

Key Account Management KAM Excellence® Software

Mit der KAM Excellence® Software zum sicheren Geschäftserfolg

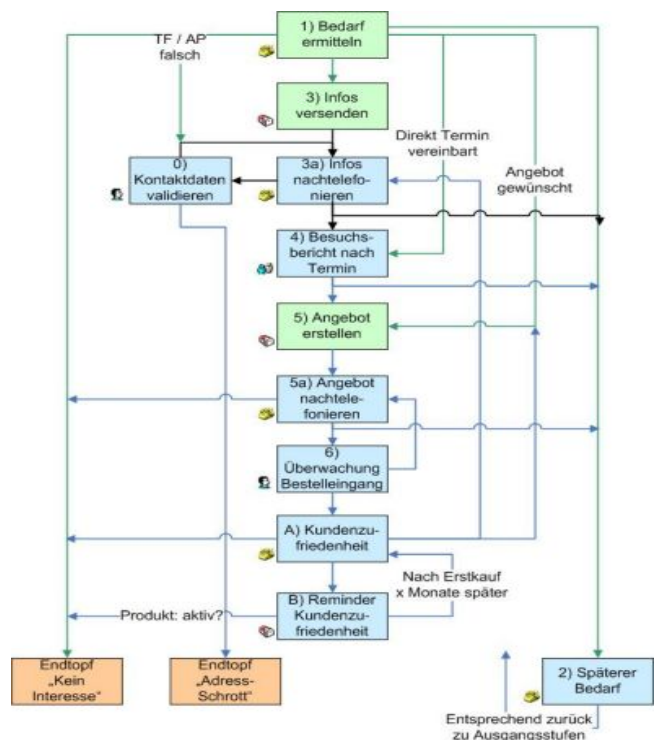
Key Account Management rangiert seit Jahren auf den vordersten Plätzen im Vertrieb.

Die Gründe hierfür liegen im Anstreben langfristiger Geschäftsbeziehungen, einem erweiterten Verständnis von Wertschöpfung und einer verstärkten Ausschöpfung des Kundenpotentials.

Mit der **KAM Excellence Software** managen Sie alle Verkaufsprozesse und analysieren gezielte KAM Aktivitäten.

Die **KAM Excellence Software** liefert Ihnen eine strukturierte Vorgehensweise für gezielte Maßnahmen in Ihrem Unternehmen.

Dazu gehört die systematische Bearbeitung der Key Accounts sowie Neukundengewinnung.



Unser Leistungsangebot

- Analyse der KAM Prozesse
- Auswahl der KAM-Module
- Integration des KAM in vorhandene EDV
- Gestaltung der KAM Excellence Software
- Account Management
- Kundenentwicklungsplanung
- Systematische Bearbeitung von Key Accounts

Kontakt

B2MARKET

INTERCONNECTION CONSULTING GROUP GMBH
Osterwaldstraße 98 · 80805 München
Tel +49 89 3681430 Fax +49 89 368143 55

consulting@b2market.de

www.b2market.de

consulting@interconnectionconsulting.de

www.interconnectionconsulting.de

Das KAM Excellence System

Optimale Kundenbeziehung - Langfristige Kundenbindung

Das KAM Excellence System

KAM Excellence gibt Antworten auf die dringendsten Fragen im Vertrieb und liefert die notwendigen Entwicklungspotentiale für Wettbewerbsvorteile und Geschäftsentwicklung.

