

GoToMeeting

Effizienter verkaufen: Webkonferenzen im Vertrieb.

www.gotomeeting.de

Inhalt

Executive Summary	2
Vertrieb direkt steuern.....	2
Geschäftspartner gezielt und frühzeitig einbinden.....	4
Reisekosten sparen und mehr Zeit für das Wesentliche gewinnen	5
Fünf Einsatzgebiete für Webkonferenzen im Vertrieb	5
Mehr Erstkontakte und zeitgemäße Produktpräsentationen	5
Webinare für eine schnelle Leadgenerierung.....	5
Den Außendienst zeitnah einbinden.....	5
Höhere Kundenzufriedenheit durch regelmäßige Betreuung	6
Fazit: Akquise gewinnt an Effektivität	6
Citrix Online	7

Executive Summary

Immer mehr Unternehmen setzen Webkonferenzen zunehmend im Vertrieb ein – für die Kommunikation mit ihren Kunden, Geschäftspartnern und zur gezielten Steuerung ihres Verkaufsteams. Die minimalen Investitionen in Softwarelizenzen, Webkameras und Headsets rechnen sich schnell: Je Vertriebsmitarbeiter und Geschäftsreise sparen Unternehmen einen mittleren dreistelligen Betrag. Darüber hinaus bringt dieser neue Kommunikationskanal gegenüber klassischen Telefonaten oder Vor-Ort-Besuchen qualitative Vorteile. So profitieren Verkäufer bei Telefonaten mit potenziellen Neukunden von der Live-Übertragung ihrer Präsentation auf den Monitor des Gesprächspartners und sparen sich damit umständliche Erklärungen. Der Nutzen eines Produktes oder einer Dienstleistung lässt sich so einfach und anschaulich in kurzer Zeit vermitteln. Überdies sind Termine bei Entscheidern leichter zu bekommen, da diese komfortabel und in kurzer Zeit an ihrem eigenen Schreibtisch informiert werden können. Auch die Koordination verteilter Vertriebsteams lässt sich mithilfe von Webkonferenzen verbessern: So können beispielsweise Außendienstmitarbeiter in einer virtuellen Konferenz ihre Verkaufszahlen vergleichen, sich über strategische Ziele verständigen oder Rabattvorschläge erörtern.

Dieses Whitepaper zeigt die Vorteile von Online-Meetings für den internen und externen Einsatz im Vertrieb. Beispiele aus der Praxis belegen die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten.

Vertrieb direkt steuern

Der Arbeitsalltag erfordert heute auf allen Hierarchieebenen einen immer höheren Koordinierungsbedarf. Die Erwartungshaltung ist hoch: Einfache, kostengünstige und effiziente Kommunikation gilt schon als allgemeiner Standard im Unternehmen. Die internationale Ausrichtung der meisten Organisationen macht traditionelle Meetings kaum noch möglich, gerade wenn Absatzzahlen abgeglichen oder Präsentationen abgestimmt werden sollen. Vielfach werden Treffen durch Telefonkonferenzen ersetzt. Doch der rein verbale Austausch reicht hier nicht mehr aus.

Die Abstimmung der zu diskutierenden Inhalte, egal ob im Power-Point-, Word- oder Excel-Format, verursacht enormen Zeitaufwand und hohe Kosten. In vielen Fällen wird die telefonische Besprechung durch E-Mail ergänzt, über die allen Beteiligten die nötigen Unterlagen zur Verfügung gestellt werden. Allerdings fehlt dabei die Möglichkeit zur direkten Interaktion. Häufige Missverständnisse sind die Folge, die Telefonkonferenzen ziehen sich unnötig in die Länge.

Neben Fragen nach der richtigen Version einer Präsentation und der Folie, die gerade besprochen wird, dauert es, bis von allen Teilnehmern Feedback vorliegt. Verschiedene Meinungen und Argumentationen können daher oft nicht live, sondern nur mit Zeitverzug diskutiert werden. Online-Meetings schaffen hier Abhilfe: In der Regel genügen hierfür eine entsprechende Software in Kombination mit einem DSL-Anschluss und herkömmlichen Standardrechner. Nach einer Studie des Marktforschungsunternehmens IDC sehen deshalb schon mehr als die Hälfte aller Unternehmen Online-Meetings als echte Alternative zu persönlichen Treffen. 46 Prozent der befragten Firmen setzen diese bereits gezielt in Vertrieb und Marketing ein - beispielsweise in der Akquisephase: Sales-Mitarbeiter können mit einer Live-Präsentation während eines Telefonats sicherstellen, dass der Angerufene tatsächlich versteht, worum es geht und welchen Mehrwert er angeboten bekommt.

