

# Entwicklung eines globalen Key-Account Managementsystems für ein international tätiges Unternehmen des Maschinenbaus



## 1. Aufgabe

Momentan werden Kunden in verschiedenen Ländern nach dem regionalen Verständnis des Mutterhauses behandelt. Da jedoch die Gepflogenheiten in unterschiedlichen Ländern sehr verschieden sein können und es bisher kein allgemeingültiges Key-Account-Management gibt, handelt jeder Manager nach "Gutdünken".

Im Gegensatz dazu agieren die Kunden nach einer strikten Vorgabe der Einkaufsbeschaffung. Dieses Ungleichgewicht kostet den Maschinenbauer Kunden und Abschlüsse und somit verloren gegangene Geschäfte.

## 2. Ziel

Um langfristiges Wachstum zu sichern und die Kundenbetreuung auf einen gemeinsamen, jedoch länderspezifisch angepassten Stand zu bringen, sollte ein globales Key Account Management-System entwickelt und implementiert werden.

# Entwicklung eines globalen Key-Account Managementsystems für ein international tätiges Unternehmen des Maschinenbaus



## 3. Methodik

- ◆ Zusammenstellung von spezifischen Kriterien für verschiedene Klienten, basierend auf deren Visionen und Wachstumszielen, um auf diese Weise zukünftige Key Accounts zu definieren.
- ◆ Entwurf von kundenspezifischen Trendprognosen und Evaluierung zuvor bestimmter Klienten.
- ◆ Erstellung einer Checkliste und Templates als Basis für einen Key Account-Plan mit konkreten Aktionen und Zielvorgaben sowie mit allgemeinen Handlungsanweisungen für ein internationales Customer Relationship, sodass eine globale KAM-Struktur entsteht. Sie soll auf den momentanen Gegebenheiten basieren und die Wachstumsziele und aktuellen Firmenprioritäten mit einbeziehen.
- ◆ Definition von spezifischen Leitsätzen für die Vorgehensweise und Identifizierung der Schlüsselfaktoren der jeweiligen Potenziale in den unterschiedlichen Regionen, um internationalen Zugang zu den zuvor identifizierten Key Accounts zu erhalten.

## 4. Ergebnis

Es wurde eine "Roadmap" in Form eines umfassenden Key-Account-Management-Handbuches erstellt, sodass sich die Implementierung eines internationalen Key Account Management-Systems realisieren ließ.