KAM Excellence berücksichtigt

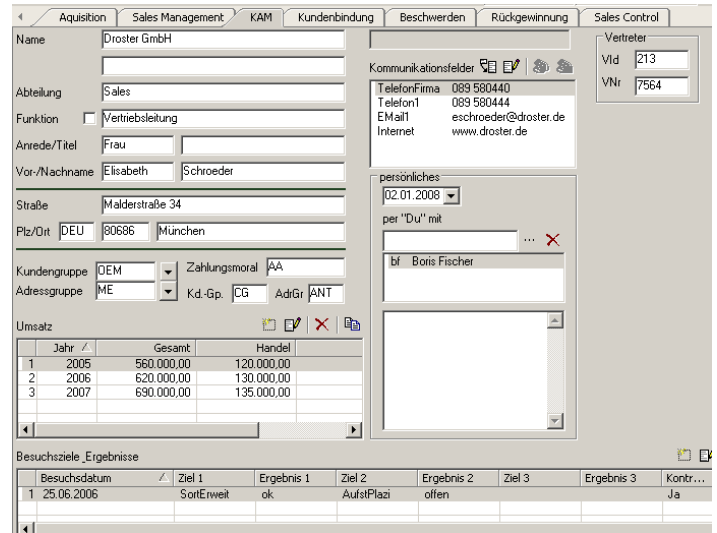
1. die Perspektive der Vertriebsleitung im Sinne des Planens von Key-Account Beziehungen, systematischem Leistungsmanagement, kontinuierlicher Beziehungsplanung und Entwicklung des Profit-Potentials.
2. die Perspektive des Key Accounts hinsichtlich seiner besonderen Stellung und der Berücksichtigung seiner speziellen Vorstellungen.

Erfolgsfaktoren im KAM Excellence

- » Kundenbeziehungs-Profitabilitätsrechnungen
- » Kundenentwicklungspläne
- » Kundenspezifische Strategien
- » Aktivitäten der verschiedenen Key-Accounts
- » Leistungsaktivitäten und Gegenleistungen
- » Internes und externes Projektmanagement
- » Ergebnisorientierte Führung von KAMs
- » Verbindlichkeit und Verantwortungsübernahme
- » Kontaktpflegeaktivitäten
- » Gezielte Ansprache auf Kundenpräferenzen



Das KAM Excellence System



Key Account Management mit der KAM Excellence Software

Die Erfolgsfaktoren im KAM Excellence

- » Stammdaten
- » Kundenprofil & Historie
- » Umsätze
- » Außendienst
- » Verkaufsplanung
- » Kundensegmentierung
- » Leistungsplanung
- » Wettbewerbsanalyse
- » Beziehungsmanagement
- » Kontaktmanagement & Kundenkontaktplan-Matrix
- » Kundenentwicklungspläne
- » Kundenmarketing & Kundenbindung
- » Verhandlungsplanung & Verhandlungsführung
- » Kundenanalysen & Kundentypen
- » Bearbeitung von Key Accounts



Die vier Anwendungen des KAM Excellence Systems

Bearbeitung von Key Accounts

Strategisch - systematisch - gewinnend

Systematische Bearbeitung von Key Accounts

Der Erfolg im Key Account Management wird wesentlich durch die Persönlichkeit des Key Account Managers und dessen Fertigkeiten im persönlichen Verkauf bestimmt. Der Umgang mit den unterschiedlichsten Situationen und den verschiedensten Personen stellen höchste Anforderung an das Know-how des Key Account Managers.

In einem zehn Stufen Programm erstellen Sie Ihre individuelle Strategie zur Bearbeitung Ihrer Key Accounts.

1. Kundenkontaktplan-Matrix
2. Erstellen von Kundenentwicklungsplänen
3. Kundenmarketing
4. Verhandlungsplanung
5. Verhandlungsführung
6. Erkennen von Kaufmotiven
7. Erkennen von Kundentypen
8. Erstellen von Verhandlungsgrundsätzen
9. Methoden der Kundenbindung
10. Systematische Bearbeitung von Key Accounts

The screenshot displays the KAM Excellence software interface. At the top, there are tabs for 'Akquisition', 'Kundenbindung', 'Kundenentwicklung', 'Beschwerdemanagement', and 'Rückgewinnung'. The main area shows customer details for 'Interconnection Consulting Group GmbH', including contact information and communication fields. Below this, there are sections for 'Kundenstatus' (Customer Status) and 'Verkaufsverantwortung' (Sales Responsibility), with dropdown menus for status and selection of sales staff. A 'Kennzahlen' (Key Figures) table shows sales volume, price, and margin data for two periods. At the bottom, there are sections for 'Verkaufsaktivitäten' (Sales Activities) and 'Kundenbeziehung [1..5]' (Customer Relationship) with various rating dropdowns.

