarbeiter ausgewogen auszulasten. Zudem bezieht sie bei der Zuordnung die tourbezogenen Fahrzeitanteile ein. Das heißt, die Auslastung fußt auf konkreten Streckenkilometern.

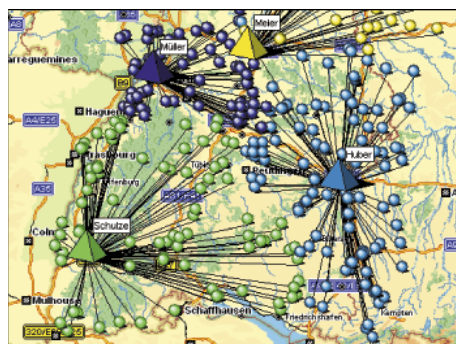
Standort- und Bezirksplanung – kurz und bündig:

- Überblick und Transparenz
- Planungssicherheit und Fairness
- Einsparpotenziale und mehr Zeit für die Kunden

Digitale Karten: Vektor-Landkarte, digitalisiert für geografische Informationssysteme.
Geocodierung: Voraussetzung für die Darstellung, dazu werden einer postalischen Adresse eine X- und eine Y-Koordinate zugeordnet.

Standortplanung: Wahl der richtigen Lage und der Anzahl der Standorte; wichtige Faktoren: Größe des Einzugsgebiets, Erreichbarkeit oder auch Wettbewerbssituation.

Zuordnungsplanung: Einteilung der Vertriebs- bzw. Verkaufsgebiete/-bezirke.



Standorte und Kunden mit PTV Map&Market



Bezirke straßenfein unterschiedlich eingefärbt



Effiziente Besuchstouren: weniger Kilometer, mehr Kunden

Etwa 50% der Arbeitszeit im Feld bleibt im wahrsten Sinne des Wortes auf der Straße. Eine professionelle Software, die Besuchstouren plant wie PTV Sales&Service, senkt die gefahrenen Kilometer erfahrungsgemäß um 10% bei gleicher Besuchsleistung.

Die Software ermittelt die optimale Besuchswoche und den günstigsten Tag mit der idealen Reihenfolge für jeden Termin. Besonderheiten wie Öffnungszeiten, Besuchsfrequenz und -dauer oder A/B/C-Prioritäten bezieht sie in die Berechnung ein. Zudem kann sie Kunden priorisiert verplanen und die unterschiedlichen Qualifikationen der Außendienstmitarbeiter berücksichtigen. Das Ergebnis: auslastungsoptimierte Tagestouren.

Die hinterlegten Arbeitszeiten der Mitarbeiter behält die Software immer im Griff. Hat der Planer zeitliche Puffer eingebaut, kann er auf Marketingaktionen schnell reagieren und Regelbesuche mit zusätzlichen Besuchen kombinieren.

Flexibel in der Praxis

Mit der Schnittstelle zu map&guide 25h lassen sich die Touren auch mit den täglichen Terminen in Einklang bringen. Für seine persönliche Übersicht erhält der Mitarbeiter seine Termine per E-Mail auf den mit map&guide 25h ausgerüsteten Laptop und in MS Outlook eingetragen.

PTV Sales&Service eignet sich für die strategische und die taktische Tou-



renplanung. Außerdem umfasst es alle Funktionen aus PTV Map&Market. Damit unterstützt das Programm den Planer bei allen strategischen Fragestellungen in Vertrieb und Außendienst.

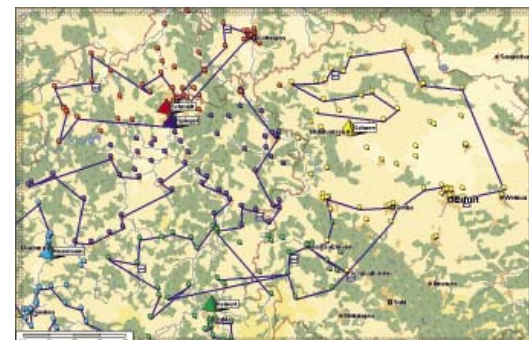
Tourenplanung: Systemgestützte Verfahren (Heuristiken), besonders für die optimierte Clusterbildung über Wochen und Tage bis hin zur täglichen Reihenfolge-Optimierung (Travelling-Salesman-Problem). Man unterscheidet strategische, taktische und operationale Tourenplanung.

