

# Nie wieder Besuchsberichte schreiben

Die Erstellung von Besuchsberichten ist für Außendienstmitarbeiter oftmals mit lästiger und zeitaufwendiger Schreibarbeit verbunden. Einfacher – und vor allem auch mit einem qualitativ besserem Ergebnis – lassen sich die CRM-Daten mithilfe der Philips Speech App für Verkäufer pflegen.



Je größer das Wissen, das ein Unternehmen über seine eigenen Kunden besitzt, desto besser lassen sich die Kundenbeziehungen gestalten. Daher werden im Rahmen des sogenannten Customer Relationship Managements, kurz CRM, Daten und Informationen zum Kunden regelmäßig und möglichst vollständig ermittelt, gepflegt und für verschiedene Bereiche wie Marketing, Vertrieb und Kundenservice eingesetzt. Damit

soll sowohl die Bestandskundenpflege als auch die Gewinnung neuer Kunden bestmöglich unterstützt werden.

Aber: Ein CRM System kann nur dann seine volle Leistungsfähigkeit erbringen, wenn es regelmäßig mit Informationen gepflegt wird. Dafür zuständig sind – gerade in kleineren und mittelständischen Unternehmen – neben den hauseigenen Abteilungen und Niederlassungen vor allem die Mitarbeiter im Außendienst, die regelmäßig Besuchsberichte erstellen und diese in ein CRM-Tool, wie beispielsweise dem CRM-System salesforce.com, eintragen müssen.

## AUS SPRACHE WIRD SCHRIFT

Um Außendienstmitarbeitern dabei von lästiger und zeitaufwendiger Schreibarbeit zu entlasten, hat die Philips Speech Processing Solutions GmbH (SPS) eine spezielle Speech-App entwickelt, mit der sich das gesprochene Wort schnell und zuverlässig in geschriebenen Text umwandeln lässt. Einzige Voraussetzung ist ein Smartphone. Die weiteren Schritte, um die Speech-App zu installie-

ren und nutzen zu können sind: App-Store besuchen, Dictation-Recorder-App herunterladen und nach kurzer Installationsphase öffnen – schon lässt sich das Smartphone für professionelle Sprachaufzeichnungen verwenden. Über die gewohnte Touchscreen-Steuerung hat der Benutzer danach die Möglichkeit aufzuzeichnen, wiederzugeben, zurück- und vorzuspulen, zu pausieren, Texte einzufügen oder sie zu überschreiben. Zudem lassen sich Aufnahmen mit Prioritäten kenn-

zeichnen, Stichwörter beziehungsweise Kategorien definieren oder Aufnahmebezeichnungen bearbeiten. Der Versand der so erstellten Dateien erfolgt unmittelbar nach dem Besuchstermin in komprimierter und verschlüsselter Form – zum Beispiel an den firmeneigenen Server.

Von dort werden die Dateien entweder durch eine automatische Spracherkennung oder alternativ durch Mitarbeiter im Innendienst, die administrative Tätigkeiten übernehmen, in einen geschriebenen Text umgesetzt. Sollte das eigene Backoffice einmal überlastet sein, bietet SPS den Service einer sogenannten „virtuellen Assistenz“. Diese erstellt bei Bedarf Angebote, Rechnungen oder eben auch Besuchsberichte.

## MITARBEITER ENTLASTEN

Kommt ein Außendienstmitarbeiter nach seinen Außer-Haus-Terminen ins Büro oder auch Home Office zurück, sind die vom laufenden Tag erstellten Besuchsberichte bereits in Schrift umgesetzt und lassen sich ins CRM übernehmen. Auch weitere Tätigkeiten, die nach einem Kundenbesuch anfallen, lassen sich über die Speech App initiieren, wie beispielsweise der Versand einer E-Mail an den Kunden, Anweisungen an das Sekretariat oder eine Nachricht an das Vertriebsteam.

„Die Erstellung von Besuchsberichten ist für Verkäufer ein zeitraubender Aufwand, der auf der Basis handschriftlicher Aufzeichnungen zumeist am Ende eines Arbeitstages oder einer Arbeitswoche durchgeführt wird“, erläutert Florian Schwiecker, Sales Director von SPS. „Ein solcher Prozess kann durchaus 15 bis 20 Minuten in Anspruch nehmen. Mithilfe des Einsatzes der Speech App lasse sich

INFO

Alle Informationen über die Philips Speech App für Verkäufer finden sich auf der eigens dafür gestalteten Website, die in Kooperation mit der UHER Informatik GmbH, Experten für die effiziente Sprachverarbeitung für Verkäufer, erstellt wurde: [www.sprich-mit-deinem-smartphone.de](http://www.sprich-mit-deinem-smartphone.de)

dieser Vorgang erheblich verkürzen: auf eine Dauer von durchschnittlich etwa 90 Sekunden, wie Schwiecker kalkuliert.

## VERTRIEBSKRAFT STEIGERN

Neben der zeitlichen Ersparnis komme eine höhere Qualität der CRM-Einträge hinzu, denn die Berichte werden unmittelbar nach dem Kundentermin erstellt – also dann, wenn die Gedanken noch „frisch im Kopf sind“. Durch die zeitliche Entlastung hat ein Verkäufer mehr Zeit, um sich seiner eigentlichen Kerntätigkeit dem Verkaufen zu widmen. „Das wiederum erhöht die Schlagkraft im Vertrieb und trägt dazu bei, Umsätze zu steigern“, sagt Schwiecker. Ein weiterer Vorteil aus Sicht des Unternehmens bestehe darin, dass dieses jederzeit über ein gepflegtes CRM verfügt auch dann, wenn etwa langjährige Mitarbeiter das Unternehmen verlassen. Last,

but not least, seien Investitionen und Lizenzen in einem laut Schwiecker absolut „überschaubarem finanziellen Rahmen“.

Die Vereinfachung und Verschlankeung administrativer Vorgänge mithilfe der Speech App machen sich zahlreiche Anwender bereits zunutze, wie beispielsweise die Lighting-Sparte von Philips USA. Die Verkäufer der Philips Licht- und Beleuchtungsprodukte sprechen ihre Besuchsberichte bereits seit drei Jahren einfach in das Smartphone und senden es an die Zentrale, die die Berichte in das CRM einpflegt. In Deutschland testet das Verkaufsteam der Occhio GmbH, Hersteller hochwertiger Designleuchten, die Philips Speech-App in einem ausgedehnten Feldversuch. Und auch das eigene Verkaufsteam der Speech Processing Solutions Deutschland nutzt die Technologie, um generierte Kontakte und Leads auf Messen schnell in das CRM einzupflegen. Damit lassen sich die auf den Messen vereinbarten Termine sofort an geeignete Vertriebspartner weiterleiten, die dann die Abschlüsse übernehmen.

Daniel Müller ■

