

FOR  
SALE

Fachtagung  
Verkauf

Prof. Dr. Dirk Zupancic

# KAM RELOADED



DZP  
DIRK ZUPANCIC  
PROJECTS

## Neue Trends im Key Account Management

# Gewinner/in



|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| Aichinger, Markus        | Knapp, Verena         |
| Brandstätter, Patrick    | Körner, Erika         |
| Furian, Christoph        | Lotter, Maria         |
| Grantner, Claudia        | Mack, Robert          |
| Hofer, Hubert            | Skoff, Peter          |
| Holzer, Helmut           | Steindorfer, Walter   |
| Holzinger, Wolfgang      | Striedinger, Roberta  |
| Hueter, Hans             | Stroitz, Michael      |
| Jenul, Christian         | Untersteiner, Herbert |
| Kammersberger, Christina | Vasic, Stefan         |



# Was heisst "Key Account Management"...?

## **Key Account Management (KAM)**

beinhaltet die systematische Analyse und das Management von aktuellen und potenziell strategisch bedeutsamen Kunden um einen relativen Wettbewerbsvorteil zu erreichen.

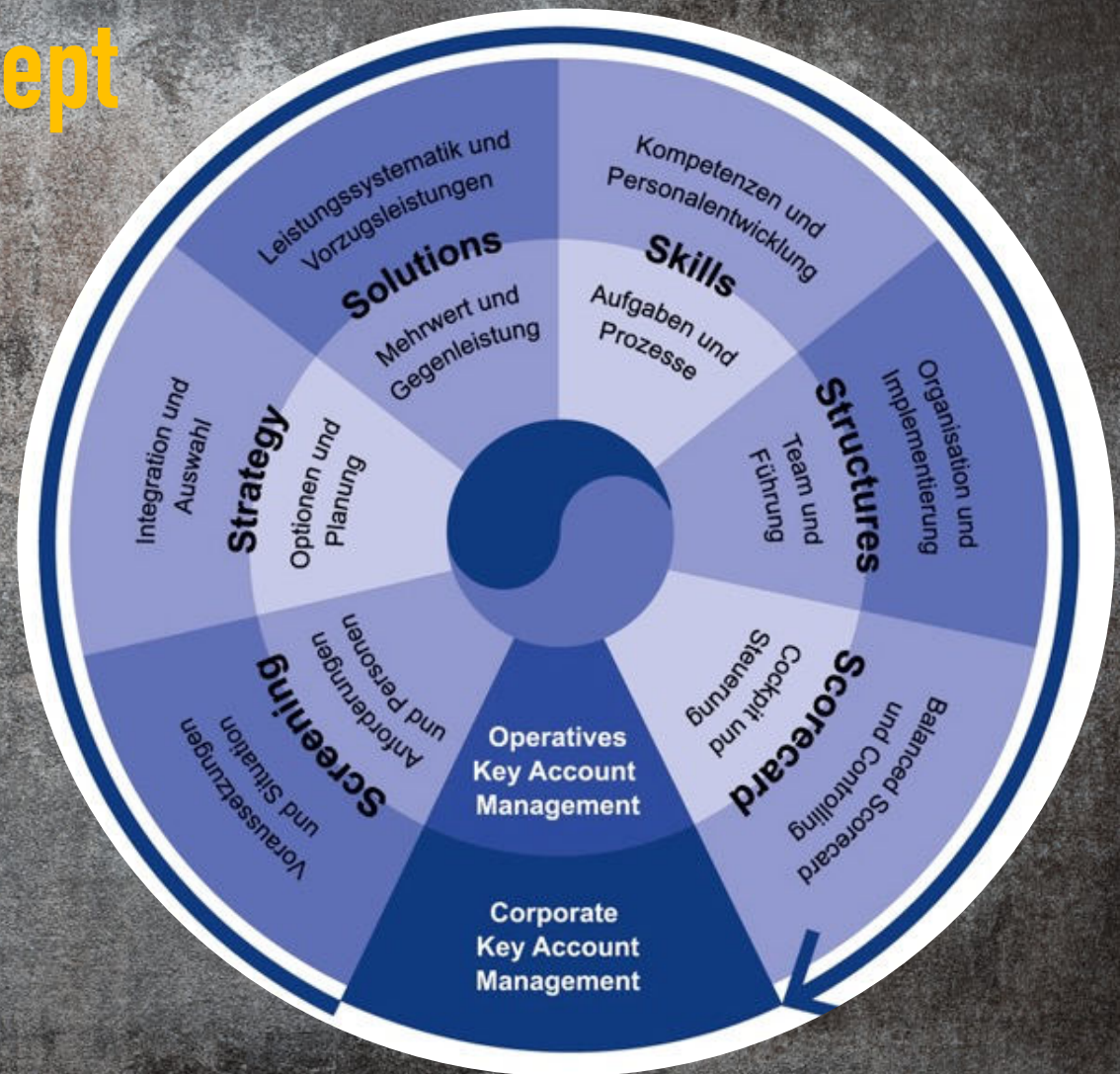
Darüber hinaus beinhaltet es den systematischen Aufbau und Erhalt der notwendigen Rahmenbedingungen und der Infrastruktur im Unternehmen.