Bearbeitung von KAs mit der KAM Excellence Software

Kundenbearbeitung

- » Die KAMexcellence® Software enthält Module, die es Ihnen ermöglichen, eine professionelles Kundenentwicklung durchzuführen.
- » Für jeden Ihrer Kunden wird ein KAM Profil erstellt, in dem alle wichtigen Faktoren der Kundenentwicklung dargestellt sind.
- » Durch die systematische Kundenbearbeitung wird der Umsatz und der Gewinn wesentlich gesteigert.
- » Umsätze
- » Kontaktplanung
- » Besuche
- » Angebote
- » Aufträge
- » Kennzahlen
- » Kundenstatus
- » Verkaufsverantwortung
- » Kundenbeziehungsdauer
- » Attraktivität
- » Zusatzpotential
- » Zufriedenheit
- » Loyalität
- » Beziehungsqualität

Ansprechpartner beim Key Account		General Manager	Einkäufer	Controller	Marketing
Name		Herr Knut	Frau Paul	Herr Philip	Herr Karl
Einfluss des Ansprechpartners		5	8	8	4
Verantwortliche in unserem Unternehmen	Vorstand	Frau Kruse			
	Key-Account-Manager	Herr Witt	Themen	Allianz bei Marktritt in China	
			Kontakt (Ist/Soll)	1/1	
	Produktmanager	Herr Arnst	Themen	Geschäftsentwicklung	Abwicklung
			Kontakt (Ist/Soll)	2/6	2/4
	Logistikmanager	Herr Lech	Themen	Einführung Neuprodukt	
			Kontakt (Ist/Soll)	2/3	
	Themen	Preise		Mafo	
Kontakt	1/3		5/12		

Kunden-Kontaktplan-Matrix

KAM Excellence & Sales Performance

1. Die Psychologie des persönlichen Verkaufs
2. Die zentralen Erfolgsfaktoren
3. Verkaufstechniken
4. Präsentationstechniken
5. Instrumente für das Key Account Management
6. Preisverhandlungen gewinnen
7. Systematisches Beziehungsmanagement

Kundenentwicklung

Der Accountplan zur Geschäftsentwicklung

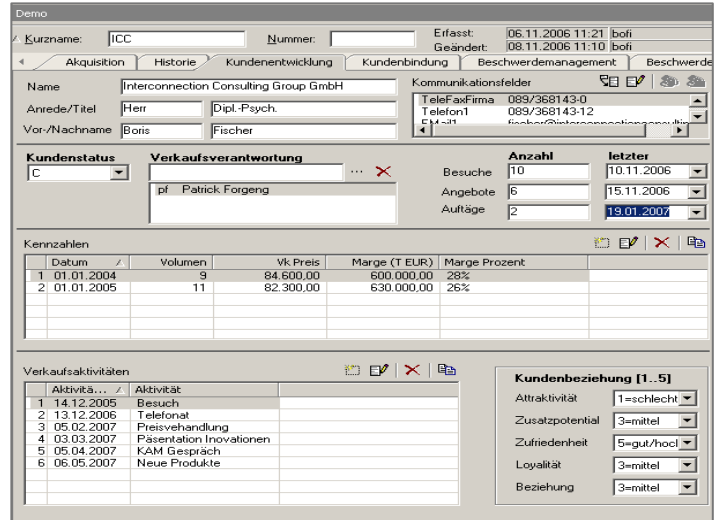
Kundenentwicklung mit dem Accountplan

Der Accountplan ist das Schlüsselinstrument zur Erfolgsvorbereitung und Erfolgssicherung bei jedem Top-Kunden. Das Arbeitsinstrument Accountplan ist der gezielte Fokus auf einen Schlüsselkunden.

Dabei wird für jeden Key Account eine Analyse erarbeitet und daraus die Strategie und die Maßnahmenplanung abgeleitet und gleichzeitig die Erfolgskontrolle bestimmt.

