



Neue Ideen für die Außendienststeuerung

Der **Organizer Ihres Außendienstes und der Webkalender der T.D.M. sind Top-Tools für effiziente Kundenbearbeitung:** Ob beim Vertriebs-Außendienst oder technischen Kundenservice, die Einsatzplanung oder der optimale Überblick über die aktuelle Terminalsituation stellen die Mitarbeiter im aktiven Kundenkontakt oft vor ein kaum lösbares Problem. Kurzfristige Terminänderungen oder dringende Neutermine erreichen den Vertriebsbeauftragten oder Servicetechniker nicht selten zu spät. Die T.D.M. GmbH hat jetzt die ideale Lösung für vertriebsaktive Unternehmen entwickelt und auf den Markt gebracht: Die Einsatzplanung mit einem zentral geführten internetbasierenden Webkalender. **Zentraler Webkalender - mehr Flexibilität und Kundenorientierung:** Mit dem Webkalender können zukünftig die aufgrund von Supportanfragen terminierten Service-Einsätze oder die über Telefonaktionen erzielten Besuchstermine für den

Außendienst im zentralen Webkalender personenbezogen dargestellt werden. Der Mann vor Ort greift per Internet mittels UMTS, WLAN, GSM oder GPRS von jedem Ort, zu jeder Zeit und beliebig oft auf »seinen« Kalender zu und organisiert sich sofort und ganz individuell anhand von ständig topaktuellen Terminen. Je nach erteilter Zugangsberechtigung können von einer oder mehreren Personen, oder auch von ganzen Teams, die Inhalte entweder nur gelesen werden, oder zusätzlich auch editiert – also neu terminiert – werden. Tagesaktuelle Terminbestätigungen an Kunden, sowie auch ausführliche Kontaktreports an den Außendienst zur Terminvorbereitung sind dabei Standard. Als Ad-hoc-Information und zur Motivation werden neu vereinbarte Termine zusätzlich per SMS auf das Handy des Mitarbeiters gesendet. **Managementsupport zur Steuerungsoptimierung:** Ein spezielles Event-Management sichert zudem einen permanenten Managementsupport. Damit ist es den Verant-

T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH

Käthe-Paulus-Straße 12
31157 Sarstedt
Ansprechpartner:
Martin Knopp
Tel.: (0 50 66) 6 06-00
Fax: (0 50 66) 6 06-0 10
E-Mail: info@tdm.de
Internet: www.tdm.de

Über T.D.M.:

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf den Bereich der Dialog-Kommunikation für erklärungsbedürftige, technische Produkte & Dienstleistungen spezialisiert. Das mittlerweile in der zweiten Familiengeneration inhabergeführte Sarstedter Unternehmen hat sich seit der Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Vernetzung interner und externer Abteilungen gehört seit 23 Jahren zum Tagesgeschäft von T.D.M. Dialog-Kommunikation auf höchstem Niveau zeichnet die Kernkompetenzen des erfahrenen Dienstleisters aus.

Webkalender TDM						
	Mo März 1	Di März 2	Mi März 3	Do März 4	Fr März 5	Sa März 6
7:00						
8:00						
9:00				8:00* Geblockt wegen Hausmesse in der Niederlassung Hannover		
10:00					10:00* Besuchstermin Firma Malar KO	
11:00					Zw: 10:00 Besuchstermin: Besprechung Jahreskonditionen	
12:00						
13:00						
14:00			14:00* Termin bei der Schmidt AG bei Herrn Müller am 04.03. kurzfristig abgesagt!			
15:00						
16:00		16:00* Serviceeinsatz Kopleier Modell 4512 Raum 22 Platz 47 Herr Huber				
17:00						
18:00						
19:00						
20:00						



Alle Termine im (Zu) Griff

wortlichen im Vertrieb und Kundendienst oder aber im Management just-in-time möglich, sich über ihr Business zu informieren und bei Bedarf gezielt einzugreifen, um beispielsweise die Tourenplanung im technischen als auch im kaufmännischen Außendienst den tagesaktuellen Erfordernissen perfekt anzupassen. Je nach kundenindividuellem Workflow-Management lassen sich dabei alle Projekte darstellen. Telefonnotizzettel und Terminüberschneidungen gehören somit der Vergangenheit an. Reibungsloser kann Business Process Outsourcing nicht funktionieren.