Gerade bei erklärungsbedürftigen Produkten ist dies ein entscheidender Vorteil gegenüber einem herkömmlichen Telefonat. Darüber hinaus kommen Verkäufer leichter an einen Online-Präsentationstermin mit potenziellen Kunden und Entscheidern, da diese keine wertvolle Zeit für ein persönliches Meeting blocken müssen – und stattdessen in wenigen Minuten am eigenen Bildschirm informiert werden können.

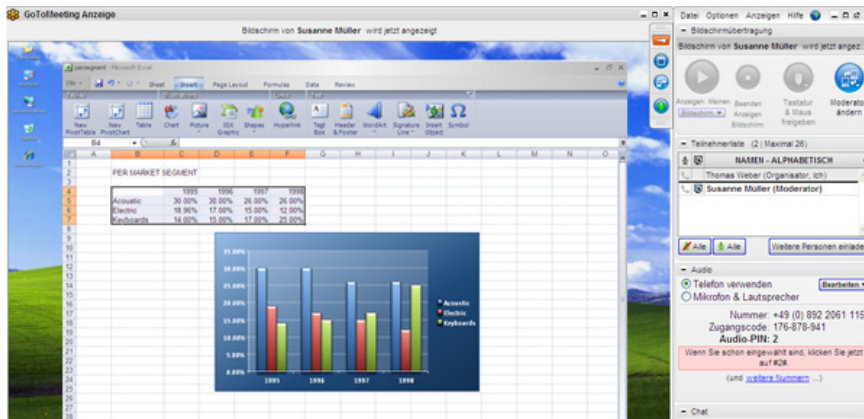


Abbildung 1: Screenshot der Webkonferenz-Lösung GoToMeeting

Geschäftspartner gezielt und frühzeitig einbinden

Eine wichtige Rolle bei vielen Vertriebskonzepten spielen Kooperationen mit Vertriebs- und Geschäftspartnern. In der Praxis ist es jedoch anspruchsvoll, Ziele und Vorgaben mit verschiedenen Vertriebsorganisationen abzustimmen und auf den Weg zu bringen – zumal nur selten alle Verantwortlichen an einem Tisch zusammenkommen.

Mit Online-Meetings lassen sich verteilte Teams im Vertrieb optimal koordinieren. Ihr Einsatz spart nicht nur Zeit und Reisekosten, sondern erhöht auch die Effizienz der gemeinsamen Arbeit. Zahlreiche Studien haben gezeigt, dass die Teilnehmer virtueller Meetings die zur Verfügung stehende Zeit besser nutzen: Sie lassen sich weniger ablenken und richten ihren Fokus auf das Wesentliche.

Alle Beteiligten können unter Verwendung von Ton und Bild in Echtzeit gemeinsam auf Dokumente zugreifen und diese bearbeiten. Kommentare zu einer Präsentation lassen sich auch per Chat austauschen, und die Nutzer werden durch diese Möglichkeit der direkten Interaktion besser eingebunden. Durch den gemeinsamen Zugriff auf Anwendungen und Inhalte lassen sich Missverständnisse vermeiden.

Zudem können Partner über Webkonferenzen frühzeitig in Produktentwicklungen oder die Konzeption von Vertriebsstrategien eingebunden werden. Im virtuellen Konferenzraum lassen sich aktuelle Verkaufszahlen präsentieren, Ziele festlegen und Rabattvorschläge erörtern. Der gemeinsame Blick auf Angebote, Tabellen und Präsentationen macht die Anreise der Gesprächspartner und zahlreiche Telefonate und E-Mail-Schleifen überflüssig. Darüber hinaus wird das Zusammengehörigkeitsgefühl in räumlich verteilten Vertriebsteams gestärkt.

