

Einfluss der Digitalisierung auf den persönlichen Vertrieb und Verkauf

Forschungsziel: Ziel der Untersuchung war es, den Einfluss der digitalen Technologien aus strategischer und operativer Perspektive zu erheben. Fokus lag dabei auf der Schaffung von Wissen und Entscheidungsgrundlagen für Führungskräfte aus Vertrieb und Verkauf

Methode: Online-Befragung

Sample: 223

Timing: Jänner-März 2021

Durchführung: NBD Management GmbH, www.nbd.at

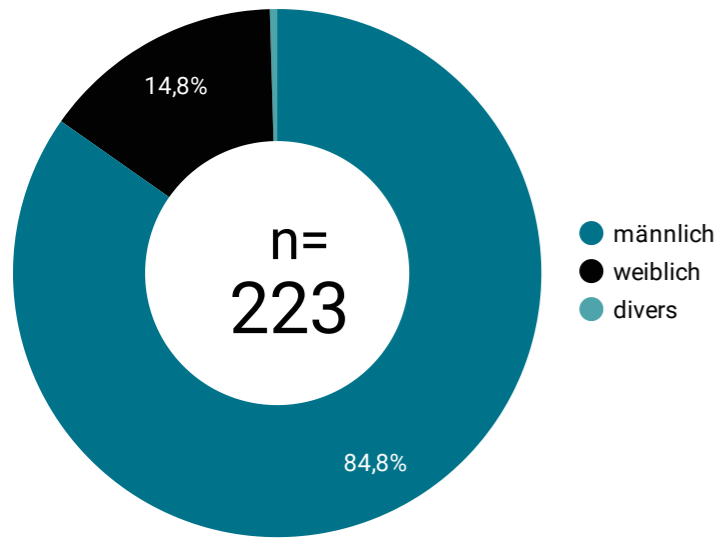
Ansprechpartner: Peter Huber, huber@nbd.at, +436644144283

Nutzungsbedingungen: Die redaktionelle und kommerzielle Nutzung dieser Studie wird uneingeschränkt unter folgenden Bedingungen erlaubt:

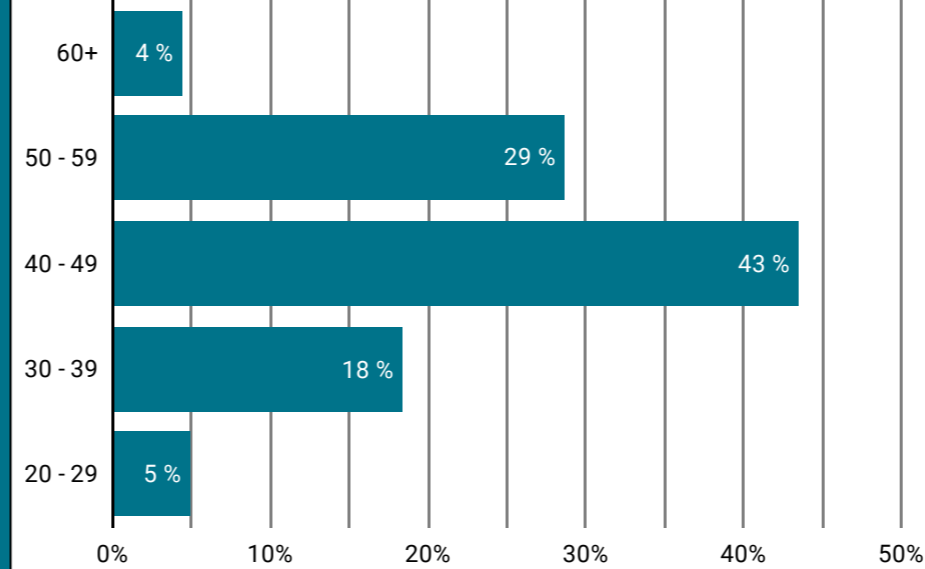
1. Teilnahme an der Studie
2. Angabe der Quelle: www.digitalsalestransformation.net und
3. Link eines Web-Beitrages oder Social Media Postings auf www.digitalsalestransformation.net