Strategische Tourenplanung: Zentral erstellt für eine langfristige individuelle Auslastungsbewertung der Feldmannschaft unter Berücksichtigung des Aufwands (Anzahl Kunden/Besuche/Aktionen etc.). Dient der längerfristigen Bedarfs- und Personalplanung, kein Anspruch auf Fahrbarkeit.

Taktische Tourenplanung: Zentral erstellt für einen mittelfristigen Zeitraum (4 – 12 Wochen), berücksichtigt größtmögliche Anzahl Restriktionen, u.a. Fahrbarkeit, wird dem Mitarbeiter übergeben.

Besuchstourenplanung – kurz und bündig:

- Niedrigere Fahrtkosten
- Termintreue und realistische Tourpläne
- Zeit für intensive Kundenbetreuung und Akquise



Optimierte Besuchstouren mit PTV Sales&Service

»Wir haben mit PTV Sales&Service unsere Prozesse im Außendienst und unsere Besuchstouren optimiert. Früher hat jeder Außendienstmitarbeiter seine Touren selbst geplant. Heute werden die Touren zentral vorstrukturiert und priorisiert. Das bringt Transparenz und eine Effizienzsteigerung um 20%.«

SIMONE WERNER, Coordinator Sales Operations bei der Pepsi-Cola GmbH in Neu-Isenburg



Hand in Hand arbeiten: Integration in ERP- und CRM-Systeme

Um den Funktionsumfang und den Nutzen bestehender Systeme zu erweitern, bieten sich Komponenten an, die sich einfach integrieren lassen.

»Endlich eine vernünftige Lösung, die die Brücke schlägt zwischen der strategischen und der operativen Planung. Denn erst die Kombination der beiden Möglichkeiten entspricht den tatsächlichen Anforderungen im Außendienst-Alltag. Da die Planungshoheit beim Außendienstmitarbeiter bleibt, erhöht sich die Akzeptanz und Vorbehalte gegenüber einer computergestützten Tourenplanung werden abgebaut.«

PROF. DR. SUSANNE CZECH-WINKELMANN lehrt Vertriebsmanagement am Fachbereich Wirtschaft der FH Wiesbaden

Unternehmen, die die Vorteile der operativen und dezentralen Planung für den Außendienstmitarbeiter in bereits vorhandener Software nutzen wollen, haben mit den PTV eServern und den map&guide developer solutions dazu alle Möglichkeiten. Sie lassen sich in gängigen ERP-/CRM-Systemen einsetzen und nach dem Baukastenprinzip individuell auf die jeweiligen Anforderungen anpassen.

Unterwegs perfekt organisiert

Das kann so aussehen: Integriert in die Kalenderfunktion bietet die Lösung die Möglichkeit, Tagestouren und Weglisten auf der digitalen Karte anzuzeigen. Trägt der Mitarbeiter seine Wegzeiten in den Kalender ein, sieht er sofort seine Fahrtstreckenanteile. Kommt ein Sonderbesuch dazwischen oder wurde ein Kunde nicht angetroffen, so findet die Terminvorschlagsfunktion den nächstbesten Termin. Und falls sich unverhofft ein zeitliches Vakuum ergibt, so ermittelt die Korridor- oder Nächstensuche auf Wunsch den nächstgünstigsten gelegenen Kunden. Ebenfalls hilfreich: Wenn der Key Account mal wieder jede Menge Extra-

suche eingetragen hat, so dass die Regetouren durcheinander geraten, kann der Mitarbeiter auf seinem Laptop selbst die Tagesverteilung für die nächsten zwei bis drei Wochen kostenoptimiert neu planen – ganz einfach per Knopfdruck. Dabei bleiben fixe Termine fix und die verschiebbaren werden neu

verteilt, wahlweise mit oder ohne Übernachtung.

