

IHRE VERTRIEBSSTEUERUNG AUF EINEN BLICK

Performancemanagement mit dem msg Vertriebscockpit

Mit dem msg Vertriebscockpit setzen wir auf Transparenz: Passgenaue KPI-Sets für die Vertriebsleitung, den Vermittlerbetreuer, den Sales-Support und die Controllingeinheit. Durch den ergänzenden Einsatz von weichen Faktoren, den Touchpoint-Daten der Vermittler, erzielen wir eine weitere Dimensionierung in der Betrachtungsweise.

Alle Vorteile auf einen Blick:

- Trends und Entwicklungen der Vertriebsorganisation schnell erkennen und bewerten
- Aufbau von KPI Sets und Vermeidung von Überfrachtungen
- Qualitativ hochwertigere Informationen durch Touchpointdaten
- Unterstützung des Sales-Supports bei einer segmentkonformen Vermittlerbetreuung

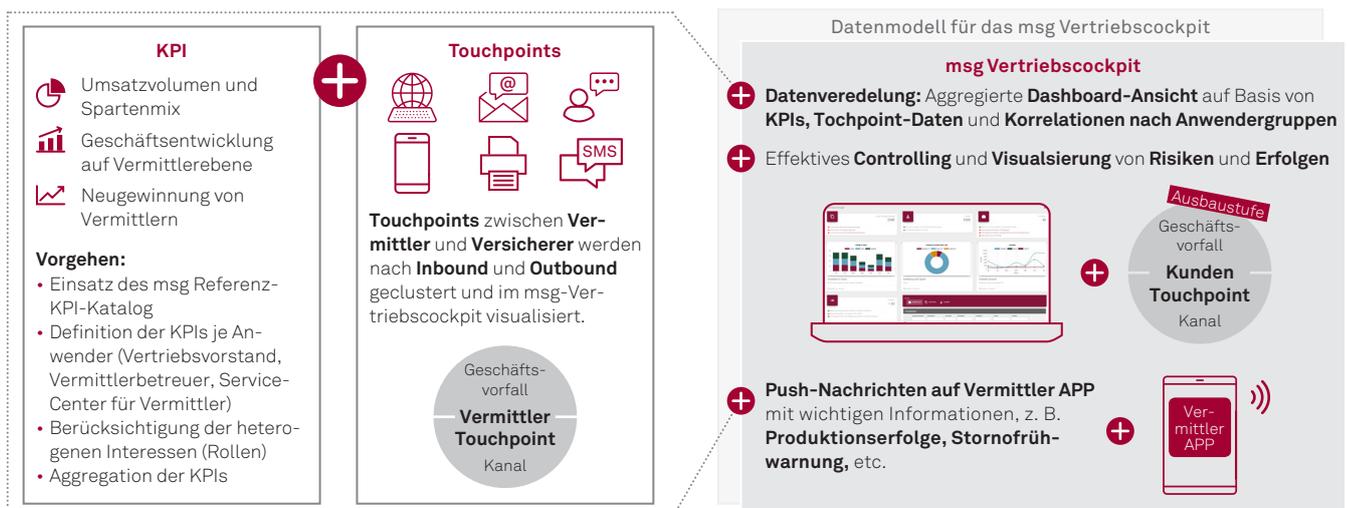
Unser Ansatz und das methodische Vorgehen

Mit unserem msg Vertriebscockpit bieten wir Ihnen ein modulares Tool für einen 360-Grad-Überblick über ihre Geschäftsentwicklung.

Unsere KPI-Modelle: Bei der Bildung sogenannter KPI-Sets werden generische und konsumentenbezogene KPIs in Gruppen gebündelt. Generische KPIs stehen allen An-

wendern zur Verfügung und umfassen ausgewählte Kennziffern zu Umsätzen, Geschäftsentwicklung und Qualität. Konsumentenbezogene KPIs umfassen etwa die Dunkelverarbeitungsquote, Nutzungsquote des Vertriebsportals oder Erfolgsranking zu Kampagnen und werden nur ausgewählten Gruppen zur Ansicht gebracht, für welche diese relevant sind.