Reisekosten sparen und mehr Zeit für das Wesentliche gewinnen

Geschäftsreisen machen einen der größten Kostenfaktoren im Vertrieb aus. Anfahrt, Übernachtung und Spesen liegen pro Mitarbeiter je Dienstreise im mittleren dreistelligen Bereich. Nach einer Umfrage des Verbands Deutsches Reisemanagement im Frühjahr 2009 haben Unternehmen im vergangenen Jahr insgesamt rund 47 Milliarden Euro für Geschäftsreisen ausgegeben. Hinzu kommt die Arbeitszeit, die verloren geht.

Es steht außer Frage, dass persönliche Kontakte mit Partnern und Kollegen vor Ort wichtig und nicht vollständig zu ersetzen sind. Doch mithilfe von Online-Meetings lässt sich der Kundenkontakt weiter verbessern: Vertriebsmitarbeiter kommen häufiger und schneller mit ihren Geschäftspartnern in Kontakt. Gerade für alltägliche Termine - wie etwa bei Abstimmungsrunden - sind Webkonferenzen eine nahezu gleichwertige und kostengünstige Alternative zum Vor-Ort-Termin. Die Kombination aus Telefonkonferenz und Desktop-Sharing ermöglicht den unmittelbaren Kontakt zum Gesprächspartner via Internet – ohne durch Dienstreisen verursachte Kosten oder Zeitverluste. Online-Meetings steigern die Produktivität und schonen das Budget.

Darüber hinaus erschließen sich Unternehmen neue und innovative Absatzkanäle. So lässt sich beispielsweise der klassische Online-Vertrieb um eine persönliche Komponente ergänzen: Interessenten können Live-Webkonferenzen etwa auf der Internetseite des Unternehmens starten und den direkten Kontakt zu Kundenbetreuern aufnehmen. So ist es möglich, Besucher einer Webseite online und in Echtzeit zu Produkten oder Dienstleistungen zu beraten.

Fünf Einsatzgebiete für Webkonferenzen im Vertrieb

Mehr Erstkontakte und zeitgemäße Produktpräsentationen

Webkonferenzen lassen sich gezielt für anschauliche Demos und eine schnelle, effektive Akquise einsetzen: Ein unverbindliches Gespräch in einem Online-Meeting vermittelt in kürzester Zeit alle wichtigen Informationen zu Produkten und Dienstleistungen. Dabei lernt der Interessent seinen Ansprechpartner über das Internet persönlich kennen und kann entscheiden, ob es sich lohnt, den Dialog mit dem Anbieter zu vertiefen.

Webinare für eine schnelle Leadgenerierung

Mit so genannten Webinaren können Mitarbeiter ihr Wissen über das Web mit Kollegen und Partnern teilen. Unternehmen nutzen damit auch die Chance, neue Interessenten anzusprechen und zu gewinnen. Online können neue Funktionen, Technologien oder Produkte ausführlich präsentiert und erklärt werden. Um neben den Live-Teilnehmern weitere Kontakte zu generieren, lassen sich Webinare einfach aufzeichnen, archivieren und auf der Unternehmenswebsite zum Download bereitstellen – dort können sie jederzeit von anderen Interessenten angesehen werden.

Den Außendienst zeitnah einbinden

Neben der Kommunikation mit dem Kunden vereinfachen Webkonferenzen auch die interne Abstimmung von Vertriebsteams. So können Außendienstmitarbeiter von unterwegs oder aus dem Home Office an Besprechungen teilnehmen. Die regelmäßige Abstimmung verbessert den Informationsfluss

und fördert den Zusammenhalt im Team. Neben dem allgemeinen Projektmanagement erleichtern es Online-Meetings den Außendienstmitarbeitern, an internen Weiterbildungen und Schulungen teilzunehmen. So lassen sich spontan Vertriebsmeetings vereinbaren, Pipelinegespräche führen und Sonderaktionen absprechen. Darüber hinaus werden die Kundenbetreuer zeitlich entlastet.

Höhere Kundenzufriedenheit durch regelmäßige Betreuung

Online-Meetings ermöglichen individuelle Schulungen für Bestandskunden. Die Kommunikation erfolgt dabei über ein Online-Meeting oder Webinar. So bilden beispielsweise Technologieunternehmen die Mitarbeiter ihrer Auftraggeber online darin aus, neue Systeme oder Anwendungen effizient zu nutzen. Auch neue Verfahren, Funktionalitäten oder Upgrades lassen sich dem Kunden auf diese Weise schnell und einfach vorstellen. Im Zusammenspiel mit Demos, Webinaren und Schulungen fördern regelmäßige Webkonferenzen das Upselling: fühlt sich der Kunde rundum gut betreut, wächst die Chance, dass er sich für ein höherwertiges Produkt oder eine umfassendere Dienstleistung entscheidet.