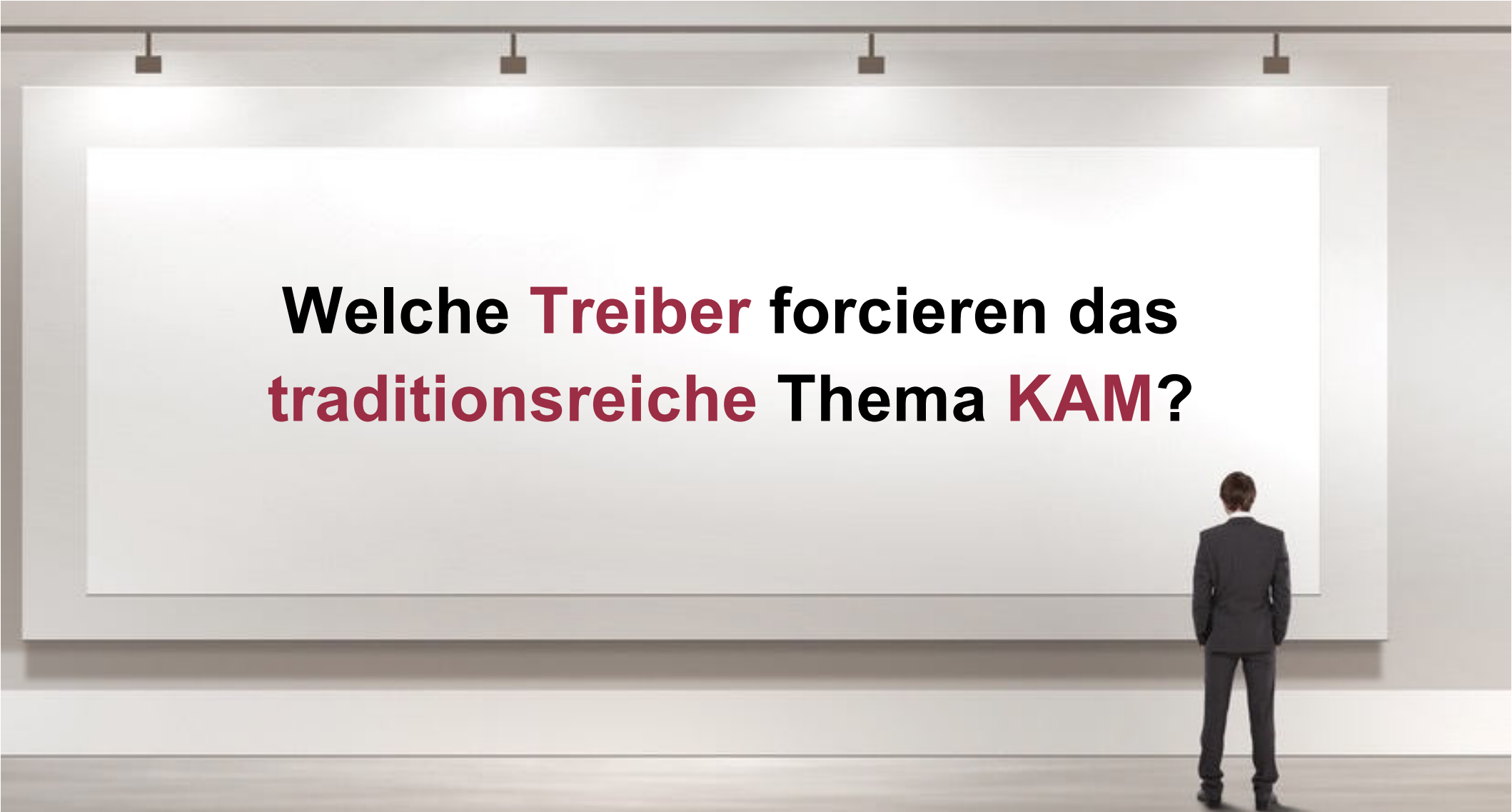
*Belz/Müllner/Zupancic 2015*





# Das St.Galler KAM Konzept



A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking at a large whiteboard. The whiteboard is mounted on a wall and has a large, bold text question written on it. The room has a modern, minimalist feel with a light-colored wall and floor. Four track lights are visible on the ceiling above the whiteboard.

