Außendienstler müssen den Kalender, Termine, Adressen, Aufgaben und Notizen verwalten sowie ihre Touren planen. Moderne elektronische Geräte können dabei helfen. Foto: Your Photo Today

Zeitplaner in elektronischer Variante

Speziell für Außendienstler ist die einfache Bedienung wichtig – Zugang zu sozialen Netzwerken gewinnt an Bedeutung

Selbst wenn Alexander Bade den Tankstutzen in sein Firmenfahrzeug steckt, lugt er nebenbei auf sein Blackberry, um die neusten Mails zu lesen. Der Fachberater des Tondachziegelherstellers Creaton ist als Außendienstler unterwegs. Wenn er in Nordwürttemberg Architekten, Baustofffachhändler und Zimmereien besucht, ist das Smartphone sein direkter Draht zu den Kollegen im Verkaufsinnendienst und seinen Kunden.

Im Vertrieb zählt Wissensvorsprung

Die Arbeitstage des Industriekaufmanns sind straff durchgeplant. Zwischen fünf und acht Besuche stehen in seinem Kalender, einem schwarzen Büchlein. „Das ist mir heilig", sagt der 43-Jährige. Für die Planung greift Bade wieder zu Bleistift und Papier. Elektronische Kalender hatte er früher auch benutzt – etwa als er acht Jahre lang für einen schwäbischen Schraubenkonzern Handwerker aufsuchte. Doch immer wieder gingen Daten verloren, wenn Software-Updates eingespielt wurden. Als extrem ärgerlich und zeitraubend bezeichnet der Außendienstler diese Verluste. Seine E-Mails hingegen checkt Bade über sein webfähiges Handy. Denn die Zeiten sind vorbei, in denen Kunden und Kollegen warten, bis er abends am Schreibtisch sitzt, um Anfragen zu beantworten. „Heute wird erwartet, innerhalb weniger Stunden zu reagieren", sagt der Berater.

Wie ihm geht es etlichen Außendienstlern. Firmen wie Bausparkasse Schwäbisch Hall, Bosch und Bauknecht schicken ihre Leute mit allerhand elektronischen Helferlein auf Reisen. Oft mit unterschiedlicher Zielsetzung. Die Würth-Gruppe etwa stattete schon vor Jahren den Außendienst mit Laptops aus. Weil das Tippen auf den Rechnern beim Kundengespräch als störend empfunden wurde, ließ Reinhold Würth die Geräte einsammeln. Heute sind die Laptops wieder erlaubt, erzählt ein Firmenkenner.

Die Anekdote aus dem Kochertal zeigt, dass trotz zunehmender Miniaturisierung der EDV Hürden im Umgang auftauchen. Thorsten Jekel berät Unternehmen in IT-Fragen zum mobilen Internet und weiß, was ein Außendienstmitarbeiter unterwegs zu erledigen hat. „Um Kalender, Termine, Notizen, Aufgaben und Adressen optimal verwalten zu können, waren bisher die Ringbuch-Zeitplaner bei vielen Verkäufern die erste Wahl", sagt der Fachmann. Allerdings etablierten sich zusehends elektronische Varianten. Etwa die Software itempus. „Die virtuelle Umsetzung des klassischen Zeitplanbuchs aus Papier auf das iPad", so Jekel.

Es kann wie die Ringbuchversion Aufgaben festlegen, Termine übersichtlich darstellen, Kontakte verwalten und an Geburtstage oder Fristen erinnern. Zu diesen Funktionen liefert es die vom Zeitplanbuch gewohnten Infoblätter, die via Screentouch griffbereit daliegen. Der Nutzer kann so etwa sehen, wann welche Schulferien sind. Und er kann Präsentationen, Berichte oder Artikel als Datei hinter einzelne Funktionen legen. Bereits in der Basisversion synchronisiert die Software Outlook-Termine und Kontakte. Jekel ist sich sicher, dass „sogar Skeptiker und Papierfreunde wie Bade umsteigen, wenn ihre Unternehmen ihnen ein iPad inklusive App zur Verfügung stellen würden."

Neben itempus gibt es die Klassiker: Outlook und Lotus Notes sind die am weitesten verbreiteten Zeitmanagement-Programme. Daneben gebe es weitere Applikationen. „Wenn Vertriebler Kundendaten, Umsätze, gekaufte Artikel und Besuchshistorien digital im Gepäck haben können, wieso sollen sie dann noch ihr Zeitmanagement von Hand führen?" verdeutlicht der Fachmann aus Itzehoe den Wandel. Creaton-Mann Bade ist hier eher die Ausnahme. Zudem sei es hilfreich, wenn auf Termine oder Aufgaben auch die Kollegen in der Firma via Datenaustausch Zugriff hätten. Denn sie würden wiederum Informationen über Viel- oder Nichtkäufer einpflegen und könnten kurzfristige Verkaufsaktionen online und tagesaktuell allen Kollegen zugänglich machen. „Das erleichtert den Job am Kunden ungemein", sagt Jekel. Denn im Vertrieb zähle der Wissensvorsprung. Egal ob Umsatzziele oder Tourenplanung, Verkaufsmaterialien, Kalkulationsmodelle und Präsentationen, alle diese Dokumente sollte jeder Verkäufer aktuell griffbereit haben.

Neben Smartphone und Laptop kommt der Tablet-PC

Im Hinblick auf effektive Kommunikationsmittel verdeutlicht Jekel, was sich neben Telefon und Fax etabliert hat: „Zunehmend wichtiger wird neben SMS und E-Mail der Zugang zu Social Media-Plattformen wie Xing und Facebook." Weil über sie passende Ansprechpartner in den Firmen identifiziert werden können. Bei der Hardware spiele eine einfache Handhabung die entscheidende Rolle. „Die simple Bedienung ist das A und O, damit die Geräte überhaupt von den unter Zeitdruck stehenden Verkäufern genutzt werden", so der EDV-Experte. Die mobilen Endgeräte müssten handlich sein und trotzdem einen entsprechend großen Bildschirm haben, damit „nicht ständig geklickt werden muss, denn das nimmt die Lust am Benutzen", wie Jekel beobachtet hat. Besonders benutzerfreundlich wären Geräte zudem, wenn die Akkus einen Arbeitstag von zehn Stunden locker überdauern.

Spätestens seit der Cebit 2011 haben sich für den mobilen Einsatz an der Vertriebsfront neben Smartphone und Laptop somit die neuen Tablet-PCs etabliert. Mit dem iPad 2 an der Spitze, schließen die Geräte von Samsung, HTC oder Motorola die Lücke zwischen Telefonen mit Touchscreen und den manchmal unhandlich großen Klapprechnern. Ihr Vorteil sind die kompakte DINA 5-Größe sowie eine lange Akkulaufzeit. „Und sie stören weniger im Verkaufsgespräch, als ein surrendes Notebook", wie Jekel erklärt.

Sogar für die weltweit führende CRM (Customer Relationship Marketing)-Lösung Salesforce gibt es mittlerweile eine iPad-Anbindung. Als Kalender biete miCal eine praktische Übersicht. Die Programme to-do und Informant HD seien für die Aufgabenverwaltung prädestiniert. Mac-Anwender sollten sich zudem die Software Things ansehen, für die es auch eine Variante für Apple-Rechner im Büro gibt. Mit Lösungen wie IMExchange 2, Task Task HD und dem itempus können zudem Aufgaben und Notizen mit einem Exchange-Server abgeglichen werden, die mittlerweile in vielen Firmen zum Standard gehören.

Michael Sudahl