Blick auf die Befragten

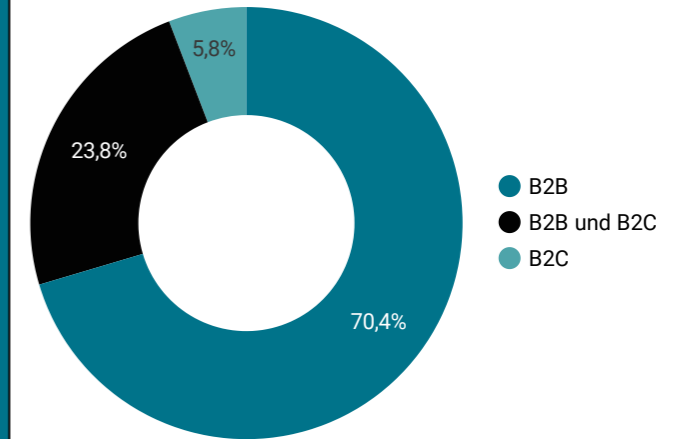
Geschlecht



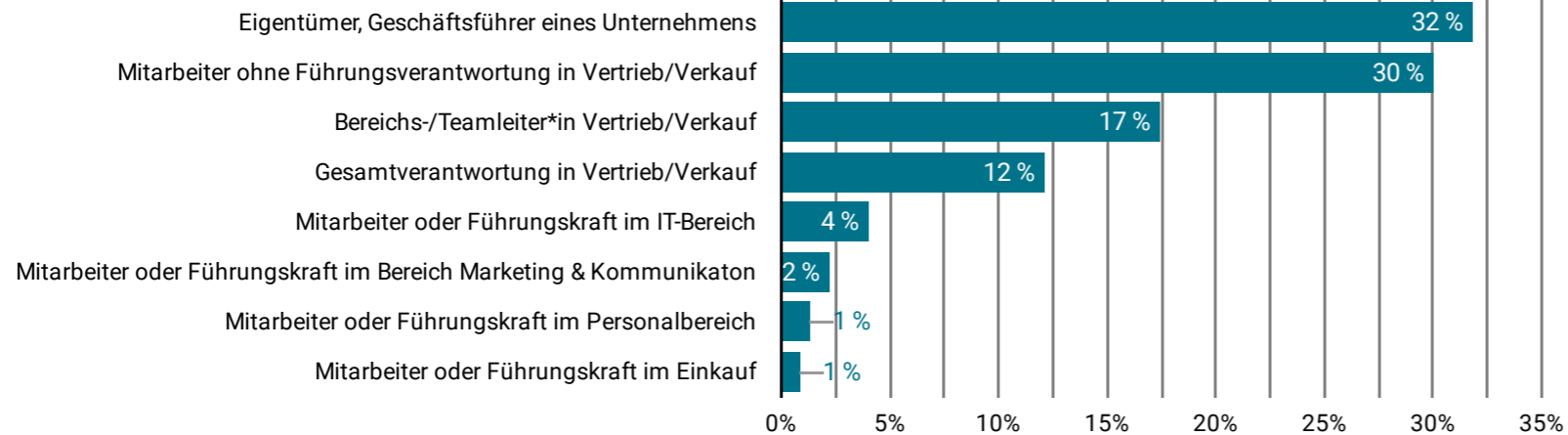
Altersgruppen



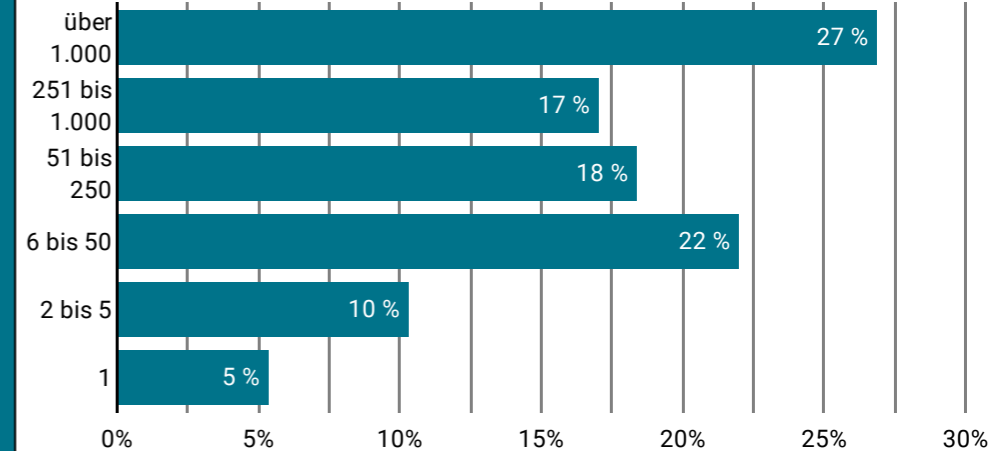
Vertriebs- und Verkaufskanäle



Position



Unternehmensgröße



Blick auf mein Unternehmen

Treiber des digitalen Wandels

Der Markt bzw. die Zeitqualität erfordert den Wandel.

Eine Mischung aus allen genannten Faktoren

Mischung Markt und Optimierung im UN

Kunden

Großkunden und eigener Antrieb

wirtschaftliches Umfeld

Auftraggeber der Kunden / generalunternehmer

Summe aus Allem

Marktbildung

Kunde und wir selbst

Corona

neue Mitbewerber

Neue Konkurrenten

Bestehende Konkurrenten

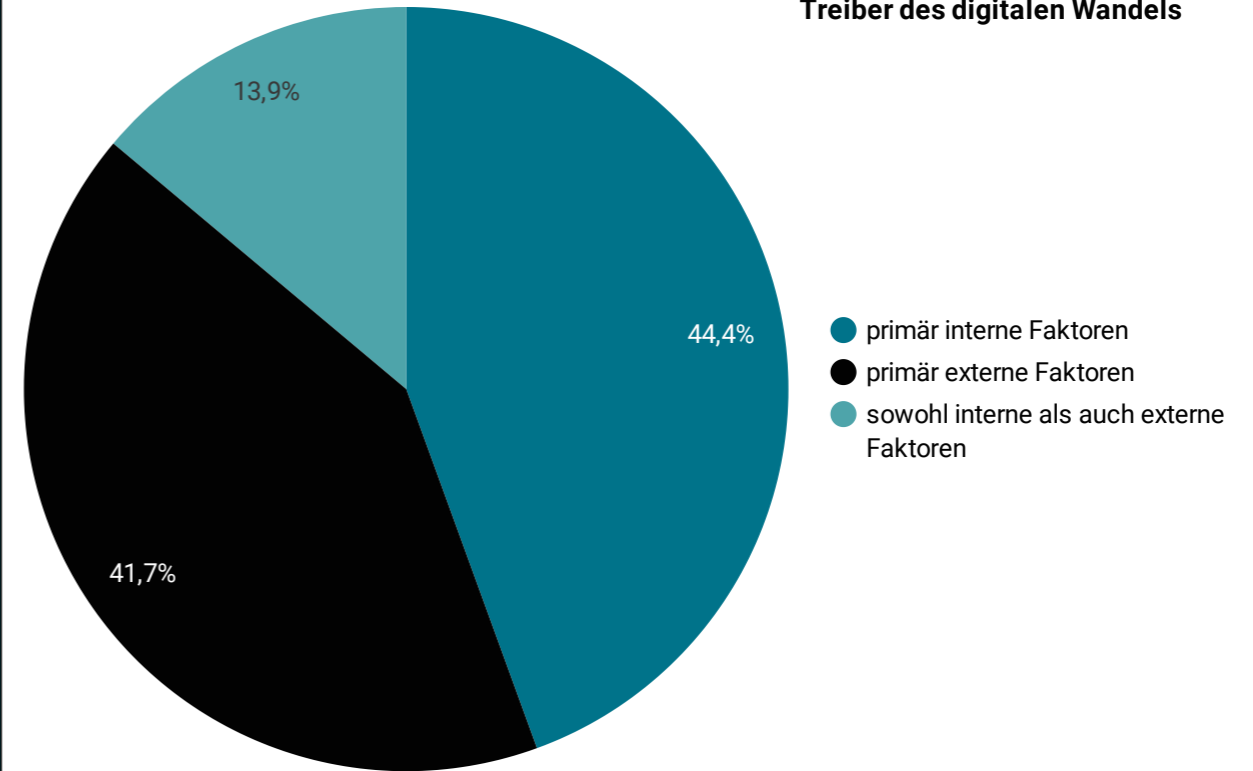
Ich :) ...Markt

Unternehmen und Kunden

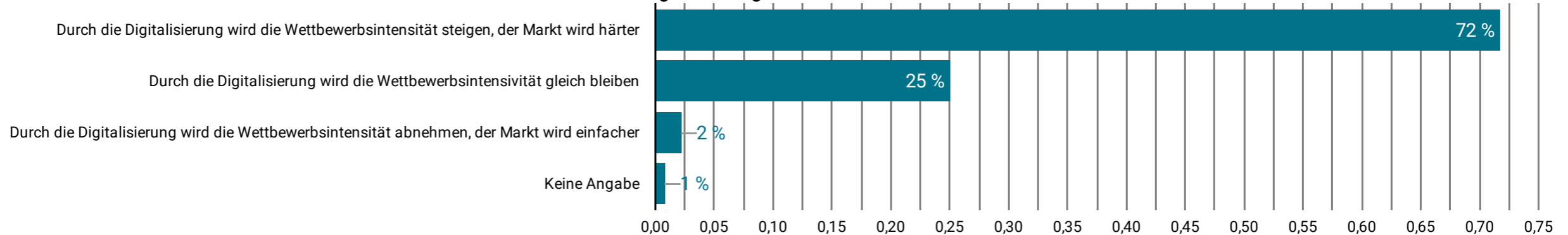
eigener Antrieb, bedingt durch Vorstandswechsel

