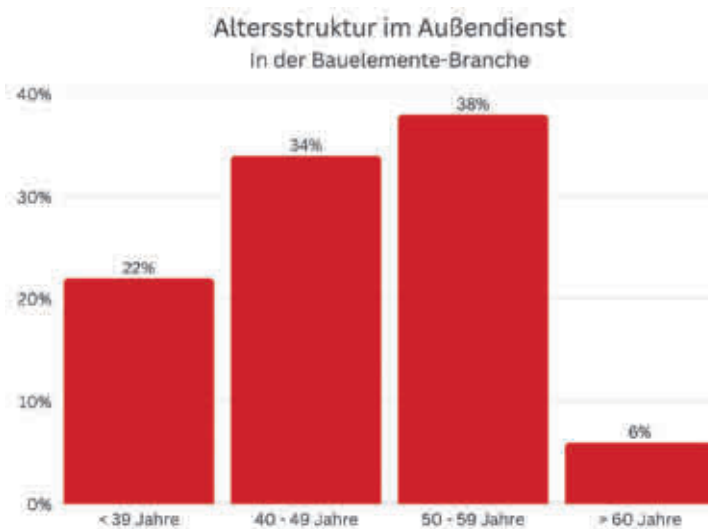


Fachkräftemangel, Digitalisierung und KI im Fokus:

Wie der Außendienst im Bauelementehandel zukunftssicher wird



Grafik:
Zimmerschied
& Kollegen
(09/22)

Die Bauelementebranche befindet sich in einer Phase struktureller Veränderung. Neben Preis- und Wettbewerbsdruck tritt ein Thema in den Vordergrund, das bislang kaum öffentlich diskutiert wurde: Außendienstteams werden älter, Nachwuchs fehlt und digitale Anforderungen steigen.

Eine Untersuchung zur Gehalts- und Altersstruktur im Außendienst der Bauelementeindustrie aus dem Jahr 2022 zeigt einen klaren Trend: Die Altersgruppe 50 bis 59 Jahre ist deutlich überrepräsentiert, während nur rund 21 Prozent der Außendienstmitarbeitenden unter 39 Jahre alt sind. Dieses Ungleichgewicht stellt die Vertriebsorganisationen vor eine zentrale Frage: Wie bleibt man handlungsfähig, wenn Erfahrung in absehbarer Zeit verloren geht?

1. Warum der Erfahrungsvertrieb an seine Grenzen stößt

Der Außendienst im Bauelementehandel war lange von Erfahrung geprägt: persönliche Beziehungen, Produktwissen, Marktkennntnisse, Verhandlungskompetenz. Diese Fähigkeiten bleiben wichtig, stoßen jedoch zunehmend an Grenzen, weil sich das Umfeld verändert:

- Kunden sind vorab online informiert
- Preisvergleiche sind transparent
- technische Beratung wird komplexer
- Sortimente werden breiter und individueller
- Termine müssen schneller vorbereitet und nachbereitet werden

Die Folge: Es wird schwieriger, den Überblick zu behalten. Informationen aus ERP, CRM, Bestellhistorien oder Reklamationen sind vorhanden, aber nicht schnell genug verfügbar. Erfahrung allein reicht nicht mehr aus, wenn Entscheidungen unter Zeitdruck getroffen werden müssen.

2. Fachkräftemangel und Überalterung als strukturelles Risiko

Der demografische Trend führt dazu, dass ein erheblicher Teil des Außendienstes in den kommenden Jahren in den Ruhestand gehen wird. Mit ihnen gehen Kontakte, Marktkennntnis und implizites Wissen verloren.

Für Unternehmen entstehen dadurch konkrete Risiken: Know-how geht verloren, Nachwuchs zu gewinnen ist anspruchsvoller geworden, die Anforderungen an digitale Kompetenzen steigen und neue Mitar-



Mithilfe von KI können verschiedene Aufgaben auch während der Fahrt zum Kunden erledigt werden.

beitende benötigen längere Einarbeitungszeiten.

Diese Situation macht deutlich: Wissen muss in Strukturen überführt werden, statt nur in Köpfen zu bleiben. Vertrieb darf nicht vom Einzelnen abhängig sein.

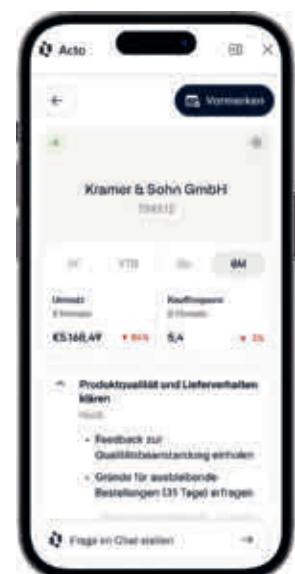
3. Digitalisierung im Vertrieb – wirksam im Alltag, nicht nur im System

Viele Unternehmen haben CRM, Reporting und mobile Lösungen eingeführt. In der Praxis werden diese jedoch oft nur eingeschränkt genutzt. Häufig liegt das nicht an der Software, sondern an der Frage, ob sie im Arbeitsalltag tatsächlich entlastet.

