

Abstract

Titel: Erfolgsfaktoren und Herausforderungen im internationalen Key-Account Management – ein Vergleich zwischen Literatur und Praxis

Kurzzusammenfassung:

Die steigende Internationalisierung und die gleichzeitige Abhängigkeit von einer kleineren Anzahl Kunden stellen Unternehmen im 21. Jahrhundert vor grosse Herausforderungen. Es gilt, durch eine gezielte Globalisierung der Geschäftstätigkeit an den Chancen dieser Entwicklung zu partizipieren. International Key-Account Management wird als Ansatz zur Bewältigung dieser Herausforderungen angesehen. Durch das Angebot von kompletten wirtschaftlichen Problemlösungen bei ihren Topkunden stärken Unternehmen ihre Marktposition und erreichen eine Differenzierung gegenüber dem Wettbewerb. Um die Umsetzung für Unternehmen zu unterstützen, analysierte der Studierende Erfolgsfaktoren und Herausforderungen aus theoretischer und praktischer Sicht. Basierend auf dem Vergleich der Ansichten leitete der Autor Handlungsempfehlungen für Unternehmen der Präzisionswerkzeugbranche ab.

Verfasser: Daniel Bänziger
Herausgeber: Herr Dr. Pius Küng
Veröffentlichung (Jahr): 06.07.2018
Zitation: Daniel Bänziger, 2018, Erfolgsfaktoren und Herausforderungen im internationalen Key-Account Management – ein Vergleich zwischen Literatur und Praxis
FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:
Masterarbeit MSc in Business Administration
Schlagworte: International Key-Account Management, Erfolgsfaktoren, Herausforderungen, Theorie, Praxis

Ausgangslage

Die steigende Internationalisierung sowie weitere Trends wie bspw. die Abhängigkeit von immer weniger Kunden, die Notwendigkeit einer konsequenten Differenzierung, globale Einkaufsorganisationen auf Kundenseite oder die Reduktion der Lieferanten in den Kundenunternehmen begründen die Wichtigkeit einer systematischen, massgeschneiderten Betreuung der Schlüsselkunden. Unternehmen wollen sich bei den Key-Accounts als wirtschaftlicher Problemlöser etablieren und dadurch die eigene Marktposition stärken. Eine beidseitig profitable, langfristige Partnerschaft ist das Ziel.

Ziel

Da die Umsetzung von internationalen Key-Account Konzepten Unternehmen vor grosse Herausforderungen stellt, setzte sich die Master Thesis zum Ziel, aus der Literatur abgeleitete Erfolgsfaktoren und Herausforderungen mit den Ansichten von Unternehmen in der Schweizer Präzisionswerkzeugbranche zu vergleichen. Dementsprechend formulierte der Autor folgende forschungsleitende Fragestellung:

Was sind die Erfolgsfaktoren und Herausforderungen im IKAM aus Sicht der Literatur bzw. der Praxis und welche möglichen Konsequenzen ergeben sich daraus für Unternehmen?

Vorgehen

Um die gesetzten Projektziele zu erreichen entschied sich der Studierende für ein vierteiliges Vorgehen:

- 1) **Analyse der Theorie:** *Ableitung theoretischer Erfolgsfaktoren und Herausforderungen basierend auf drei literarischen Konzepten zu KAM unter Berücksichtigung der Besonderheiten von IKAM*
- 2) **Primärforschung:** *Ableitung der Erfolgsfaktoren und Herausforderungen aus Sicht der Praxis, basierend auf acht qualitativen Experteninterviews*
- 3) **Vergleich:** *Untersuchung der beiden Ansichten auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede*
- 4) **Handlungsempfehlungen:** *Ableitung von konkreten Handlungsempfehlungen für Unternehmen der Präzisionswerkzeugbranche*

Erkenntnisse

Die Erfolgsfaktoren und Herausforderungen aus Sicht der Theorie und der Praxis decken sich, wobei deren Ausprägung teilweise unterschiedlich beschrieben wird. Die Systematik der IKAM-Konzepte variiert je nach Unternehmensgrösse stark. Deshalb erkennt der Studierende ein Differenzierungspotenzial für kleinere Unternehmen in der systematischen Betreuung von Key-Accounts. Zudem stellten sich die Selektion von Key-Account Managern und ein weltweit qualitativer Kundenservice als Herausforderungen heraus. Basierend darauf konzipierte der Autor drei Prozesse, die die erwähnten Bereiche in den Unternehmen optimieren können.