Die Entwicklungen am Markt, die aktuelle Situation/Krise sowie die Megatrends

Treiber des digitalen Wandels

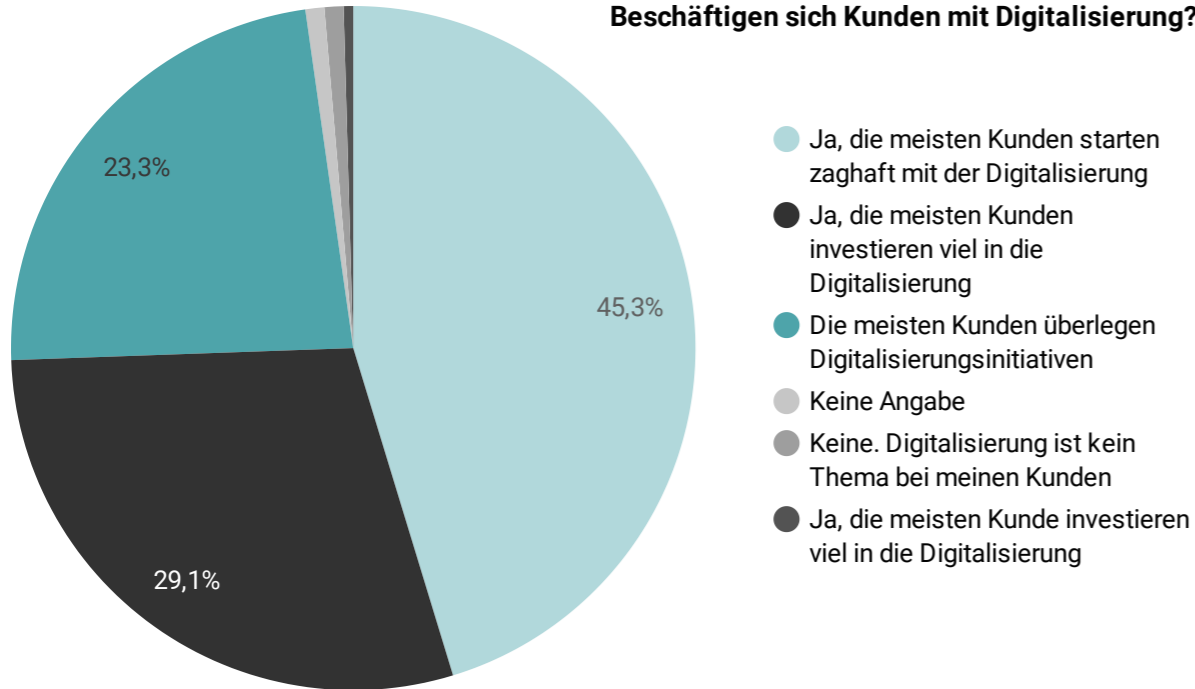


Einfluss der Digitalisierung auf den Wettbewerb

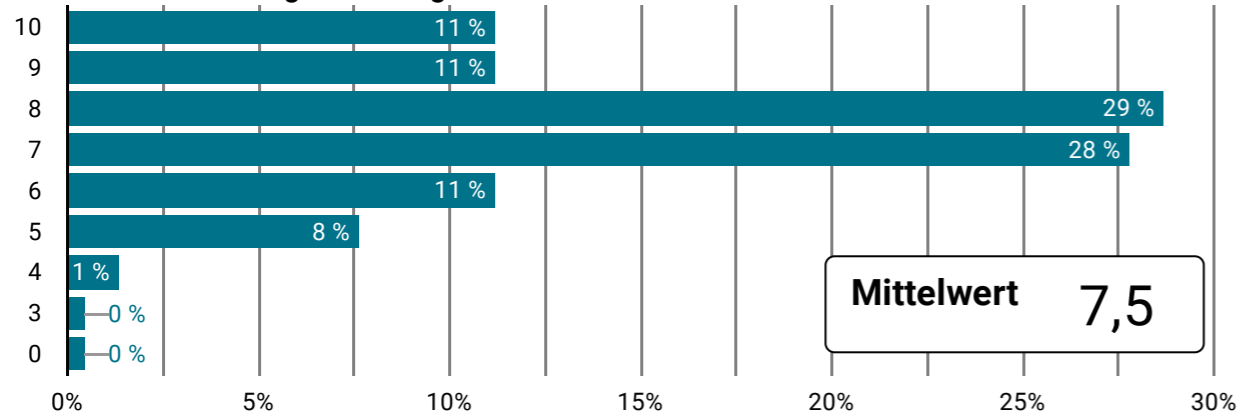


Blick auf den Kunden

Beschäftigen sich Kunden mit Digitalisierung?



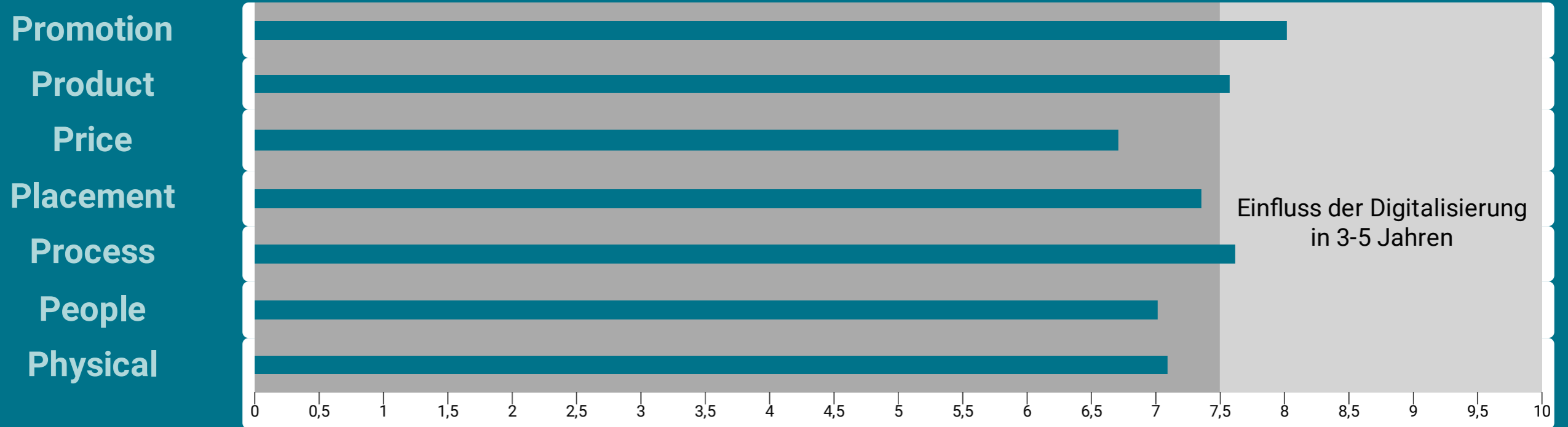
Einfluss der Digitalisierung auf das Kundenverhalten in 3-5 Jahren



