

Viessmann steigert die Produktivität im Feldvertrieb und Technischen Support

Die Viessmann-Gruppe ist einer der weltweit führenden Hersteller von Heizungs-, Industrie- und Kühlsystemen. Das 1917 gegründete Familienunternehmen betreibt weltweit 22 Produktionsstätten und über 100 Vertriebsbüros. Die italienische Niederlassung von Viessmann umfasst 11 Niederlassungen mit rund 250 Mitarbeitern. Dazu gehören viele Außendienstmitarbeiter und Techniker, die im täglichen Dialog mit Kunden und Interessenten stehen.

Aufwändige Suche in veralteten Unterlagen

Aufgrund unserer umfangreichen Produktpalette nahmen Vertriebsmitarbeiter und Techniker stets ein Notebook und einen Haufen gedruckter Unterlagen mit zum Kundengespräch.

„Es war zwar technisch möglich, elektronisch auf die Dokumente zuzugreifen,“ erklärte Federico Cinquetti, Sales Enablement Manager bei Viessmann, „die erforderlichen Schritte hierfür waren allerdings weder einfach noch effizient: Verbindung zum Online-Portal, anschließende Authentifizierung als Benutzer und dann das Herunterladen der Dateien selbst, das alles hat immer viel Zeit gekostet.“



„Mit Showpad haben unsere Vertriebs- und Technikteams nun deutlich mehr Zeit für ihre Kunden.“

Federico Cinquetti
Sales Enablement Manager, Viessmann



Über Viessmann

- **Hauptsitz** Allendorf, Deutschland
- **gegründet** 1917
- **Produkte und Dienstleistungen** für Heiz-, Industrie und Kühlsysteme
- **11.000 Mitarbeiter**



Die Suche nach der richtigen Lösung

Viessmann Italien suchte nach einer intuitiven, mobilen Plattform für das Vertriebsteam. Dieses Projekt war Teil einer größeren Unternehmensinitiative zur Einführung neuer Tools und Technologien zur Verbesserung des Workflows im Vertrieb.

Eine wesentliche Anforderung war, den Vertriebsmitarbeitern einfachen Zugang zu allen Unterlagen zu verschaffen, die von den Marketing- und Technikabteilungen erstellt werden. Dazu gehören Datenblätter, Broschüren und Preisblätter.

- Synchronisierung der Marketingmaterialien: Viessmann Produkte werden laufend aktualisiert, der Zugang der Verkaufsteams zu den aktuell freigegebenen Inhalten ist entscheidend für den Kundendialog.
- Offline arbeiten: Der Viessmann Außendienst muss auch offline auf die Marketinginhalte zugreifen können. Das ermöglicht Besprechungen auch ohne Internetverbindung durchzuführen, z.B. direkt auf der Baustelle.

Erste Schritte mit Showpad

Die Lösung konnte in wenigen Tagen implementiert werden.

„Nach einer kurzen Testphase beschlossen wir, Showpad im Außendienst und Technischen Support auszurollen,“ sagt Federico. „Die Mehrzahl unserer Dokumente lag bereits im PDF-Format vor, so dass sie problemlos über Showpad verfügbar gemacht werden konnten. Außerdem konnten wir auch den Schnellaufgriff auf einige unserer webbasierten Dienstprogramme gewährleisten.“

Viessmann Italien stellte fest, dass Showpad auch die Kommunikation zwischen den Außendienstteams und anderen Abteilungen verbessert, da über die Plattform auch sehr einfach firmeninterne Informationen verteilt werden können.



ZIELE

- Mobile Content-Lösung für Vertrieb und Techniker
- Dokumente sollten stets zugänglich sein — online wie offline
- Sehen, wie Kunden die Inhalte nutzen und wo konkret das Produktinteresse liegt



ERGEBNISSE

- Schnelle Implementierung und hohe Nutzerakzeptanz
- Die Zahl der Kundenbesuche konnte gesteigert werden
- Die Qualität der Kundengespräche wurde verbessert
- Direkter ROI und wertvolle Content Insights für das Marketing

Der Showpad Vorteil

Folgende Ergebnisse konnten mit der Einführung von Showpad erzielt werden:

- Weniger Zeitaufwand für administrative Tätigkeiten, mehr Zeit beim Kunden
- Anleitung der Verkaufs- und Technikteams zu effektiveren Kundenbesuchen
- Hohe Akzeptanzrate von 93 %
- Zuverlässige Verfügbarkeit relevanter und aktueller Dokumente - online wie offline
- Neuartige Insights in die Content Nutzung für das Marketing-Team
- Direkter ROI durch reduzierten Kostenaufwand für Druckunterlagen

