

Integriertes Vertriebs- und Abrechnungsmanagement

Erfolgsfaktoren für Kleinunternehmen



ATWmedia GmbH
Camburger Straße 5
90991 Erfurt
info@atwmedia.de

1. Warum sind die folgenden Seiten für Sie relevant?

Sie haben es sicher selbst schon erlebt: Sie fragen einen Lieferanten an, haben Interesse an seinem Produkt, dieser meldet sich auf Ihre Anfrage sehr spät - mit einem schwer verständlichen Angebot, unklarer Preisstruktur und in einem wenig professionellen Format. Sofern Sie ihn beauftragen wird er vielleicht später lange brauchen, um seine Rechnung zu stellen, die dann ähnlich schwer verständlich ist. Vermutlich beauftragen Sie beim nächsten Mal jemand anderen.

Ein professionelles Management von Vertriebs- und Abrechnungsprozessen wird heute aus zwei Gründen immer wichtiger für Ihren Unternehmenserfolg:

- **Effektivität:** Kunden erwarten eine professionelle, zielgerichtete und schnelle Kommunikation, Angebotserstellung und Abrechnung – und entscheiden sich für den professionellsten (meist nicht nur für den günstigsten) Anbieter.
- **Effizienz:** Sie und Ihre Mitarbeiter müssen sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren und die Angebots- und Rechnungsstellung mit möglichst geringem Zeitaufwand abwickeln können.

Die folgenden Seiten geben Ihnen Anregungen und Hilfestellung, um künftig Ihren Angebots- und Rechnungsprozess noch besser als heute managen zu können.

2. Angebots- & Rechnungsmanagement: Typische Herausforderungen

Unzureichend strukturierter Vertriebs- und Abrechnungsprozess

Die Bedeutung eines effektiven Vertriebsprozesses ist inzwischen allen Unternehmen und Unternehmern klar – dennoch wird häufig noch mit zu wenig Konsistenz, Struktur und Disziplin gearbeitet und Vertrieb findet

manchmal eher „ungesteuert“, zuweilen zufällig statt. Vertriebsmitarbeiter haben oft eigene, unterschiedliche Herangehensweisen, verwalten ihre Kundenkontakte in unterschiedlicher Form und erstellen Angebote auf unterschiedliche Weise.

Noch nicht hinreichend durchdacht ist zudem die Ende-zu-Ende Abbildung von Vertriebsaktivitäten bis hin zu Rechnungsstellung und Mahnung als integrierter Prozess.

Qualität und Konsistenz der Außendarstellung und Kundeninteraktion

Neben den offensichtlichen Mechanismen der Außendarstellung - Marketingmaterial, Webseite, Produktqualität und Kundenservice sind die kommerziellen Interaktionen – Angebots-, Auftrags- und Rechnungsdokumente weitere Aushängeschilder eines jeden Unternehmens. Häufig wird dieser Bereich allerdings nicht hinreichend bedacht und entsprechende Dokumente nicht selten unvollständig, schlecht strukturiert und unsauber formatiert.

Unterschiedliche Herangehensweisen einzelner Vertriebsmitarbeiter führen zudem häufig dazu, dass die Art der Kundeninteraktion, deren Dokumentation sowie das Aussehen von Angeboten und Rechnungen inkonsistent sind. Aktivitäten eines Vertriebsmitarbeiters mit seinen Kunden sind z.T. für andere Vertriebsmitarbeiter schwer nachvollziehbar, das Einspringen im Krankheits- oder Urlaubsfall schwierig.

Fehlende Transparenz bzgl. Kunden, Aktivitäten, Ergebnissen: „You can't manage what you don't measure“

Für ein effektives Management Ihrer Kunden ist eine vollständige Übersicht über die bestehende Geschäftsbeziehung, bisher erstellte Angebote und Rechnungen sowie die bisherigen Interaktionen mit Ihrem Vertrieb bzw. Kundenservice unerlässlich. Oftmals sind derartige Informationen allerdings wenig dokumentiert, schlecht zugreifbar und oft nur direkt

in den Köpfen von Vertriebsmitarbeitern vorhanden.

Zu wenige oder zu viele Datenquellen, unzureichend verknüpft

In vielen Unternehmen haben sich in der Vergangenheit verschiedene Methoden etabliert, Kundenkontakte, Angebote und Rechnungen zu verwalten – oft in einem Mix aus Outlook, Excel, Word und zum Teil unter Verwendung einer Buchhaltungssoftware. Manchmal sogar noch papierbasiert. Es existiert häufig keine eindeutige Quelle für Kunden- und Ansprechpartnerdaten. Die Aktualisierung einer Kundenadresse an einer Stelle erzeugt häufig Inkonsistenzen mit anderen Quellen. Eine Verknüpfung der Daten ist oft unmöglich und Auswertungen zeitaufwändig und langsam.

