

### **Zusammenfassung:**

Außendienstmitarbeiter sind kostenintensive Vertriebsprofis. Deshalb lohnt es sich, die Terminvereinbarung durch ein Telefonakquiseteam zu machen. Die CRM- und Callcenter-Software AG-VIP SQL bietet dafür das optimale Werkzeug.

## **Außendienst: Mehr Zeit beim Kunden vor Ort**

Im Verhältnis zu anderen Kommunikationskanälen ist der persönliche Besuch eines Außendienstmitarbeiters die teuerste Kontaktmöglichkeit. Außendienstmitarbeiter sind oftmals Spezialisten auf ihrem Fachgebiet und können komplexe Lösungen vor Ort wirkungsvoll präsentieren und verkaufen. Deshalb ist es lohnend, diese Mitarbeiter von anderen Aufgaben freizustellen. So können Profis am Telefon die Terminvereinbarung für den Außendienst übernehmen.

Mit der CRM- und Callcenter-Software AG-VIP SQL von Grutzeck-Software erhalten Unternehmen eine Lösung, die beiden Anforderungen gerecht wird. Professionelle Callcenterfeatures wie Dialer, Kampagnenmanagement, interaktiver Gesprächsleitfaden usw. unterstützen Telefonkontakter bei der Terminvereinbarung. Dabei bietet das optionale Add-On „Terminvereinbarung“ für jeden zu verplanenden Außendienstmitarbeiter einen separaten Kalender und ist voll Mandantenfähig. Skillbasiert wird bei Terminwunsch automatisch der am besten geeignete Außendienstkalender geöffnet. So lassen sich automatisch Adressen Verkaufsgebieten zuordnen oder bei speziellen Produktinteressen, die Profis für diesen Termin verplanen. Der Clou an der Lösung ist jedoch die integrierte Entfernungsoptimierung. Sobald sich bei einem Terminwunsch des Gesprächspartners der am besten geeignete Kalender öffnet, werden die Entfernungen vom aktuellen Gesprächspartner zu den bereits gebuchten Terminen angezeigt. Aufgrund der Entfernung besonders günstige Terminlücken werden farblich hervorgehoben. Damit wird sichergestellt, dass der teure

---

Außendienstmitarbeiter möglichst viel Zeit beim Kunden vor Ort und wenig Zeit im Auto verbringt. Die Motivation steigt, weil Fahrtzeiten realistisch berücksichtigt werden.

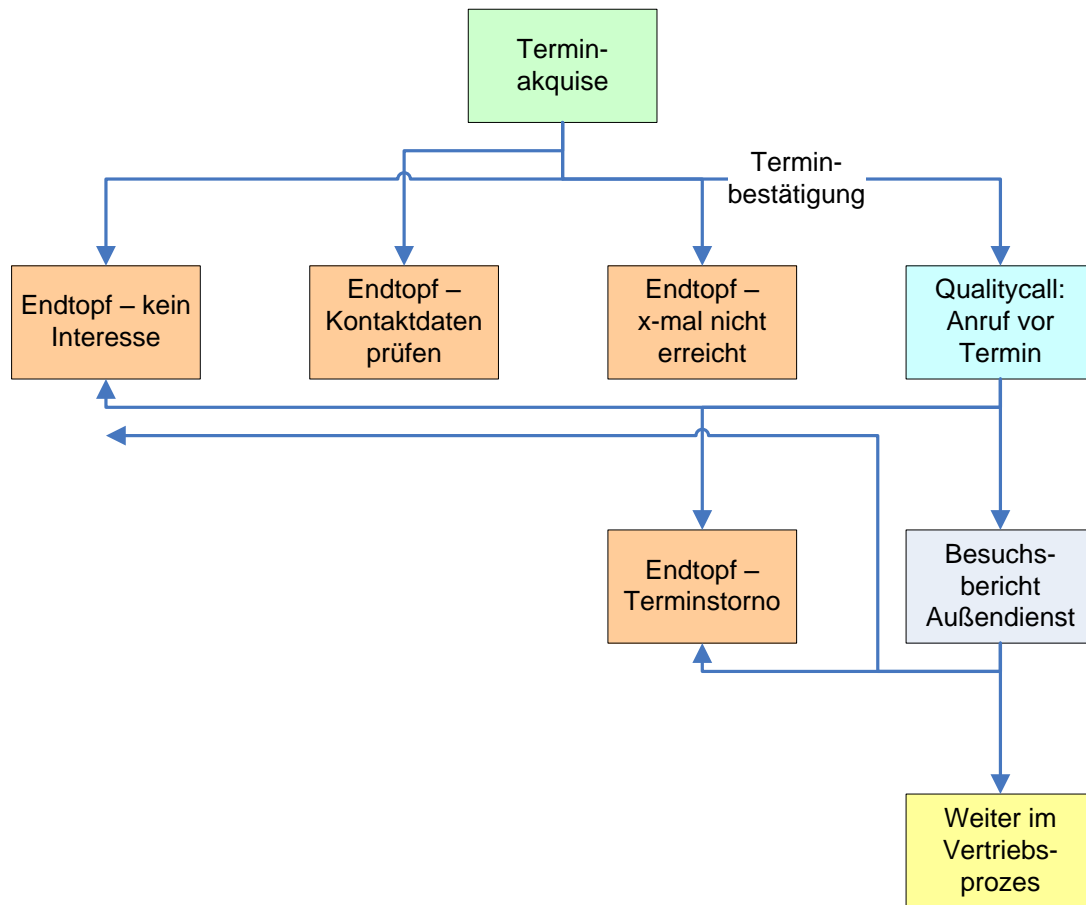
Aus AG-VIP SQL lassen sich automatisch Terminbestätigungen per Email, Brief, Fax oder SMS generieren. In der aktuellsten Version kann der Außendienstmitarbeiter nicht nur über den VPN-Zugriff direkt auf das CRM-System zugreifen, sondern über den Online-Kalender sofort für ihn gebuchte Termine einsehen, zu verplanende Zeiten freigeben oder sperren.