Details zur Veränderungen im Kundenverhalten



Blick auf das Vertriebsmanagement



Einfluss der Digitalisierung heute

Welchen Einfluss haben digitale Technologien (z.B. die Cloud-Dienste, CRM-Systeme oder ...)

Alter10J	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
60+	-	-	-	0%	-	-	1%	1%	2%	-	0%
50 - 59	0%	-	0%	2%	2%	3%	5%	6%	5%	2%	2%
40 - 49	-	0%	1%	1%	2%	3%	6%	9%	7%	6%	8%
30 - 39	-	-	-	1%	1%	3%	2%	4%	4%	0%	2%
20 - 29	-	-	-	-	-	0%	1%	1%	1%	0%	1%

Mittelwert 6,9

Einfluss der Digitalisierung zukünftig

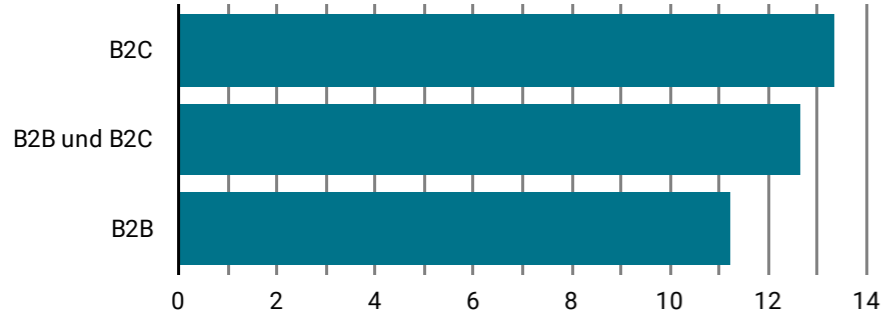
Welchen Einfluss haben digitale Technologien (z.B. Cloud-Dienste, CRM-Systeme oder Onl...)

Alter10J	0	1	3	4	5	6	7	8	9	10
60+	-	-	-	-	-	-	-	3%	1%	0%
50 - 59	0%	-	-	0%	-	1%	4%	7%	7%	8%
40 - 49	-	0%	0%	-	2%	1%	4%	8%	13%	15%
30 - 39	-	-	-	-	1%	2%	1%	6%	5%	4%
20 - 29	-	-	-	-	-	-	-	1%	1%	2%