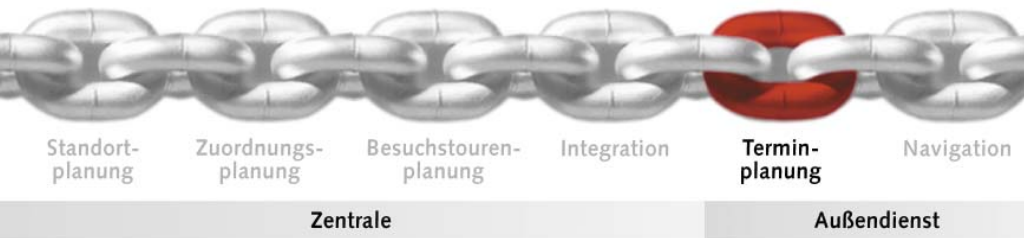
Mit der Anbindung an eine Navigation auf dem Handheld lassen sich Kundenadressen direkt aus dem Kalender für die Zielführung übernehmen. Hilfreich unterwegs sind auch Funktionen zur Hotel-suche oder zu aktuellen Verkehrsinfos.

Mögliche Funktionen:

- Adressvalidierung und -geocodierung
- Kartendarstellung
- Routenberechnung mit Weglisten
- Korridor-, Nächsten- und Umkreissuche
- Automatische Touroptimierung
- Reihenfolge-Optimierung
- Navigation inklusive Verkehrs-informationen



Harmonisches Miteinander



Terminplanung ohne Lücken und Konflikte

Speziell für den Außendienst entwickelt, ist map&guide 25h die erste Standardsoftware für eine optimierte Terminplanung auf Basis geografischer Daten. Dazu dockt das Programm an MS Outlook, Lotus Notes oder genesisWorld an und erweitert diese Systeme um Mapping- und Routingfunktionen.



»map&guide 25h sorgt auf sehr komfortable Weise für einen lückenlosen Terminkalender und eine optimale Reiseplanung. Die eingetragenen Termine lassen sich stressfrei bewältigen und das professionelle Routing verkürzt tatsächlich die Zeit, die man täglich unproduktiv im Auto verbringt.«

RALF HAHN, Versicherungskaufmann im Außendienst der fivers Versicherungsmakler GmbH, Karlsruhe

spricht. Damit liegt die Terminhoheit wieder beim Außendienstmitarbeiter, der so seine persönlichen Erfahrungen aus den konkreten Kundenkontakten in die strategische Besuchsplanung einbringen kann.

Bei Terminlücken in der Besuchstour lässt sich der Anwender eine Liste seiner Kontakte z.B. innerhalb eines definierten Umkreises anzeigen und übernimmt die gewünschten Adressen in den Kalender. Eventuelle Terminkonflikte registriert die intelligente Software und gibt Alternativvorschläge an. Dabei stellt sie sicher, dass der Kalender nur Termine enthält, die realistisch und stressfrei zu absolvieren sind.

Zu allen Stationen der Besuchstour liefert das Programm die Anfahrtszeit, die Entfernung und die Wegbeschreibung. Besonders komfortabel für unterwegs: Die Stationslisten können an mobile Navigationssysteme, wie map&guide fleet navigator, übergeben werden. Die Online-Hotelbuchung direkt aus dem Programm heraus und die Nutzbarkeit aller relevanten Daten für die Reisekostenabrechnung runden die Anwendung ab.

Klarer Unterschied: Intuitive Kalenderführung im Vergleich mit optimierter Terminplanung

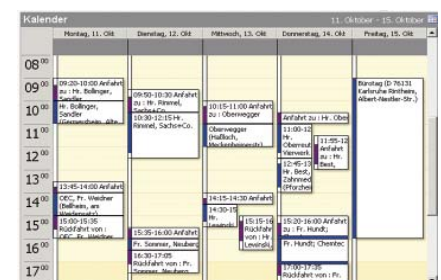
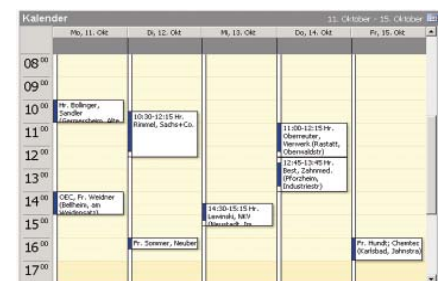
map&guide 25h – kurz und bündig