Der Außendienst arbeitet überwiegend unterwegs. Daher müssen digitale Hilfsmittel drei Anforderungen erfüllen:

- Priorisierung der Kunden nach Potenzial oder Risiko
- Vorbereitung in wenigen Minuten, auch unterwegs
- Nachbereitung ohne zusätzlichen Büroaufwand

Digitale Unterstützung muss im Auto, beim Kunden oder direkt im Gespräch möglich sein – nicht erst am Abend am Schreibtisch.



Mit KI können zum Beispiel auch Umsatzpotenziale bei Kunden aufgedeckt werden.

Fotos: Acto GmbH

4. KI als praktischer Begleiter – nicht als Ersatz

Künstliche Intelligenz kann im komplexen Datenschwung aufwendige Arbeit übernehmen und konkrete Handlungsempfehlungen ableiten. Sie erkennt, welche Kunden weniger bestellen, wo Cross- oder Upsell-Möglichkeiten entstehen, welche Sortimente unterrepräsentiert sind und wo Reklamationen oder Angebote offen stehen.

Daraus entstehen Besuchsvorschläge, kompakte Gesprächsleitfäden und eine automatische Nachbereitung per Spracheingabe, die eine sichere Dokumentation im CRM ermöglicht.

KI reduziert Routinearbeit und schafft keine zusätzliche Komplexität. Neue Mitarbeitende werden schneller produktiv, während erfahrene Kolleginnen und Kollegen mehr Zeit für Beratung und Verkauf gewinnen.

5. Wie der Einstieg gelingt – ohne Großprojekt

Ein praktikabler Einstieg in KI- oder Datenunterstützung braucht kein langes IT-Projekt. Es reicht, mit einem klaren Anwendungsfall wie Besuchsvorschlägen oder automatisierter Nachbereitung zu starten.

Vorhandene Daten sind oft ausreichend und müssen nicht neu gesammelt werden. Wichtig ist, dass die Lösung mobil oder sprachbasiert funktioniert, damit sie im Alltag genutzt wird. So entsteht ein schneller, messbarer Nutzen ohne großen organisatorischen Aufwand.

Fazit

Der Außendienst bleibt ein zentraler Erfolgsfaktor im Bauelementehandel.

Die demografische Entwicklung und die steigende Komplexität erfordern jedoch neue Arbeitsweisen. Daten und KI können die Vertriebsarbeit systematischer, schneller und reproduzierbarer machen – ohne den persönlichen Kontakt zu ersetzen.

Unternehmen, die ihre Prozesse heute darauf ausrichten, sichern ihre Kundenbeziehungen, reduzieren Abhängigkeiten von Einzelpersonen und steigern die Produktivität ihrer Teams. Der Schritt vom Erfahrungsvertrieb zum datenorientierten Außendienst ist kein Zukunftsthema, sondern eine aktuelle Notwendigkeit. ■

www.heyacto.com



Pascal Salmen.

Über den Autor

Pascal Salmen ist Gründer und Geschäftsführer der Acto GmbH. Das Unternehmen entwickelt KI-gestützte Vertriebslösungen für den Außendienst im technischen Handel, in der Bauelemente- und Fertigungsbranche.

**HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH
ZU 50 JAHREN
BAUELEMENTE BAU!**

RITTER
FENSTER & TÜREN

www.ritter-fenster.de

Energiespar-Fenster & -Türen mit Sicherheitstechnik

**WERKZEUGLÖSUNGEN
FÜR FENSTER&TÜREN**

ZUANI
TWT HIGH TECH TOOLS

TWT LASER HP
DIE NEUE BENCHMARK IN DER
ZERSPANUNGSTECHNOLOGIE

ZUANI Deutschland GmbH
Meidelstetter Str. 13
72531 Hohenstein-Bernloch

Telefon (0 73 87) 98 73-0
E-Mail info@zuani.de

www.zuani.de

**Transportaufbauten
für alle Fabrikate & Bedarfe**

HEGLA

Unsere Glückwünsche
zum 50-Jährigen!

HEGLA Fahrzeugbau
Satteldorf, Beverungen, Kretzschau
0 79 51 / 94 35-0
info.s@hegla.de
www.glastransportaufbauten.de

- Fachgerechter Transport von Bauelementen und Glas
- Schnell abnehmbares Außenreiff mit nur wenigen Handgriffen
- Ausziehbares Innenreiff für den geschützten Transport

hegla.com