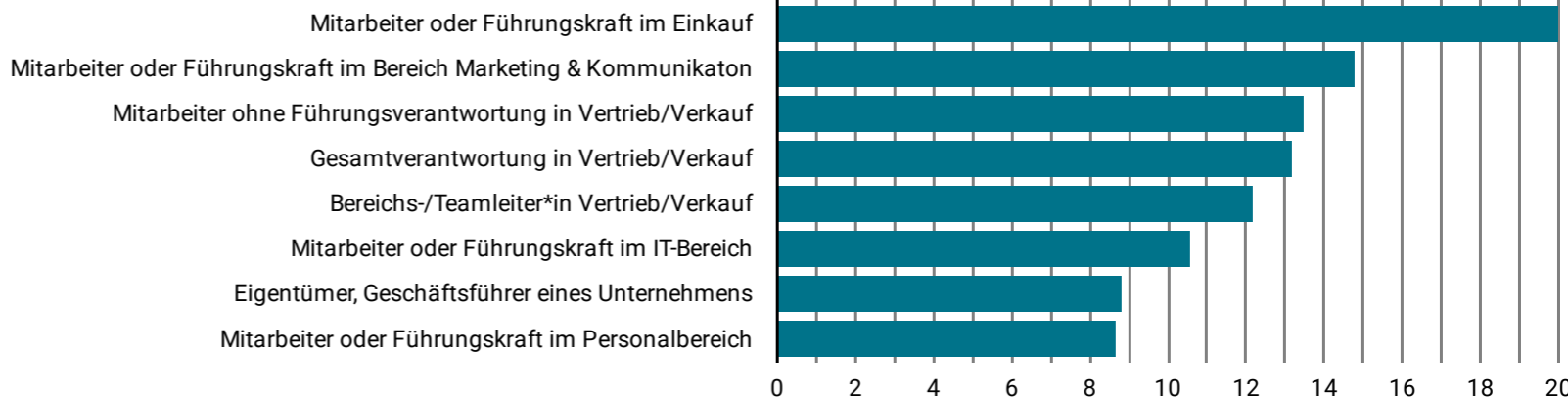
Mittelwert 8,5

Blick auf die Verkaufszeit

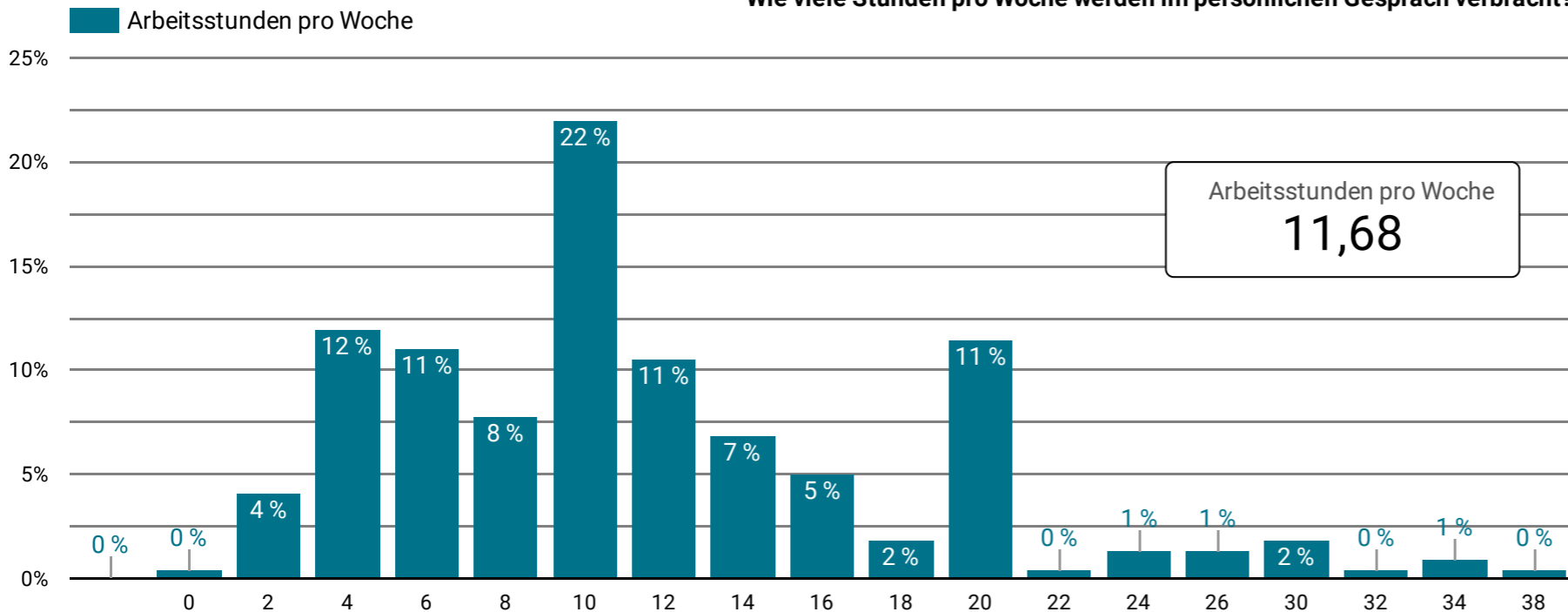
Wie viele Stunden pro Woche werden im persönlichen Gespräch verbracht?



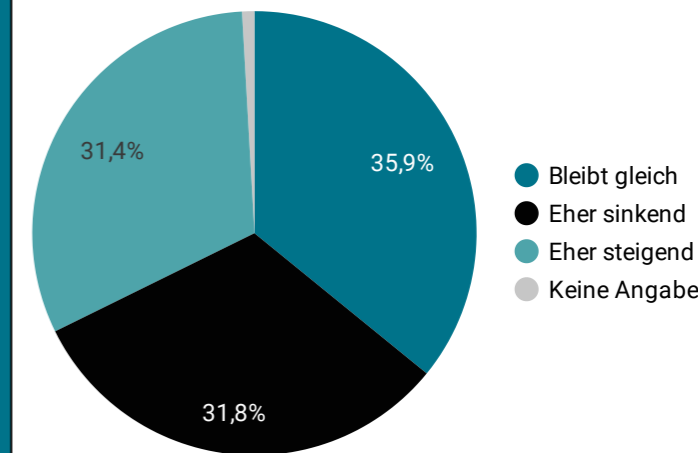
Wie viele Stunden pro Woche werden im persönlichen Gespräch verbracht?



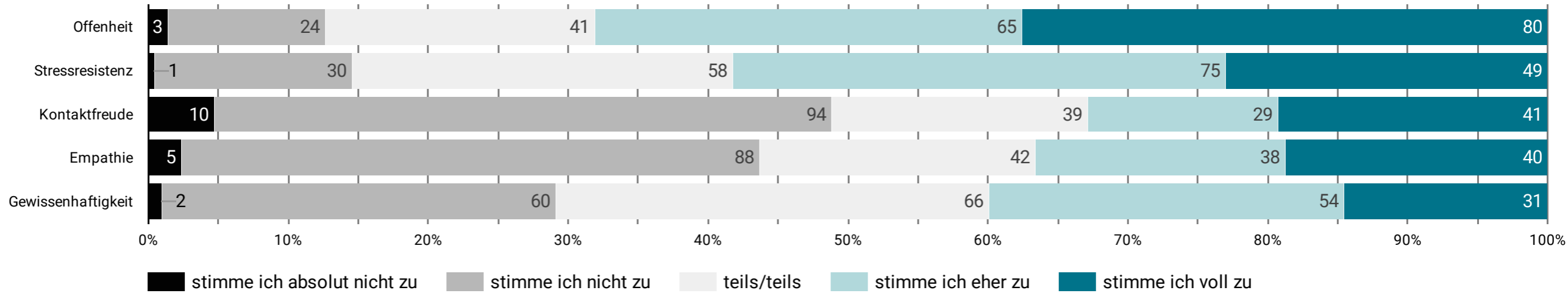
Wie viele Stunden pro Woche werden im persönlichen Gespräch verbracht?



Wie verändert sich in Zukunft die Zeit in persönlichen Gesprächen?