Hoher Zeitaufwand für Kundeninteraktion, Angebots- und Rechnungsstellung

Die oben genannten Herausforderungen bzgl. Prozess, Transparenz und Datenquellen führen typischerweise zu hohem zeitlichen Aufwand im gesamten Vertrieb: Es stellen sich schnell Fragen: Wann erwartet der Kunde das Angebot? Welche Informationen hat er schon erhalten? Welche Rabatte gewähren wir typischerweise? Welcher Preis war genau vereinbart?

Vielen Kleinunternehmern „graut“ es daher vor dem allwöchentlichen Bürotag, an dem Angebote und Rechnungen gestellt werden und das Kerngeschäft faktisch liegen bleibt.

3. Fünf Erfolgsfaktoren für erfolgreiches Vertriebs- & Abrechnungsmangement

a) Professionalität

Eine professionelle Interaktion mit Ihren Kunden ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung. Dies beginnt bereits bei der sinnvollen Vorbereitung und Einhaltung vereinbarter Termine und setzt sich fort in der

Erstellung professioneller Angebote, Aufträge und Rechnungen: Schnell, übersichtlich und klar strukturiert müssen sie sein. Stellen Sie klar dar, welche Leistungen über welchen Zeitraum zu welchen Preisen angeboten und abgerechnet werden. Stellen Sie Angebote schnell und unmittelbar nach einer Anfrage. Ein Kunde, der längere Zeit (ein paar Tage, eine Woche) auf ein Angebot warten muss, wird sich schnell für einen Wettbewerber entscheiden. Stellen Sie Rechnungen schnell nach Fertigstellung eines Auftrages – nur so optimieren Sie letztlich auch Ihre Liquiditätslage. Ein in MS Word oder Excel erstelltes Angebot lässt bzgl. Klarheit und Verständlichkeit oft zu wünschen übrig und ist nur mit viel Aufwand zu erstellen, ist oft aber noch Gang und Gäbe.

b) Transparenz

Für sämtliche Kundeninteraktionen, seien es eMails und Telefonate im Rahmen der Erklärung Ihrer Produkte und Dienstleistungen, die Erstellung von Angeboten und letztlich die Erstellung von Rechnungen ist eine klare Übersicht der Kundenhistorie, der in der Vergangenheit erstellten Angebote und Rechnungen wichtig. Sie benötigen Transparenz über alles, was mit Ihren Kunden in der Vergangenheit gelaufen ist, um sie heute und künftig möglichst gut und zielgerichtet bedienen zu können. Hierzu ist es unerlässlich, eine eindeutige Datenquelle zu verwenden („Single Source of Truth“), in der Adressdaten, Interaktionshistorie und zusätzliche Kundeninformationen wie Geburtstag, Social Media Profile und persönliche Daten festgehalten werden. Jeder Ihrer Vertriebsmitarbeiter sollte diese Informationen nutzen und aktualisieren können.

Ein schneller und direkter Zugriff auf Ihre Kundendaten, in der Vergangenheit erstellte Angebote und Rechnungen - jederzeit und idealerweise von jedem Ort - ist unerlässlich, um für Ihre Kunden stets verfügbar sein und schnell reagieren zu können. Sobald ein Vertriebsmitarbeiter z.B. mit dem iPad vor Ort beim Kun-

den ein Angebot gestellt hat, sollte Ihr gesamtes Vertriebsteam und vielleicht auch bereits die Produktion darauf zugreifen und entsprechend planen können.

c) **Disziplin**

Vertrieb ist immer auch Disziplin! Oftmals benötigen Sie mehrere Anläufe, um einen Kunden zu gewinnen, ihn von Ihren Leistungen zu überzeugen. Das regelmäßige Nachhalten, das Informieren über Produktneuheiten und aktuelle Angebote ist essentiell für Aufbau und Pflege einer Geschäftsbeziehung. Vergessen Sie während des Abarbeitens von Kundenaufträgen nicht die Pflege und den Aufbau neuer Kunden und Geschäftsbeziehungen. Ein stringentes Management von Terminen, Wiederholungen und der regelmäßige Kontakt mit bestehenden und neuen Kunden, z.B. in einem 3-Monats-Turnus, sind unerlässlich.