**Welche Treiber forcieren das  
traditionsreiche Thema KAM?**



# Treiber des Key Account Managements

1.

Konzentrations-  
prozesse auf  
Kundenseite

2.

Professionali-  
sierung der  
Beschaffung

3.

Globalisierung  
der  
Key Accounts

4.

Anspruchs-  
inflation der  
Key Accounts

A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking at a large whiteboard. The whiteboard is mounted on a wall and has a question written on it in bold black and red text. The room has a simple, modern design with a light-colored floor and wall. Four track lights are visible on the ceiling.

**Welche Trends sind im  
Key Account Management relevant?**



# Fünf Trends im KAM

## 1. Die Pflicht zur Professionalität im KAM

## 2. KAM ist die Speerspitze von Customer Centricity

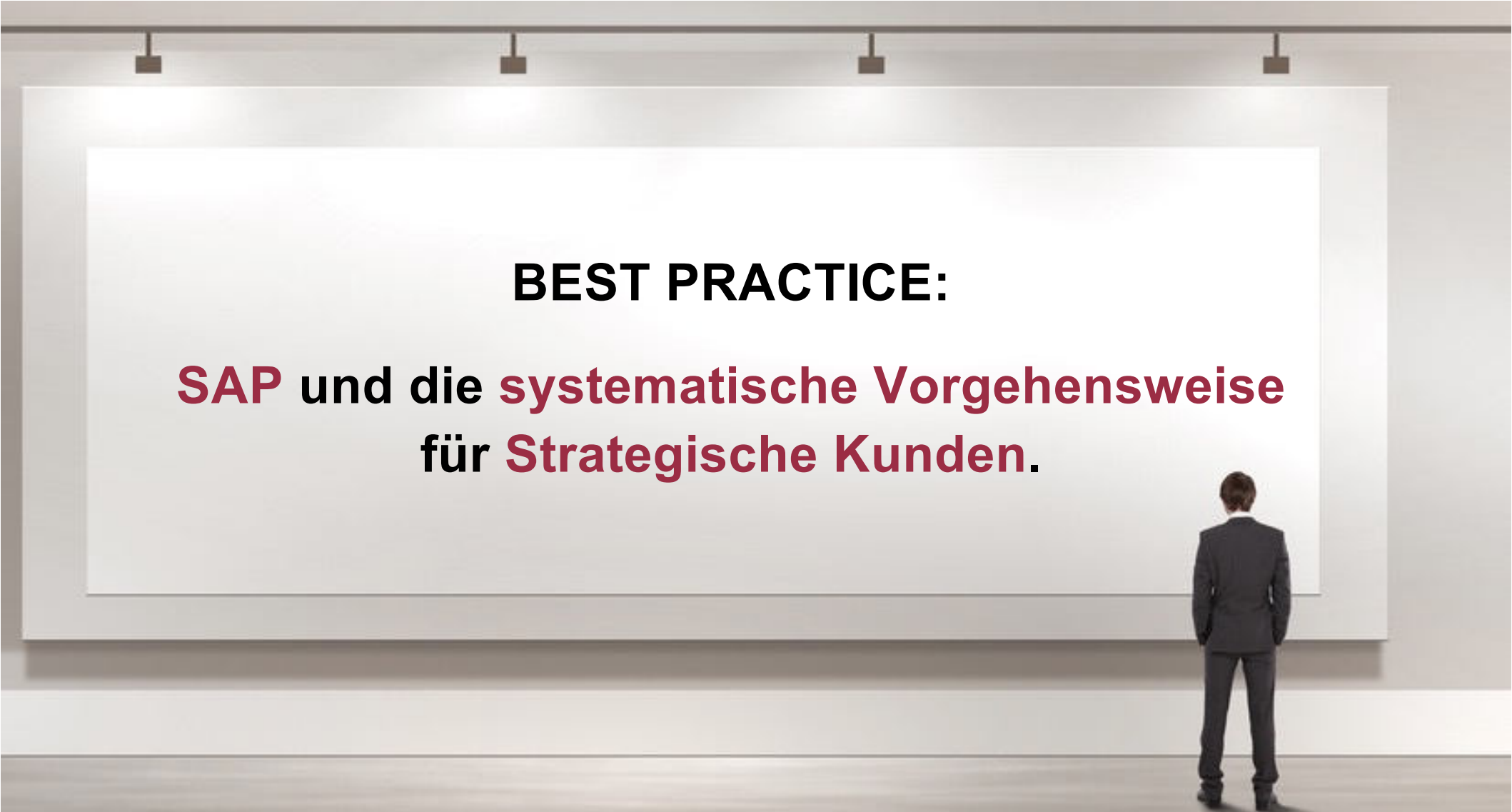
### 3. Dynamische Methoden in der KAM Analyse