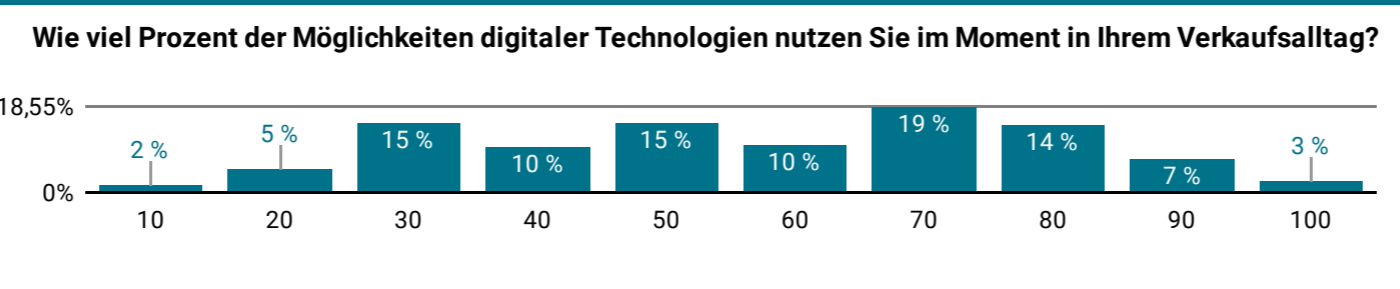
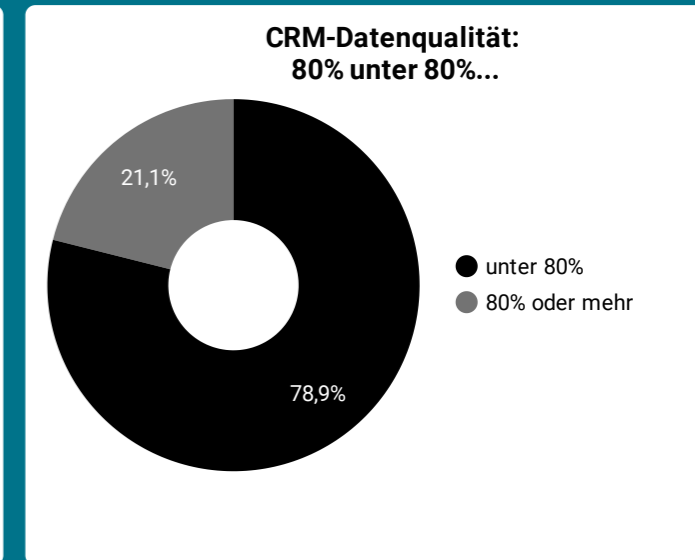
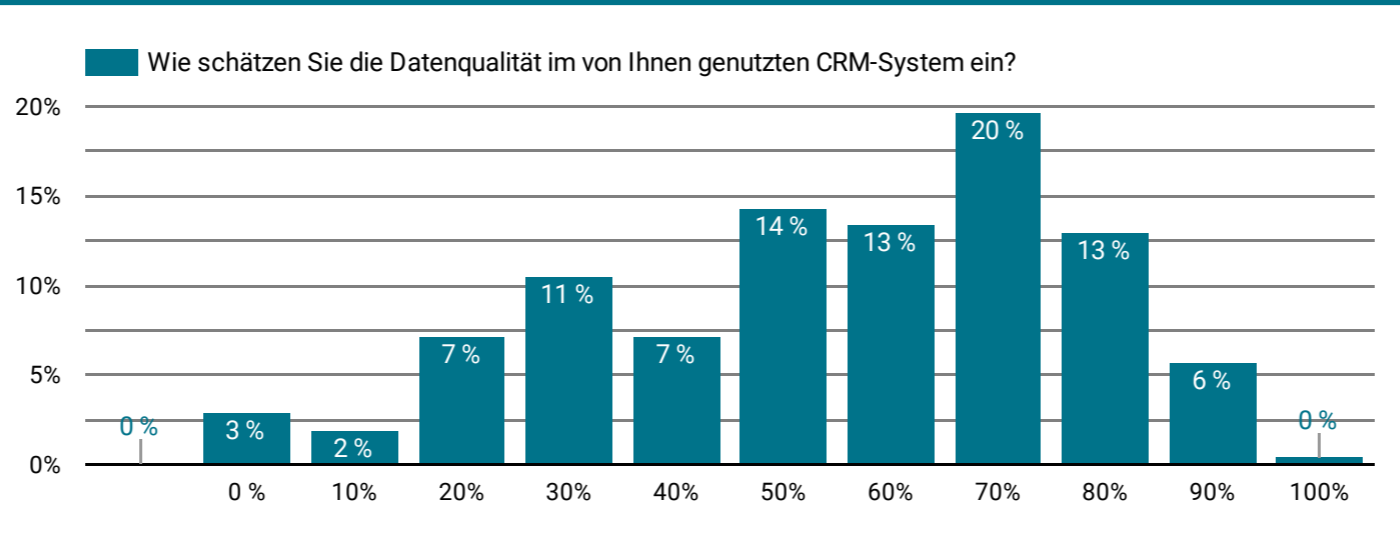
Blick auf das Persönlichkeitsprofil von Verkäufer*innen



Blick auf digitale Technologien

eigene Einschätzung	Hardware	Office-Anwendungen	Unternehmenssoft...	Soziale Netzwerke	Remote Collaborati...
(1) sehr gut	48 %	38 %	18 %	19 %	11 %
(2) gut	24 %	33 %	24 %	18 %	12 %
(3) befriedigend	7 %	13 %	15 %	14 %	11 %
(4) genügend	3 %	6 %	10 %	12 %	7 %
(5) nicht genügend	1 %	3 %	7 %	11 %	13 %
(?) weiß nicht	3 %	3 %	12 %	8 %	19 %
(X) ist nicht notwendig	14 %	5 %	14 %	18 %	28 %

eigene Einschätzung	CRM
(1) sehr gut	44
(2) gut	56
(3) befriedigend	39
(4) genügend	20
(5) nicht genügend	20
(?) weiß nicht	30
(X) ist nicht notwendig	14



56,9

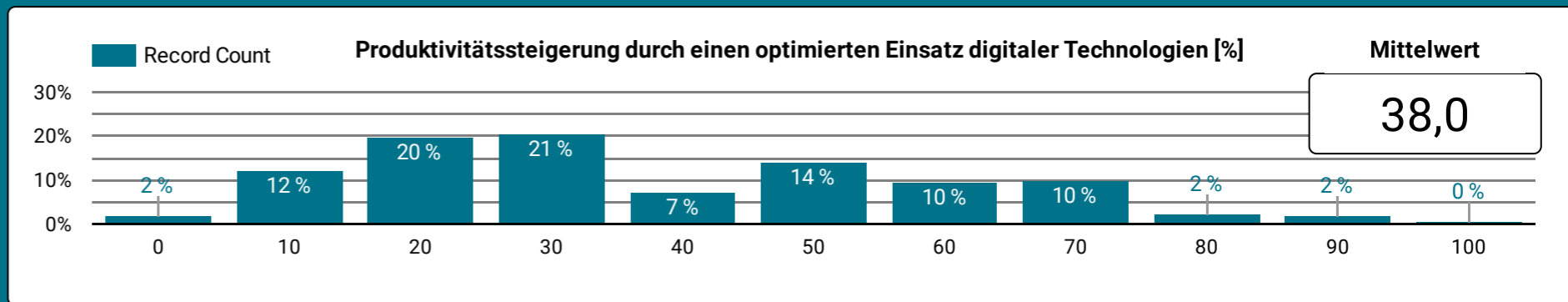
Blick auf den Umgang mit digitalen Anwendungen

