

Inhaltsverzeichnis

1 Vertriebscontrolling ist unverzichtbar	1
1.1 Vertriebscontrolling ist so aktuell wie nie zuvor	1
1.2 Self-Check Vertriebscontrolling	5
1.3 Die Aufgaben des Vertriebscontrollings	6
1.3.1 Informationsstrategien entwickeln	8
1.3.2 Entscheidungsrelevante Informationen sammeln	11
1.3.3 Gesammelte Informationen auswerten, aufbereiten und bereitstellen	11
1.4 Das Vertriebscontrolling unterstützt Entscheidungen	14
1.5 Die Restriktionen des Vertriebs in der Entscheidungsfindung	16
1.5.1 Gut strukturierte Entscheidungssituationen (Theorie)	17
1.5.2 Strukturdefekte Entscheidungssituationen (Praxis)	18
1.6 Strategisches versus operatives Vertriebscontrolling	21
Literatur	22
2 Strategisches Vertriebscontrolling	23
2.1 Die vorausschauende Komponente	23
2.2 Die Methoden für die richtige Strategie	26
2.2.1 Relative Stärken und Schwächen kennen	26
2.2.2 Märkte einschätzen	28
2.2.3 Kunden analysieren	36
2.2.4 Wettbewerber beurteilen	60
2.2.5 Produkt- und Dienstleistungsangebote positionieren	67
2.2.6 Preise und Konditionen festlegen	77
2.2.7 Vertriebsorganisation bewerten und ausrichten	84
2.2.8 Vertriebsprozesse aufnehmen und verbessern	90
2.2.9 Vertriebswege definieren und optimieren	100
2.2.10 Risiken abwägen	111

2.3	Ein Frühwarnsystem definieren und anwenden	116
2.4	Die Vertriebsstrategie mittels Balanced Scorecard operationalisieren	120
2.4.1	Einführung und Nutzung der Balanced Scorecard in der Vertriebspraxis	122
2.4.2	Beispielhafte Kennzahlen zur Nutzung in der Vertriebspraxis	125
	Literatur	132
3	Operatives Vertriebscontrolling	133
3.1	Die steuernde Komponente	133
3.2	Vertriebsplanung	137
3.3	Die Blickwinkel des operativen Vertriebscontrollings	139
3.3.1	Preiskalkulation	140
3.3.2	Vertriebserfolgsrechnungen	148
3.3.3	Break-Even-Analyse	155
3.3.4	Abweichungsanalyse	158
3.3.5	Standardisiertes Verkaufsprojektmanagement	164
	Literatur	172
4	Organisatorische Verankerung eines Vertriebscontrollings	173
4.1	Träger des Vertriebscontrollings	173
4.2	Organisatorische Einbindung	174
4.3	Implementierung	175
5	Vertriebsinformationssysteme (VIS)	179
5.1	Die unterstützende Komponente	180
5.1.1	Back-End-Systeme in den 1980er-Jahren	180
5.1.2	Front-End-Systeme in den 1990er-Jahren	181
5.1.3	Systemintegration und Management Informationssysteme im neuen Jahrtausend	181
5.2	Anwenderfreundlichkeit – das Spannungsfeld aus Komplexität und Einfachheit	182
5.3	Die systematische Informationsauswertung (Business Intelligence)	184
5.3.1	Phase 1: Datenlieferung	185
5.3.2	Phase 2: Mustererkennung	187
5.3.3	Phase 3: Bereitstellung von Wissen	195
5.4	Digitale Transformation durch CRM-Systeme	197
5.5	Systemunterstütztes Vertriebscontrolling im Außendienst	201
5.5.1	Informationsversorgung	202
5.5.2	Besuchsvorbereitung	203
5.5.3	Angebotserstellung	205
5.5.4	Auftragserfassung	205
5.5.5	Zeit- und Spesenerfassung	207
	Literatur	207

6 Trends im Vertriebscontrolling	209
6.1 Trend #1: CRM in der Cloud	211
6.2 Trend #2: Mobile CRM on- und offline	211
6.3 Trend #3: Chatbots	211
6.4 Trend #4: Marketing Automation	212
6.5 Trend #5: Artificial Intelligence (AI)	212
6.6 Trend #6: Datenschutz und Datensicherheit	213
Literatur	213
7 Digitale Vertriebssteuerung in der B2B-Praxis	215
7.1 Anforderungen und Zukunftsvision	215
7.1.1 Fachliche Anforderungen im B2B-Vertrieb	215
7.1.2 IT-Anforderungen im B2B-Vertrieb	216
7.1.3 Zukunftsvision im B2B-Vertrieb	216
7.2 Lösungsansatz: Intelligent Workplace for Sales	217
7.2.1 Modul 1: Integriertes CRM, BI und AI aus der Cloud	217
7.2.2 Modul 2: Mobile Sales	219
7.2.3 Modul 3: Datenschutz-Konformität (DSGVO) und Datensicherheit	220
7.2.4 Modul 4: Excel-Integration & Excel2BI	221
7.2.5 Modul 5: Kanal- & Office 365-Integration	222
7.2.6 Modul 6: Action Dashboard	223
7.2.7 Modul 7: Integriertes Social Selling (LinkedIn)	225
7.2.8 Modul 8: Kampagnen & Lead Optimierung	226
7.2.9 Modul 9: Customer Profiling: 360-Grad-Kundensicht mit AI-Unterstützung	227
7.2.10 Modul 10: Next best offer & Recommendation Engine (AI)	228
7.2.11 Modul 11: Personalized Analytics	229
7.2.12 Modul 12: AI-basiertes Forecasting	231
7.3 Zusammenfassung	231
Literatur	232