- Geografische Terminplanung
- Optimierte Routenplanung
- Übergabe der Tourstationen an die mobile Navigation
- Schnittstelle zu MS Outlook, Lotus Notes, genesisWorld
- Terminlücken füllen
- Terminkonflikte auflösen
- Online-Hotelbuchung
- Reisekostenabrechnung

Wertvolle Verbindung

Kundenkontakte, Kalender und Routenplanung zu verbinden ist auch dann unverzichtbar, wenn im Unternehmen zentral die Termine für den Außendienst geplant werden. Denn mit map&guide 25h kann der Einzelne top-down gesetzte Kundenbesuche schnell und mühelos in eine zeit- und streckenoptimierte Reihenfolge bringen, die seiner individuellen Tages- oder Wochenplanung ent-

Operative Tourenplanung: Dezentrale Unterstützung der Außendienstmitarbeiter auf deren Endgeräten. Mit einer geeigneten Software kann der Außendienstmitarbeiter die operative Planung (Kunde nicht angetroffen, Aktionsbesuch etc.) selbst in das bestehende Tourgerüst einfügen.





Schneller und zielgenau zum Kunden

Im Vertrieb, Außendienst oder Kundenservice sind Navigationssysteme buchstäblich zielführend. Dabei geht der Trend zu mobilen Lösungen – nicht zuletzt, weil sie den Nutzen mobiler Endgeräte, die viele Außendienstmitarbeiter heute ohnehin dabei haben, erhöhen.

Mobiler Zusatznutzen

Zu den Vorteilen zählt, dass sie den Benutzer unabhängig machen, denn jeder hat sein eigenes Navigationssystem auf seinem mobilen Endgerät. Wird die mobile Navigation an eine Drittsoftware angebunden, so lassen sich Kundenadressen direkt für die Zielführung übernehmen, ohne dass der Fahrer selbst Adressen eingeben muss.

Mit map&guide fleet navigator und PTV NaviService stehen zwei durchdachte Lösungen für die mobile Navigation bereit. Hausnummerngenaues, dynamisches Routing, deutliche Sprachausgabe und übersichtliche Kartendarstellungen gehören dabei zum Standard.

map&guide fleet navigator – kurz und bündig

- Lauffähig auf allen gängigen Pocket PCs sowie auf Gotive, skeye, pad, PSION workabout pro
- Adressübernahme aus anderen Systemen (Outlook, CRM etc.)
- Neue Anfahrtsziele können aus der Zentrale an das Endgerät übergeben werden
- Peripheres Europa-Straßennetz wird mit jeder Karte ausgeliefert
- Sinnvolle Ergänzung zur optimierten Termin- und Reiseplanung mit map&guide 25h



PTV NaviService – kurz und bündig

- Offboard-Navigationsdienst, bei der im PTV-Rechenzentrum die günstigste Route mit aktuellstem Kartenmaterial geplant wird
- Installation und Updates entfallen
- Offen für unterschiedliche Hardware, wie Handys, Smartphones, PDAs, Pocket PCs
- Übernahme von Kundenadressen für die Navigation

