

Thema 2

Aufbau einer Tele-Sales-Organisation

Aufgabenstellung:

Ein deutsches Softwareunternehmen mit dem Schwerpunkt der Entwicklung und des Vertriebs einer Projektmanagementsoftware hat sich entschieden, einen zusätzlichen Vertriebsweg über Tele-Sales aufzubauen. Das aktuelle Release ist sehr gut im Markt etabliert (zur Zeit ca. 1800 gehobene Mittelstandskunden) und soll nun zusätzlich auch an Kleinstkunden vermarktet werden. Die Vermarktung im ‚klassischen Vertrieb‘ erscheint nicht wirtschaftlich, so dass die Möglichkeiten des Tele-Sales als geeignet erscheinen. Zwei Alternativen haben sich in einer Vorstudie herauskristallisiert:

- a.) Akquise über externes Unternehmen mittels Tele-Sales und Weiterverfolgung (ebenfalls Tele-Sales) durch eigene Tele-Sales-Vertriebsorganisation (neu aufzubauen)
- b.) Vollständiger Vertrieb über eigene Tele-Sales-Vertriebsorganisation (neu aufzubauen)

Randdaten:

- Umsatz des Unternehmens: 35 Mio. Euro / Jahr;
- Anzahl Mitarbeiter gesamt: 300
- Anzahl Mitarbeiter im Vertrieb (heute): 45 Personen
- Organisation des Vertrieb (heute): 5 Vertriebsniederlassungen in Deutschland, starke Reisetätigkeit der Vertriebsmitarbeiter im deutschen Raum
- Aufgaben der heutigen Vertriebsmitarbeiter: Akquisition, Produktvorstellung, Angebotserstellung, Auftragsabwicklung, Auftragsnachfassung, regionale und überregionale Messe- und Ausstellungsaktivitäten, Eskalationsmanagement
- Anzahl Bestandskunden (heute): 1800;
- Planzahlen Neukunden 2007 im Direktvertrieb: 250 (durchschnittliche Lizenzerlöse 80.000 Euro / Kunde); +5% mehr Kunden pro Folgejahr
- Planzahlen Neukunden 2007 über Tele-Sales: 200 (durchschnittliche Lizenzerlöse 40.000 Euro / Kunde); +10% mehr Kunden pro Folgejahr
- Zur Verfügung stehendes zusätzliches Investitionsvolumen für Tele-Sales:
2006: 500.000 Euro
2007: 1.000.000 Euro
2008: 500.000 Euro

Erstellen Sie einen umsetzbaren Vorschlag/Plan für beide Alternativen.

Beide Vorschläge sollten mindestens enthalten:

- Prozessbeschreibung Tele-Sales, Zusammenspiel mit bereits existierenden Organisationen
- Projekt- und Implementierungsplan Tele-Sales
- Organisationsplan
- Investitionsplan
- Risikoanalyse
- Entscheidungspräferenz und -begründung für Variante a.) oder b.)