Position	weiß nicht	ist nicht not...	nicht genüg...	genügend	befriedigend	gut	sehr gut
Aufgaben- und Projektmanagement-Tool	6 %	4 %	7 %	6 %	6 %	4 %	2 %
CRM-System (z. B. Microsoft Dynamics, Salesforce)	7 %	2 %	6 %	5 %	6 %	4 %	3 %
Datei- und Dokumentenmanagement	6 %	2 %	3 %	6 %	8 %	4 %	3 %
Facebook	5 %	7 %	6 %	7 %	3 %	3 %	3 %
Fachspezifische Software	6 %	4 %	2 %	4 %	3 %	5 %	4 %
Instagram	5 %	8 %	10 %	6 %	4 %	2 %	2 %
Laptop	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	5 %	10 %
Linkedin	3 %	2 %	6 %	5 %	5 %	4 %	4 %
Mailprogramm (z. B Outlook)	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	5 %	10 %
Microsoft Excel	0 %	0 %	1 %	4 %	6 %	6 %	5 %
Microsoft OneNote	6 %	6 %	6 %	6 %	4 %	4 %	3 %
Microsoft Powerpoint	1 %	1 %	2 %	3 %	6 %	6 %	6 %
Microsoft Word	0 %	0 %	1 %	2 %	4 %	8 %	6 %
Onlineshop	5 %	7 %	7 %	6 %	4 %	3 %	3 %
PC	3 %	11 %	0 %	1 %	1 %	3 %	5 %
Planungs- und Kalkulationsprogramm	7 %	5 %	4 %	7 %	5 %	4 %	1 %
Reporting-Systeme, Big Data	9 %	6 %	6 %	7 %	4 %	3 %	1 %
Smartphone	0 %	0 %	0 %	2 %	1 %	5 %	10 %
Tablet	2 %	5 %	3 %	2 %	4 %	4 %	5 %
Tools zur digitalen Zusammenarbeit bei Virtuellen M...	5 %	3 %	9 %	5 %	5 %	3 %	3 %
Videokonferenz-Tool (z. B. Zoom, MS Teams)	0 %	0 %	0 %	2 %	4 %	7 %	7 %
Virtual Reality (z. B VR-Brillen)	12 %	13 %	8 %	2 %	1 %	1 %	0 %
Warenwirtschaftssysteme, z.b. SAP	9 %	9 %	6 %	5 %	3 %	3 %	2 %
Xing	3 %	5 %	8 %	7 %	6 %	3 %	2 %

Blick auf die Digitalisierung als Stressfaktor

Faktor	Wert
Permanente Erreichbarkeit	318
Informations- und Datenflut	303
Unzuverlässigkeit der Technik	222
Ergebnis- und Umsatzdruck	200
Gesteigertes Arbeitspensum	195
Erhöhte Kundenanforderungen	148
Verhalten der Führungskraft	121
Komplexität der Verkaufsarbeit	94
Überwachung & Kontrolle	49
Auswertung und Interpretation von Daten	29
Einschränkung der Individualität und Freiheit	23
Unsicherheit im Umgang mit Hardware und Software	14
Neue Arbeitsweisen	6
Selbstorganisation	-46
Transparenz der eigenen Arbeit	-87
Ersetzbarkeit im Job & Jobunsicherheit	-107

Inwiefern ist die Digitalisierung für Sie persönlich ein Stressfaktor? / Record Count											
Alter10J	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
60+	0 %	1 %	-	1 %	-	0 %	0 %	0 %	1 %	-	-
50 - 59	1 %	1 %	2 %	3 %	3 %	6 %	4 %	4 %	3 %	2 %	1 %
40 - 49	5 %	2 %	8 %	4 %	4 %	7 %	4 %	6 %	2 %	1 %	1 %
30 - 39	-	1 %	3 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %	0 %	2 %
20 - 29	1 %	0 %	-	-	-	1 %	1 %	-	0 %	0 %	-



Führungsverhalten, u.a. permanente Erreichbarkeit voraussetzen und vorzuleben
Arbeitszeit / Freizeit klar trennen, 24/7 Erreichbarkeit ansprechen und ablehnen,
Schulung bei Neuerungen
Selbstorganisation **Weniger Kontrolle, weniger verschiedene Programme**
Keine - bin aber aufgeschlossen für neue Ideen **Hohe Funktionalität**
Fokussierung **digital detox in Arbeitspausen und in der Freizeit.** **gezieltes Zeitmanagement!** **Konsequente Selbstdisziplin**
ABSCHALTEN! Privatzeiten, Pausen definieren. Ein wenig mit Experten plaudern, (oder auf LinkedIn folgen), Foren besuchen....
Klare und transparente Medienzeiten. **PopUps tunlichst vermeiden.** **Unrat vorbeischwimmen lassen (nicht alle Informationen sind wesentlich)**
Selbst gelassener zu sein; Qualität massiv über Quantität stellen **Selbstdisziplin** **Privater Ausgleich durch Sport, Freunde & Natur** **Training**
Klare Regeln vor allem für Meetings, Anrufe und Mails **Meditation** **meine Schwächen in Stärken umwandeln** **Online Kurse GEZIELT**
Professionelle Unterstützung und Begleitung für Vertriebsmitarbeiter. Nutzen vermitteln, laufende Unterstützung von der Führungskraft und Marketing.
Governance und Strategy Exploring und Definition innerhalb der Organisation - Anpassungsfähigkeit - Stress-Resilienz Schulungen, Balance
Mehr Unterstützung durch Schulungen in Bezug auf die Anwendungsmöglichkeiten und Änderungen der verschiedenen Systeme.
Ausbildungen, Training on-the-job... k.A. Offline-Zeiten **Nicht das Gefühl zu haben, permanent erreichbar sein zu müssen**
Fokus auf Relevantes, klare Prozesse, Kundenorientierung, realistische Erwartungen, integrierte Systeme, Faktor Mensch/Arbeitszufriedenheit priorisieren
sich auf max. 3 Tools zu konzentrieren! Die Vielfalt auf dem Markt ist ein Irrsinn! **Digitalisierung wird daily business, daher gewöhnt man sich dran**