Das Besondere dabei: Durch das Zusammenspiel von KPIs und Touchpoint-Daten der Vermittler wird eine mehrdimensionale Betrachtung erzeugt. Neben „harten“ Kennzahlen werden weiche Faktoren, welche an den Touchpoints mit den Vermittlern gewonnen werden, berücksichtigt um die qualitativere Erkenntnisse und Ableitungen treffen zu können. Alle In- und Outbound Kontakte zwischen Vermittler und dem Vertriebsressort werden in drei Cluster unterteilt und in einem Logbuch festgehalten: Inbound bezeichnet dabei alle Kontakte vom externen Vermittler zum Vertriebsressort und Outbound die vom Vertriebsressort ausgehenden Kontakte zum Vermittler.



Aufbau des msg Vertriebscockpits im big picture: Unser Ansatz kombiniert anwenderspezifische KPIs mit Vermittler-Touchpoint-Daten und ermöglicht so eine effektive Vertriebssteuerung.

Operationalisierung: Durch skalierbare Sichten werden die Anforderungen auf die unterschiedlichen Anwendergruppen zugeschnitten. Diese Sichten fokussieren sich von der Vermittlerebene bis hin zur gesamten Betrachtung des Vertriebsressorts. Hierdurch wird die Vertriebsperformance auf allen Ebenen transparent dargestellt.

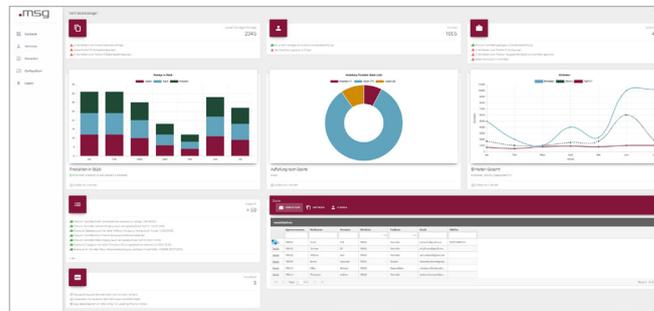
Modulare Dashboards für sämtliche Endgeräte

Um einen geräteunabhängigen Zugriff zu ermöglichen werden die Dashboards in einer Web-App visualisiert.

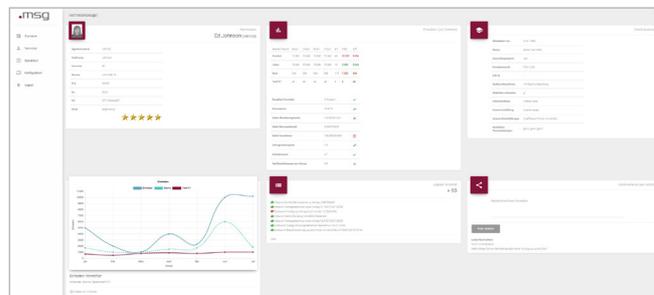
Mithilfe avancierter Analytics wertet das Vertriebscockpit vorhandene Daten aus und generiert gezielte Handlungsempfehlungen.

Durch die gezielte Kombination von KPI- und Touchpoint-Daten lassen sich auch zu sehr spezifischen Fragen Optimierungspotenziale erkennen:

- Wie viele Inbound Anrufe der Vermittler gibt es täglich und wie viele davon stellen einfache Fragen?
Ziel: Identifizieren von Auslagerungspotenzialen in Vertriebsportalen
- Welche Fragen, Anregungen oder Beschwerden haben neue Vermittler?
Ziel: Erkennen von Optimierungspotenzial beim Vermittler-Onboarding
- Wie verändert sich die Erhöhung der Dunkelverarbeitungsquote beim themenbezogenen Inbound-Telefonaufkommen?
- Welche Erfolge haben unsere Vertriebskampagnen bezogen auf das Neugeschäft bzw. die Geschäftsqualität?



msg Vertriebscockpit: Dashboard-Ansicht Startseite



msg Vertriebscockpit: Dashboard-Ansicht Vermittlerstatistik



Gesamt-Vermittlerstatus: [Red Circle]