Fazit: Akquise gewinnt an Effektivität

Online-Meetings stärken den Vertrieb, führen gleichzeitig zu nachhaltigen, skalierbaren Einsparungen – und ermöglichen neue, innovative Vertriebsformen: Die meisten Geschäftsreisen werden überflüssig, zugleich steigt die produktive Arbeitszeit der Mitarbeiter. Desktop Sharing, Voice-Over-IP und integrierte Telefonkonferenz-Funktionen sorgen für persönliche Nähe und bieten inzwischen vielfältige Möglichkeiten für die direkte Interaktion. So lassen sich Produkte online ausführlich mehreren Interessenten gleichzeitig präsentieren, Außendienstmitarbeiter können sich von unterwegs jederzeit dazu schalten. Die Akquise gewinnt an Effektivität. Mit der richtigen Web-Conferencing-Lösung wie dem Profi-Tool GoToMeeting™ genügen für die Durchführung von Online-Meetings ein unternehmensüblicher Standardrechner mit Internetzugang, Mikrofon oder Headset.

Citrix Online

Citrix Online, der Online Services Division von Citrix Systems, Inc. (NASDAQ:CTXS) stellt sichere und benutzerfreundliche Lösungen zur weltweiten Online-Zusammenarbeit bereit. Ob mit GoToMyPC™ für den Zugriff und die Arbeit an entfernten Standorten, GoToAssist™ für den Kundensupport, GoToMeeting™ für Online-Meetings oder GoToWebinar™ für Webinare, die Kunden – mehr als 35.000 Unternehmen und hunderttausende Einzelpersonen – optimieren mit GoTo Produkten einfach und effizient ihren Vertrieb, ihre Schulungen und ihren Service.

Dank Web-Collaboration können sich Internetnutzer live gegenseitig die Bildschirmansicht teilen, um Texte, Kalkulationen, Grafiken und sonstige Dokumente gemeinsam zu bearbeiten. Durch die visuelle Echtzeitkommunikation über das Internet lassen sich Reisezeiten und Kosten erheblich reduzieren und die Produktivität erhöhen. Außerdem leisten die Nutzer einen aktiven Beitrag zum Klima- und Umweltschutz.

GoToMeeting ausprobieren:

Vertrieb kontaktieren
Tel. 0800 182 0591
GoToMeeting gratis testen
<http://www.gotomeeting.de>



Citrix Online Division

7414 Hollister Avenue
Goleta, CA 93117
U.S.A.
T +1 805 690 6400
info@citrixonline.com

Media inquiries:
pr@citrixonline.com
T +1 805 690 2969

Citrix Online Europe

Middle East & Africa
Citrix Online UK Ltd
Chalfont Park House
Chalfont Park, Gerrards Cross
Bucks SL9 0DZ
United Kingdom
T +44 (0) 800 011 2120
europa@citrixonline.com

Citrix Online Asia Pacific

Level 3, 1 Julius Ave
Riverside Corporate Park
North Ryde NSW 2113
Australia
T +61 2 8870 0870
asiapac@citrixonline.com

Informationen über Citrix Online

Die Lösungen von Citrix Online ermöglichen Menschen, von jedem beliebigen Ort aus zu arbeiten. Unsere Produkte umfassen GoToAssist® Remote-Support, GoToManage™ für IT-Management, GoToMeeting® für Online-Meetings, GoToMyPC® für Remote-Zugriff, GoToTraining™ für interaktive Online-Schulungen und GoToWebinar® für größere Web-Events.

©2011 Citrix Online, LLC. Alle Rechte vorbehalten. Citrix® ist eine eingetragene Marke von Citrix Systems, Inc. in den USA und anderen Ländern. GoToAssist®, GoToManage®, GoToMeeting®, GoToMyPC®, GoToTraining® und GoToWebinar™ sind Marken bzw. eingetragene Marken von Citrix Systems, LLC, in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken™ und eingetragenen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.