d) **Einfachheit**

Angebotsstellung, Beauftragung und Abrechnung sind i.d.R. nicht die Kernaktivitäten eines kleinen bzw. mittelständischen Unternehmens und sollten zugunsten der Entwicklung von Produkten, Produktion, Kundenservice und wertschaffender Vertriebsaktivitäten in der direkten Interaktion mit dem Kunden möglichst einfach, simpel und wenig zeitintensiv abgewickelt werden. Die entsprechenden Prozesse sollten einfach strukturiert, für Vertriebsmitarbeiter einfach erlernbar und logisch nachvollziehbar sein.

e) **Schnelligkeit**

Wenn Sie eine Woche benötigen, um ein Angebot zu stellen, wird der Kunde sich ggf. schon anders entschieden haben. Wenn Sie mehrere Wochen benötigen, um Ihre Rechnungen zu stellen, werden Sie ggf. Liquiditätsprobleme bekommen. Versuchen Sie, den „Ball“ immer

im Spielfeld Ihrer Kunden zu halten und niemals selbst der Flaschenhals zu sein!

Etablieren Sie einen Mechanismus, der Sie diese kommerziellen Interaktionen, diese Standardaktivitäten schnell erledigen lässt. Idealerweise nutzen Sie nicht einen – oft ungeliebten – „wöchentlichen Bürotag“ für diese Aktivitäten, sondern regelmäßig täglich einige Minuten für neue Angebote und fällige Rechnungen.

4. **Moderne Softwareunterstützung**

Die genannten Faktoren können heute sehr einfach durch Software unterstützt werden. Es gibt eine mittlerweile unüberschaubare Anzahl von Lösungen, die allerdings nicht alle die (und nur die) wichtigsten Faktoren unterstützen. Ein großes Problem ist die Überladung von Softwarelösungen mit Funktionalitäten, Auswahlmöglichkeiten und komplexen Prozessen. Es kommt aber insbesondere für Vertriebs- und Abrechnungssoftware in erster Linie darauf an, dass diese einfach und schnell bedienbar ist.

Bei der Auswahl einer passenden Software sollten Sie insgesamt auf die folgenden Punkte achten, die wir anhand unserer Software ATWSales illustrieren:

Einfache, übersichtliche Oberfläche

Die wichtigsten Funktionen sollten mit wenigen Klicks erreichbar und klar strukturiert sein. Einfache Grafiken dienen dem schnellen, intuitiven Verständnis. Ein Dashboard stellt direkt nach dem Login die wichtigsten Informationen und Aufgaben dar, die zu erledigen sind.



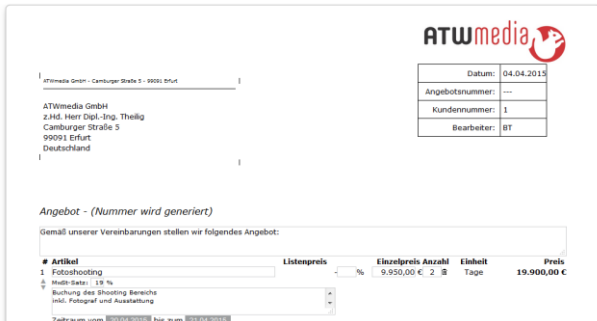
Simpler, leicht verständlicher Workflow

Der hinterlegte Vertriebs- und Abrechnungsprozess sollte sofort verständlich, intuitiv und pragmatisch sein – im Grunde geht es simpel um Angebote, Aufträge und Rechnungen.



Hinter jedem Schritt sollte sich wiederum ein einfacher Workflow befinden, der eine schnelle Bearbeitung erlaubt – wie am Beispiel der Angebotserstellung. Farben drücken zudem aus, welche Schritte abgeschlossen, in Arbeit oder noch offen sind.

Eine Vorschau funktionalität sollte Ihnen frühzeitig zeigen, wie Ergebnisdokumente dargestellt werden – z.B. Angebotsvorschau:



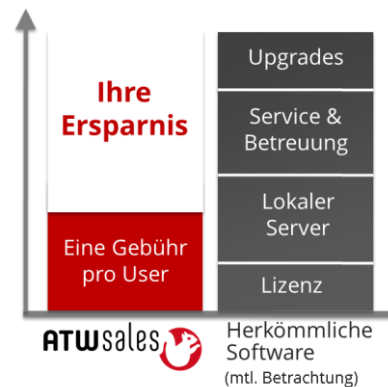
Sicherheit, Verlässlichkeit und minimaler Pflegeaufwand

Betriebs- und Datensicherheit müssen insbesondere bei einer täglich genutzten Software sichergestellt sein. Im Gegensatz zu lokalen Installationen, die regelmäßig Updates und ggf. interne IT-Fähigkeiten benötigen, bieten Cloud-Lösungen heute sehr sichere und komfortable Nutzungsmöglichkeiten mit automatischen Updates und Datensicherungen.