Die Phasen können in acht Bereiche differenziert werden:

- Analyse des Key-Accounts
- Analyse des Buying-Centers des Schlüsselkunden
- Analyse der Strategien der direkten Wettbewerber
- Analyse der eigenen Situation beim Key Account
- Erstellen der Accountpläne
- Ableiten von Maßnahmen
- Controlling des KAM Systems



Accountplan Erstellung mit der KAM Excellence Software



Accountplan mit KAM Excellence Software

- » Management Summary
- » Wichtiges zum Key Account
- » Umsatzanalyse
- » Projektanalyse
- » Offene Projekte
- » Konkurrenzanalyse
- » Zusammenarbeit
- » Maßnahmen
- » Strategie im Folgejahr
- » Controlling

1. Management Summary	Herausforderung	Ziele	Kontaktpartner
2. Wichtiges zum KA	Marktposition	Strategie	Entscheidungen
3. Umsatzanalyse	Produktgruppen	Jahre	Veränderungen
4. Projektanalyse	Gewonnene Projekte	Verlorene Projekte	An wen?
5. Offene Projekte	Angebot	Abschluss	Chance
6. Konkurrenzanalyse	Namen	Wichtigkeit	Stärken/Schwächen
7. Zusammenarbeit	Qualität	Personen	Zufriedenheit
8. Strategie Folgejahr	Strategische Ziele	Kontaktpersonen	Ziele, Maßnahmen
9. Maßnahmen	Marketing	Lösungen	Preise, Konditionen
10. Controlling	Zielerreichung	Umsatzsteigerung	Gewinnsteigerung

KAM Controlling

Spitzenleistungen im Key Account Management

KAM Vertriebsmanagement

Die zunehmende Bedeutung eines systematischen **Produktivitätsmanagements** im Vertrieb liegt auf der Hand: Produktivitätsfortschritte werden gerade für Unternehmen in Hochlohnländern auch in Zukunft erforderlich sein, um im internationalen Wettbewerb bestehen zu können. Die erforderlichen Verbesserungen können nicht immer in der Produktion und Verwaltung erzielt werden, denn irgendwann sind die Produktivitätssteigerungspotenziale ausgereizt.

KAM Kundenbeziehungsmanagement

Kundenorientierung von Unternehmen soll zu Kundenzufriedenheit und letztlich zu gesteigerter Profitabilität führen. Kundenzufriedenheit -das zentrale Bindeglied zwischen Kundenorientierung und Profitabilität ist allerdings ein hochgradig dynamisches Phänomen. Um dies zu verstehen, sollte man sich klar machen, wie Kundenzufriedenheit entsteht. Kundenzufriedenheit resultiert aus einem Vergleichsprozess: Der Kunde hat eine Leistungserwartung an ein Unternehmen. Der Kunde vergleicht nun das, was er bekommt, mit dem, was er erwartet hat. Aus diesem Vergleichsprozess resultiert sein Zufriedenheitsurteil.

KAM Vertriebsstrategie

Hier werden die grundlegenden Weichen für die Marktbearbeitung gestellt. Hierbei geht es beispielsweise darum, welche Vertriebswege für welche Märkte genutzt werden. Eine wichtige Frage ist in diesem Zusammenhang die Gestaltung der Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern wie z. B. mit Händlern. Beispielsweise muss eine professionelle Vertriebsstrategie in einem Unternehmen, das einen Außendienst hat, Aussagen darüber treffen, wie das Zeitbudget des Außendienstes schwerpunktmäßig eingesetzt wird.

Informationsmanagement

Im Bereich des *Informationsmanagements* geht es in erster Linie um die Frage, ob die notwendigen Informationen für eine professionelle Vertriebsarbeit im Unternehmen vorhanden sind. Im Mittelpunkt stehen hier Informationen über das Kundenpotenzial, die Kundenprofitabilität sowie die Kundenzufriedenheit und -bindung. Das sind Voraussetzungen für eine systematische Kundenbetreuung. Darüber hinaus geht es um Informationen über den Markt, den Wettbewerb und die internen Prozesse und die Integration all dieser Informationen in ein Customer Relationship Management.