#### 4. KAM muss den Kunden herausfordern

## 5. GAM ist auf dem Vormarsch







**BEST PRACTICE:**

**SAP und die systematische Vorgehensweise  
für Strategische Kunden.**

# Unterschiedliche Betreuungskonzepte für Kundensegmente

## Strategic Customers – Strategische Kunden

- Global 25: Managing Partner und fest zugeordnetes Account Team mit dedizierten Spezialisten
- Regionale SC: ca. 300 Kunden mit Global Account Director, festen und virtuellen Teammitgliedern

## Key Accounts – Schlüsselkunden

- Direkt: zugeordneter Account Executive im Verhältnis 1:6-9 mit Branchenspezialisierung
- Indirekt: Betreuung über einen Partner mit zugeordneten Experten von SAP

## General Business – Mittelstand und Kleinunternehmen

- Firmen >250M€ Jahresumsatz: Betreuung über einen Partner mit zugeordnetem Vertrieb von SAP
- Firmen <250M€: Betreuung über einen Partner mit zugeordneten Vertriebs-Innendienst von SAP



# Von der Planung bis zum Abschluss: Entwicklung echter Partnerschaften mit Strategischen Kunden

## PLANUNG

### Account Strategie

- Zusammenstellung des Teams
- Definition der Schlüsselthemen
- Aufbau eines kundenzentrierten und umsetzungsorientierten Plans

## ABSTIMMUNG

### Abstimmung auf Entscheider-ebene

- Positionierung von SAP auf Entscheider-ebene beim Kunden
- Abstimmung des Vorgehens zwischen Kunden und SAP "Sponsoren"

## ZUSAMMEN-ARBEIT

### Zusammenarbeit bei Schlüsselthemen

- Gemeinsame Workshops mit Entscheidern & Experten
- Verständnis der Kernfragen des Kunden
- Lösungsdefinition und Beantwortung der Fragen "Warum SAP" und "Warum Jetzt"

## VALIDIERUNG

### Empfehlung und Zustimmung

- Validierung der Ergebnisse mit den Kunden
- Aufbau einer Storyline für die Entscheider-ebene
- Übernahme der Verantwortung für den Business Case durch den Kunden
- Vereinbarung eines mehrjährigen Bedarfsplans

## ABSCHLUSS

### Angebotsentwicklung

- Vergleich der Angebotsvarianten hinsichtlich Kosten, Risiko, Mehrwert
- Vorlage eines konsensfähigen Angebots
- Verhandlungen und Vertragsabschluss