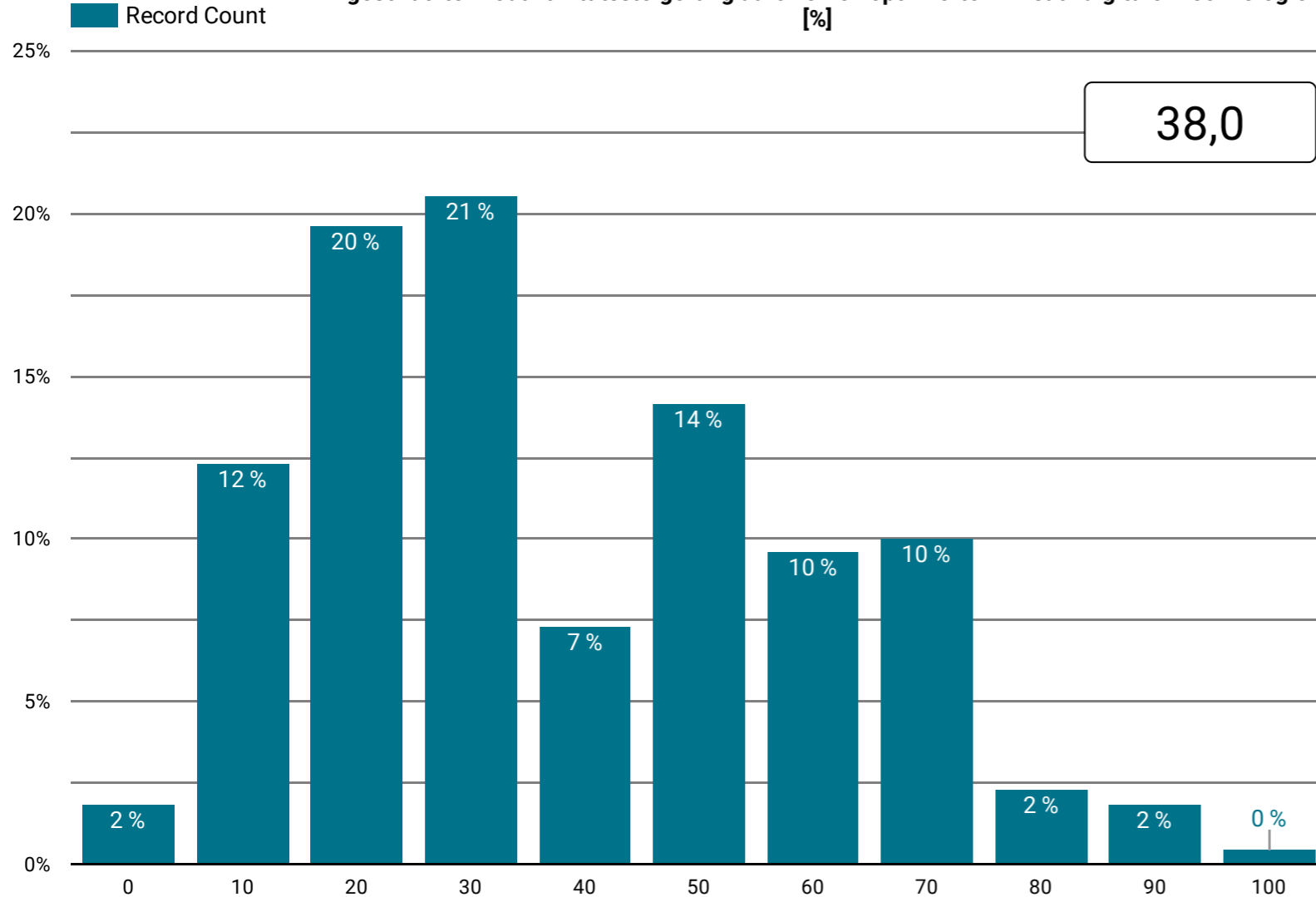
Prozesse verkürzen
Lernen und einlassen. Perfektionismus reduzieren
Periodisierungen und Transparenz lebenslanges lernen
sich damit aktiv auseinandersetzen
bessere Selbstorganisation

Blick auf die Stressoren im Detail

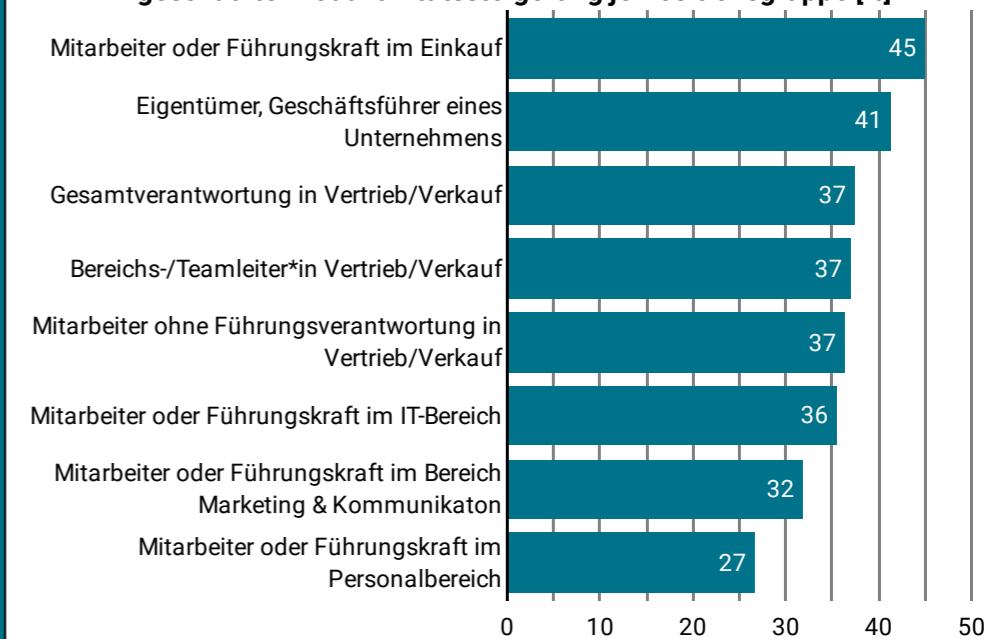
Faktor	macht Dauerstress	macht Stress ▾	macht etwas Stress	macht keinen Stress
Permanente Erreichbarkeit	16 %	14 %	6 %	3 %
Informations- und Datenflut	15 %	12 %	7 %	3 %
Gesteigertes Arbeitspensum	7 %	10 %	7 %	4 %
Unzuverlässigkeit der Technik	10 %	9 %	8 %	4 %
Ergebnis- und Umsatzdruck	10 %	7 %	8 %	4 %
Erhöhte Kundenanforderungen	5 %	7 %	9 %	5 %
Komplexität der Verkaufsarbeit	4 %	6 %	8 %	6 %
Auswertung und Interpretation von Daten	4 %	6 %	5 %	8 %
Verhalten der Führungskraft	10 %	6 %	5 %	5 %
Überwachung & Kontrolle	6 %	5 %	6 %	7 %
Einschränkung der Individualität und Frei...	5 %	4 %	5 %	8 %
Unsicherheit im Umgang mit Hardware u...	3 %	4 %	7 %	8 %
Neue Arbeitsweisen	1 %	4 %	7 %	7 %
Selbstorganisation	1 %	3 %	5 %	9 %
Ersetzbarkeit im Job & Jobunsicherheit	1 %	2 %	3 %	10 %
Transparenz der eigenen Arbeit	2 %	2 %	4 %	10 %

Blick auf digitale Technologien als Produktivitätsfaktor in Vertrieb & Verkauf

Eingeschätzte Produktivitätssteigerung durch einen optimierten Einsatz digitaler Technologien [%]



Eingeschätzte Produktivitätssteigerung je Positionsgruppe [%]



Einschätzung Umsatzanteil online in 3-5 Jahren (%)

B2B 30,3

B2C 23,8

B2B und B2C 32,3

Wir lassen Sie nicht alleine!

Peter Huber & Frank Bieser