Erfolgsfaktoren im Vertriebsmanagement



KAM Controlling mit der KAM Excellence Software

KAM Controlling Software

Dem Vertriebscontrolling kommt eine sehr wichtige Rolle zu: Zum einen dient es dazu, die einzelnen Vertriebsprozesse auf Ihre Effizienz hin zu überprüfen, zum anderen bildet es die Grundlage für Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern, sodass deren Leistungen auch gemessen werden können.

Für ein funktionierendes Vertriebscontrolling müssen zunächst die entsprechenden, unternehmensinternen Kennzahlen definiert werden, die den Erfolg messbar machen.

Die Sales Excellence Software ermöglicht Ihnen, ein professionelles Vertriebscontrolling durchzuführen.

Ein Management Cockpit überwacht alle Daten und stellt Wesentliches grafisch zur Verfügung. Somit sieht die Vertriebsleitung auf einen Blick alle Entwicklungen und kann entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Erfolgsfaktoren im KAM Controlling

- » Vertrieb & Marketing
- » Zahlungsverhalten
- » Reklamationsverhalten
- » Deckungsbeiträge
- » Forecasts
- » Verbraucher- und Marktanalyse
- » Verbundverkäufe
- » Sortimentsanalysen
- » Preisszenarien
- » Data Cubes

KAM Excellence[®] Software

Maßgeschneiderte Komplettlösung für KAM & Sales Excellence

Die Module der KAM Excellence[®] Software

- » Zentrale Adressverwaltung mit beeindruckenden Selektions- und Suchfunktionen
- » Historie mit allen Verlaufsdaten, Aktivitäten, Aktionen, Veranstaltungen...
- » Kontaktmanagement mit Kundenakten und Kundendaten
- » Aktivitäten-, Telefon- und Wiedervorlagemanagement
- » Interessentenmanagement mit Akquisitionsverlauf, Erfolgchancen, Besuchsdokumentation...
- » Kundenbindungsmanagement mit Strukturgleichungsmodell zur Ermittlung der Loyalitätsindizes
- » Beschwerdemanagement mit Eskalations- und Troubleticketssystem
- » Rückgewinnungsmanagement mit konkreten Prozessphasen
- » Kampagnenmanagement mit Kampagnensteuerung und -controlling
- » Verkaufschancensteuerung und Businessplanung
- » Abbildung von Verkaufs- und Serviceprozessen und deren Mitarbeiterzuordnung
- » Automatische Arbeitszeiterfassung: Einloggzeit, Arbeitszeit in einem Prozess, Telefoniezeit
- » Callcentertätigkeiten im In- und Outbound inkl. Powerdialer und Callstatistiken
- » Direktmarketing: E-Mail Serienversand, Faxmailings, Serienbriefe, Telefonkampagnen...

Technische Leistungsmerkmale der KAM Excellence[®] Software

- » frei definierbares Datenbanklayout auf Basis MS-SQL Server ohne Limits
- » frei gestaltbare Oberfläche - interaktiver, frei programmierbarer Gesprächsleitfaden
- » Anwender können zu verwendende Ansichten auswählen und Reihenfolge bestimmen
- » flexibler Import / Export
- » phonetischer Dublettencheck zur Vermeidung doppelter Adressen
- » Aktivitätenmanagement
- » integriertes Wiedervorlagensystem. Delegation von Aufgaben
- » Angebotserstellung und Infoversand auf Knopfdruck in Verbindung z.B. mit MS-Word. Verknüpfung des erzeugten Dokumentes in die Kontakthistorie inkl. automatischer Eintrag in die Kontakthistorie
- » Dokumentenmanagement für kundenbezogene Dateien, wie Briefe, Faxe, Emails, Verträge, Zeichnungen
- » freie Suche und Auswertung über alle Felder der Datenbank
- » Statistikfunktion für Zielgruppen- oder Responseanalysen
- » Steigerung der Datenqualität durch integrierte Anschriftenkorrektur und Prüfung der CTI-Funktionalität auf TAPI-Basis mit Telefonanwahl auf Knopfdruck, automatischen Telefonwiedervorlagen bei besetzt oder keine Verbindung. Telefonate planen. Anruferidentifizierung
- » Effektives Kundenmanagement durch detaillierte Kontakthistorie sorgt für Transparenz
- » Emailversand über eigenen SMTP-Mail-Client möglich oder MAPI-fähige Mail-Clients z.B. MS-Outlook
- » mandantenfähig, netzwerkfähig, Dialogsprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Ungarisch
- » Ereignismakros ermöglichen Erweiterung in VB-Script
- » Datenaustausch mit Niederlassungen, Fachhändlern oder Außendienstmitarbeitern Optimiert für die Anbindung via VPN mit UMTS, WLAN.