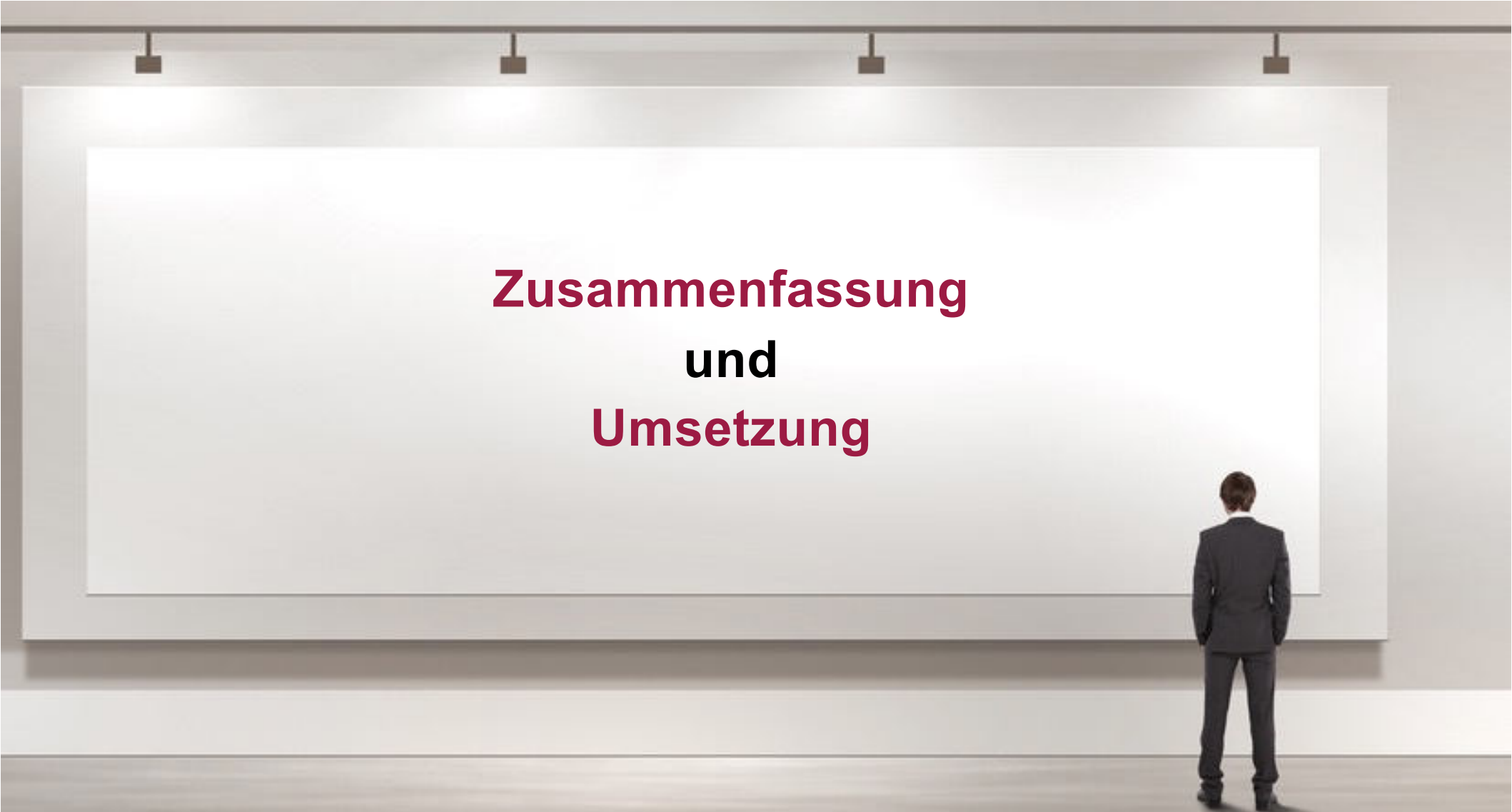
Quelle: Arnold, SAP, 2016

# “Werkzeuge” in der Bearbeitung Strategischer Kunden



Quelle: Arnold, SAP, 2016



A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking at a large whiteboard. The whiteboard is mounted on a wall and has the text 'Zusammenfassung und Umsetzung' written on it. The text is in a bold, sans-serif font, with 'Zusammenfassung' and 'Umsetzung' in a dark red color and 'und' in black. The room has a modern, minimalist design with a light-colored floor and wall. There are four track lights mounted on the ceiling above the whiteboard.

# **Zusammenfassung und Umsetzung**

A person is standing on a tall, dark ladder that extends from the bottom left towards the center of the frame. The person is seen from the back, wearing a light-colored t-shirt and dark shorts, and is reaching up with their right hand towards the sky. The background is a bright blue sky filled with soft, white clouds. The overall image conveys a sense of aspiration and reaching for goals.

**Interesse an Diskussionen, Präsentation  
in ppt und Bonusmaterial?**

**Wir sind im Foyer für Sie da!**





**DZP**  
DIRK ZUPANCIC  
PROJECTS



[www.dirkzupancic.com](http://www.dirkzupancic.com)  
[www.dzp-consulting.com](http://www.dzp-consulting.com)



[www.xing.com/profile/Dirk\\_Zupancic](http://www.xing.com/profile/Dirk_Zupancic)



[www.facebook.com/Prof.Dr.DirkZupancic](http://www.facebook.com/Prof.Dr.DirkZupancic)



[www.linkedin.com/in/dirkzupancic](http://www.linkedin.com/in/dirkzupancic)



[www.youtube.com/c/DirkZupancic](http://www.youtube.com/c/DirkZupancic)



[www.prof-zom.com](http://www.prof-zom.com)



[www.instagram.com/dirkzupancic](http://www.instagram.com/dirkzupancic)



[www.twitter.com/DirkZupancic](http://www.twitter.com/DirkZupancic)