Produktion 2018
Stornoquote (fd. Jahr)
LV 13 Stk / 05 Mio BWS
SV 2 Stk / 00 EUR JNB

6 Monatsproduktion Sparte LV

Stornoquoten NE
9,8%
21%
32%

Außenstandsquote
32%

Angeforderte Angebote nach Sparte: 12

Antragseingang nach Sparte: 1

Nachbearbeitungsquote: 35%

Betreuungsformat: dezentral

Konditionstabelleau: L

Zahlsperre: NEIN

Status Mahnverfahren: M1

Kontenstände
Lft. Konto: -5.600
Stores: 1.000

Touchpoints (Logbuch)
IN: 05.01 ServiceCenter: Angebotsabfrage LV, Neukunde
IN: 05.01 ServiceCenter: Angebotsabfrage SV, Neukunde
OUT: 03.01 Betreuer: Einladung Vertriebsschulung Komposit
IN: 02.01 Betreuer: Fachfrage bAV

Hinweise:
- Neugeschäft:
- Produktion:
- Qualität:
unerwünscht konstant negativ

Korrelationen:
- Schulung (Komposit) vom 03.01 hat keinen Effekt auf Umsatz

Empfehlung:
- Produktschulung/Vertragserhaltung
- Änderung Betreuungsform

Annotations:
- Storno- und Außenstandsquote über alle Sparten zu hoch
- Negativer Kontostand und Mahnverfahren M1
- Geringe Abschlussquote trotz Vertriebsunterstützung
- Zusatzaufwand durch zu hohe Nachbearbeitungsquote
- Push-Nachricht versenden an Vermittlerbetreuer
- Negativer Trend statistisch durch Schulung nicht verbessert

Beispielansicht eines weniger performanten Vermittlers

Zudem lassen sich Stärken und Schwächen in den Vertriebsprozessen analysieren und die ursächlichen Einflussfaktoren (sowohl positiv als auch negativ) identifizieren.

Der Vermittler selbst kann mit der Web-App auf seine Vertriebskennziffern zugreifen und mit dem Vertriebsressort kommunizieren. So können beispielsweise situative Push-Nachrichten (z.B. Antragspolizierung, Stornogefahrmitteilung) versendet werden.

Die Leistungsfähigkeit des Vermittlers wird durch seine Scorecard transparent und bietet dem Vertriebssupport einen entscheidenden Informationsvorteil beim Vermittlerkontakt, wodurch sich Betreuungsumfänge und Next-Best-Actions ableiten lassen.

Vielfältige Unterstützung durch msg

Das neue msg Vertriebscockpit bedeutet für Sie: Maßgeschneiderte KPI-Sets, Touchpoint-Daten sowie die daraus gewonnenen Korrelationen werden in komprimierten Ober-

flächen aggregiert dargestellt. Neben komplexer Analytics fließt darin auch die langjährige Branchenexpertise von msg ein. Das spiegelt sich in den in vielschichtigen, fachlichen Korrelationsmöglichkeiten und den daraus ableitbaren Handlungsempfehlungen wider.

Mit einem vielfältigen Leistungsangebot unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zur Sales Performance Excellence: Wir beraten Sie umfassend beim Aufbau der Erweiterung unseres Vertriebscockpits und passen die Web-App exakt an Ihren spezifischen Bedarf an. Neben der Identifizierung der für Sie wichtigen Handlungsfelder und der Fachkonzeption übernehmen wir das Projektmanagement bis hin zum Roll-Out – mit klarem Fokus auf die Mehrwerte für Ihre Vertriebsorganisation.

Möchten Sie mehr über unser Angebot erfahren? Wir freuen uns auf Ihren Anruf.



Andreas Stollenwerk

Abteilungsleiter

Insurance Business Consulting

+49 152 01503451

andreas.stollenwerk@msg.group

In Kooperation mit



FINANCE KEY® SYSTEMS

www.financekey.de

msg systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0 | www.msg.group | info@msg.group