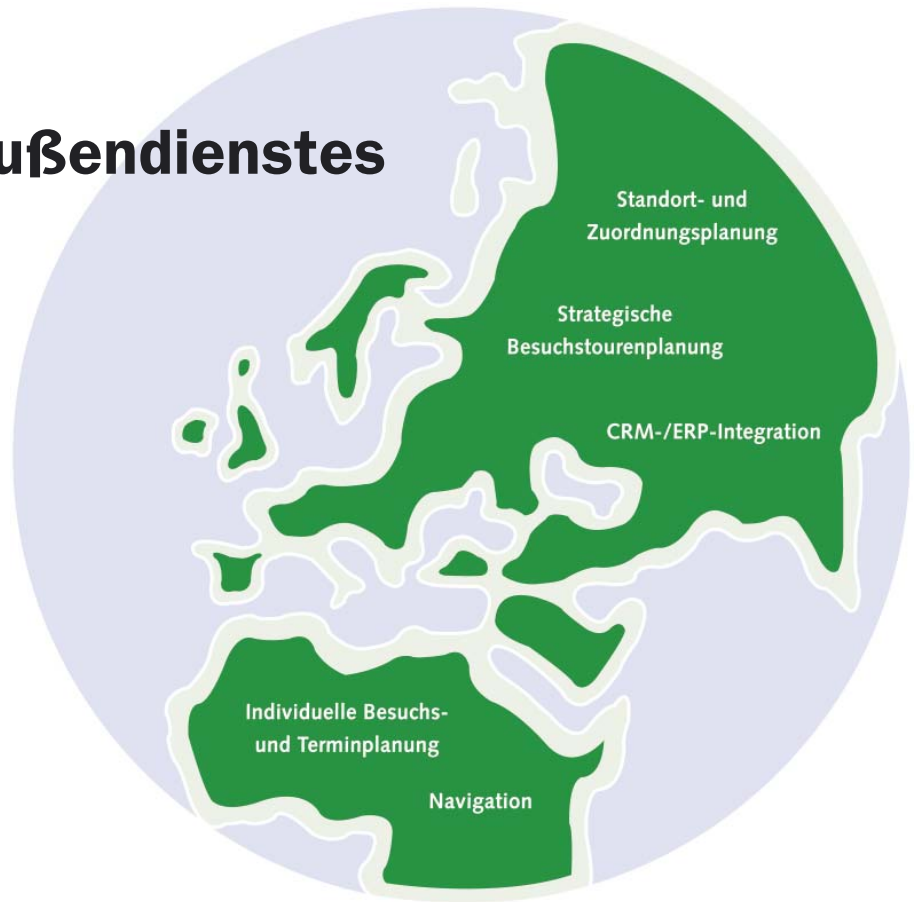
- Verkehrsinformationen werden bei der Routenempfehlung automatisch berücksichtigt
- Kopplung mit Flottenortungssystemen möglich

»Unser Außendienst hat einen strammen Terminkalender. Da ist für Umwege keine Zeit. Wir setzen deshalb auf die mobile Navigation. Besonders komfortabel ist dabei die Anbindung von map&guide fleet navigator an unser ERP-System. Dadurch werden selektierte Kundenadressen beim Start der Software automatisch für die hausnummerngenaue Zielführung übernommen.«

FRANK URBANOWITZ, Leiter IT bei der PINO Pharmazeutische Präparate GmbH in Hamburg

Mobile Navigation: Hierbei berechnet eine Software auf einem mobilen Endgerät die optimale Route.
Offboard-Navigation: Der Fahrer richtet seine Anfrage an eine Zentrale. Sie berechnet die Route und übermittelt abschnittsweise einen Routenkorridor zurück an das mobile Endgerät.
Korridorbasierte Routenübertragung: Nicht nur die Route, auch der Korridor ringsum wird gesendet, so dass der Fahrer bei Fehlfahrten automatisch sofort alternativ navigiert wird.
Dynamische Routenführung: Berücksichtigt aktuelle Verkehrsinformationen sowie tages- und streckenspezifische Geschwindigkeitsprofile.

Die Welt des Außendienstes



Ihre Vorteile:

- **Klarheit und Transparenz:**
Immer im Bild durch die verschiedenen Möglichkeiten der Darstellung auf der digitalen Karte (Kunden, Gebiete, Mitbewerber etc.)
- **Planungssicherheit und Fairness:**
Fundierte Analysen, gleichmäßige Auslastung Ihrer Mitarbeiter, zuverlässige Tourpläne, sinnvolle Zielvereinbarungen
- **Zeit- und Kostenersparnis:**
Optimierte Fahrtwege, kürzere Fahrzeiten, effiziente Touren und Gebiete
- **Besserer Service:**
Mehr Zeit für Ihre Kunden, Termintreue durch Planung auf dem realen Straßennetz
- **Umsatzsteigerung:**
Mehr Zeit für Neukunden-Akquise und zusätzliche Werbeaktionen



PTV AG

Stumpfstraße 1
76131 Karlsruhe
Tel.: +49 (0)7 21-96 51-1 56
E-Mail: logistics@ptv.de
www.ptv.de

MAP&GUIDE *The Mapware Company*

Ein Unternehmen der PTV Gruppe

MAP&GUIDE GmbH

Albert-Nestler-Str. 10
76131 Karlsruhe
Tel.: +49 (0)7 21-78 16-0
E-Mail: vertrieb@mapandguide.de
www.mapandguide.de