Die in der CRM-Software integrierte Workflow-Engine ermöglicht es, den gesamten Vertriebsprozess innerhalb der Software abzubilden, zu steuern und zu überwachen. Damit geht das Feedback vom Termin direkt in die Software ein, Informationsmaterial kann darüber versendet, Angebot erzeugt und verfolgt werden. Der Außendienstmitarbeiter hat so ein optimales Vertriebswerkzeug. Der Vertriebsleiter erhält alle notwendigen Kennzahlen zur Steuerung seiner Vertriebsorganisation. Der Callcentermanager kann seine Aktivitäten im In- und Outbound mit der CRM- und Callcentersoftware AG-VIP SQL optimal führen.

Die neue Version von AG-VIP SQL sehen Sie live auf der CallCenterWorld vom 8.-11.02.2010 in Berlin in Halle 3, Stand B 12 bei Grutzeck-Software. Weiterführende Informationen finden Sie unter <http://www.grutzeck.de>.

Anzahl Zeichen: 2.927

Illustrationsmaterial kann auf Wunsch gestellt werden.



(PrMt 2010-01 Terminvereinbarung Prozess.jpg)

Terminauswahl

11.01.2010 KW: 2

MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
11	12	13	14	15	16	17
08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
09:00	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00
10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00
11:00 0,3 km 60313 Frankfur	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
12:00 12,6 km 63179 Obertsh	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
13:00	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
14:00 1,5 km 60323 Frankfur	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00

Gabi Gierig (ADM Süd)

(PrMt 2010-01 Terminvereinbarung Kalender.jpg)

---

## Über Grutzeck-Software

Seit mehr als 30 Jahren bietet Grutzeck-Software Lösungen für Vertriebs- und Kundenmanagement. Ziel der Entwicklung sind flexibel anpassbare Standardsoftwarelösungen, die sich vom Anwender an die Unternehmensbedürfnisse anpassen lassen. Einen Schwerpunkt bilden dabei CRM- und Callcenter-Softwarelösungen. Die neueste Produktlinie AG-VIP SQL wurde 2005 mit dem Innovationspreis im Bereich "Kundenmanagement", 2006 im Bereich "Business Process Management" und 2007 im Bereich "CRM" ausgezeichnet. Die CRM- und Callcenter-Software AG-VIP SQL wurde von Microsoft für Windows XP und Vista zertifiziert. Grutzeck-Software ist Microsoft Certified Partner.

Weitere Informationen zu Grutzeck-Software GmbH finden Sie unter <http://www.grutzeck.de>