Projekttablauf KAM Excellence

Kostengünstig - schnell - professionell



1. Analyse Workshop

Das Projekt beginnt mit einem Workshop mit den Projektbeteiligten des Auftraggebers. Dabei wird festgestellt welche Informationen bereits vorliegen und welche noch notwendig sind. Weiterhin werden die Vorhaben des Unternehmens ermittelt, um Ansätze für die Wahl der geeigneten Module in der SalesExcellence® Software zu gewinnen.



2. Kundeninformationen beschaffen

Als Kundeninformationen dient die Analyse der Kundenstruktur und des Kundenpotentials, um eine Kundensegmentierung durchzuführen. Des weiteren sind Informationen über die Kundenzufriedenheit und das Kundenbindungspotential notwendig.



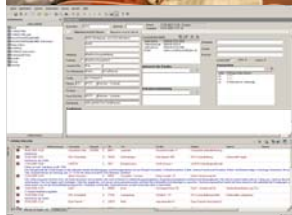
3. Konzept erstellen

Welche Kundenbearbeitungsstrategie soll für ein spezifisches Kundensegment zum Einsatz kommen? Wie und über welche Kanäle soll das Kundensegment adressiert werden? Zu welchen Zeitpunkten soll eine Kontaktierung des Segments erfolgen? Welche Unternehmensbereiche sollen auf welche Weise eingebunden werden? Welche Datengrundlagen müssen in welcher Form aufbereitet werden? Auf welche Weise sollen Effektivität und Effizienz in der Zielerreichung überprüft werden?



4. Pflichtenheft erstellen und Module auswählen

„Think big, start small“ heißt die Devise bei der Einführung des KAM Excellence Systems. Zunächst werden die Module ausgewählt und implementiert, die dem Kunden und dem Unternehmen den größten Nutzen bieten.



5. Anpassung der KAM Excellence® Software

Die Anpassung der KAM Excellence® Software richtet sich nach sehr individuellen Belangen des Kunden und des Unternehmens. Deshalb wird die Anpassung der KAM Excellence® Software individuell, unter Berücksichtigung der Prozesse und Verantwortlichen, vorgenommen.



6. Umsetzungsbegleitung

Strukturierung des Handlungsbedarfs und der Verbesserungsmaßnahmen, sowie Definition interner und externer Unterstützungsmaßnahmen wie Schulungsmaßnahmen, Optimierungsworkshops und Einsatz entsprechender Tools.

7. Schulung

Im Bereich Training & Mitarbeiterqualifikation führen wir zu den einzelnen Themen Schulungen und Trainings durch und begleiten Ihre Mitarbeiter bei der Umsetzung

Ihr Leistungsangebot interessiert uns...

Faxantwort +49 89 368143 55

Email consulting@b2market.de



- Wir sind grundsätzlich am Thema **Key Account Management** interessiert.
Bitte übersenden Sie uns weitere Informationsunterlagen.

Key Account Management

Wir interessieren uns besonders für folgende Schwerpunkte

- Konzept und Gestaltung eines KAM Excellence Systems
- Spezielle KAM-Modul
- Transfer des KAM Systems in eine vorhandene Software
- Gestaltung des KAM Systems mit der KAM Excellence Software
- Sales Training für Key Account Manager

Name

Vorname

Telefon

Email

Firma

Abteilung

Straße

PLZ, Ort