Geringe Kostenbelastung

Eine Softwareinvestition darf nicht teurer sein als der durch sie geschaffene Nutzen. Dieser lässt sich bei Vertriebs- und Abrechnungssoftware in eingesparter Arbeitszeit – ggf. auch in zusätzlichem Umsatz durch ein effektiveres Kundenmanagement bemessen und kann auch bei kleinen Unternehmen schnell einige tausend Euro monatlich wert sein. Die monatlichen Kosten für eine Software liegen meist weit darunter - insbesondere bei monatlicher Abrechnung kleinerer Gebührensätze für eine Cloud-Lösung.

Es sollten also nicht nur die absoluten Kosten verglichen werden, sondern insbesondere der Nutzen verschiedener Softwarelösungen.



Schnelle Einrichtung

Die Einführung bzw. Umstellung einer Software löst oft Unbehagen aus. Wie lange wird das dauern, wie lange werden wir nicht oder erschwert arbeiten können? Wie teuer wird die Umstellung, Schulung und Einarbeitung von Mitarbeitern sein?

Eine moderne Cloud-Lösung ist typischerweise sofort einsatzbereit, eine ggf. notwendige Anpassung und der Import existierender Daten sollten wenige Tage benötigen und eine einfach zu bedienende Software macht Schulungsaufwand obsolet und unterstützt die schnelle „Adoption“ der Software durch alle Mitarbeiter.

Standardisierte, schnelle Kommunikation mit Kollegen & Kunden

Die interne und externe Kommunikation sollte über die Software sehr einfach und klar strukturiert sein. Dies betrifft sowohl die erzeugten Dokumente als auch Standard-Formate wie PDF, die schnell direkt aus der Software per eMail versandt werden können und bei Ihnen und Ihren Kunden für einfache Handhabung sorgen. Beispiel PDF-Angebotsdokument:

ATWmedia
Camdurger Straße 5
99091 Erfurt
Tel.: +49 361 / 341 92 808
Fax: +49 361 / 341 92 799
Email: info@atwmedia.de
www.atwmedia.de

ATWmedia GmbH
z.Ho. Herr Theilig
Camdurger Straße 5
99091 Erfurt
Deutschland

Datum: 04.04.2015 Angebots-Nr.: A2015-04-000051 Kunden-Nr.: 1 Bearbeiter: BT

Angebot A2015-04-000051
Demäß unserer Vereinbarungen stellen wir folgendes Angebot:

| # | Artikel | Einzelpreis | Anzahl | Einheit | Preis |
|---|---|-------------|--------|---------|-------------|
| 1 | Fotoshooting incl. 1000 x 750 Buchung des Shooting Bereichs incl. Fotograf und Ausstattung eine Modes Zeitraum vom 20.04.2015 bis zum 21.04.2015 | 9.950,00 € | 2 | Tage | 19.900,00 € |

Preis Netto: 19.900,00 €
MwSt: 3.781,00 €
Preis Brutto: 23.681,00 €

Änderungen vorbehalten. Die Konditionen beruhen auf einer Vereinbarung und gelten exklusiv für den genannten Kunden.
Für Aufträge gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der ATWmedia GmbH.
Wir hoffen, dass dieses Angebot Ihren Erwartungen entspricht, und freuen uns auf ihren Auftrag!
Mit freundlichen Grüßen
Beta Tester
Die Gültigkeit dieses Angebote beträgt nach Ausstellung: 4 Wochen.

EMAIL SENDER

Empfänger: Herr Dipl.-Ing. Michael Theilig

Absendername: ATWmedia Buchhaltung (*)

an Email: theilig@atwmedia.de (*)

CC: (optional)

Anhang: weitere optionale Anhänge

Betreff:

Lieber Herr Dipl.-Ing. Theilig,
...
Mit freundlichen Grüßen,
ATWmedia Buchhaltung

body p

Schließen Senden

Testen Sie ATWsales kostenfrei in Ihrem Unternehmen!

Das System erleben können Sie unter

Web: trial.atwsales.de

User: *trial*

Passwort: *trial*

Unter www.atwsales.de erhalten Sie weitere Informationen.

ATWsales BASIC – für Kleinunternehmen: Kostenlose Testversion unter www.atwsales.de einrichten und in 5 Minuten starten!

ATWsales Enterprise – für den Mittelstand: Wir richten Ihnen eine kostenfreie Pilotversion ein. Bitte kontaktieren Sie uns.



ATWmedia GmbH
Camdurger Str. 5
99091 Erfurt
HRB Jena: 505534

Geschäftsführer:
Dr. Markus Anding
Michael Theilig

info@atwmedia.de

Telefon: 0361 341 92 808
Telefax: 0361 341 92 799