

# Soziale Netze (Web 2.0)

## Eine immer noch ungenutzte Chance im KAM

Kongress „Strategisches Kundenmanagement der Zukunft“

07. Oktober 2010

**SIECK consulting**

**Hartmut Sieck**

Anemonenweg 9

D-71672 Marbach am Neckar

Telefon: 07144 8985 27

Telefax: 07144 8985 26

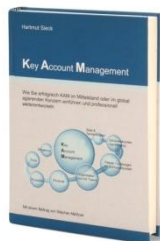
Email: [h.sieck@sieck-consulting.de](mailto:h.sieck@sieck-consulting.de)

Internet: [www.sieck-consulting.de](http://www.sieck-consulting.de)

# Hartmut Sieck in 5 Sätzen



1. 10 Jahre Berufserfahrung insbesondere in den Bereichen Verkauf, Key Account Management
2. Seit 2002 Unternehmensberater, Trainer, Vertriebscoach mit der Spezialisierung auf Key Account Management, Vertrieb / Verkauf B2B, Zeitmanagement
3. Autor von 8 Fachbüchern
4. Dozent an der Dualen Hochschule in Stuttgart
5. Gründungsmitglied der *European Foundation for Key Account Management*



1

Wir kennen unseren Kunden  
(Anforderungen seiner Kunden, seine Märkte,  
Prozesse, Ziele, strategische Ausrichtung uvm)

2

Als Key Account Manager bauen wir unser  
Netzwerkgeflecht in den Kunden hinein immer weiter  
aus, identifizieren für uns wichtige Ansprechpartner  
und knüpfen neue Kontakte.

→ Kernfrage: Welche Informationsquellen kann  
ich – als Key Account Manager – dazu aktiv nutzen?



# Soziale Netzwerke im Web2.0 – nur eine Spielwiese für die Jugend?



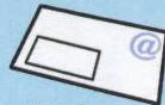
## WIE LANGE HAT ES GEDAURT, 500 MILLIONEN MENSCHEN MITEINANDER ZU VERBINDEN?



**130 Jahre**

**Telefon**

Die Einführung des Telefons datiert Steffen Damm von der Freien Universität Berlin auf 1862. Zwischen 1985 und 1995 wurde die Marke von 500 Millionen Anschlüssen erreicht.



**28 Jahre**

**E-Mail**

1972 wurden die ersten E-Mails verschickt. Im Jahr 2000 erreichte die Zahl der Anschlüsse 500 Millionen.



**17 Jahre**

**Mobiltelefon**

Erste Handys kamen 1983 auf den Markt. 500 Millionen Mobilfunkanschlüsse wurden im Jahr 2000 erreicht.



**16 Jahre**

**Telefax**

1974 wurden die ersten modernen Faxgeräte verkauft. Eine halbe Milliarde Fax-Anschlüsse gab es Schätzungen zufolge im Jahr 1990.

**6,5 Jahre**

**facebook**

**Facebook**

Im Februar 2004 gründete Mark Zuckerberg Facebook. Heute hat das soziale Netzwerk 500 Millionen Nutzer.



1

Wir kennen unseren Kunden  
(Anforderungen seiner Kunden, seine Märkte,  
Prozesse, Ziele, strategische Ausrichtung uvm)

→ Kernfrage: Welche Informationsquellen kann  
ich – als Key Account Manager – dazu aktiv nutzen?

The Facebook logo, consisting of the word 'facebook' in a white, lowercase, sans-serif font on a dark blue rectangular background.

facebook

The Twitter logo, featuring the word 'twitter' in a light blue, lowercase, sans-serif font.

twitter



# Chance 1: Facebook

## Informationsquelle auch im B2B!



The screenshot shows the Facebook profile of Lufthansa Systems. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation links for 'Startseite', 'Profil', 'Freunde finden', and 'Konto'. The main content area features a cover photo of a yellow Lufthansa Systems flag. Below the cover photo, there are several posts:

- Post 1:** "Lufthansa Systems Enter a new dimension of operations control NetLine/Ops". The text describes how NetLine/Ops helps with operational challenges like bad weather and missed ATC slots. It was posted on September 17, 2010, at 11:39 AM, and has 5 likes.
- Post 2:** "Lufthansa Systems Royal Air Maroc to reduce fuel consumption and costs with IOCC". The text mentions a contract for the flight planning solution Lido/Flight. It was posted on September 14, 2010, at 17:45, and has 8 likes.
- Post 3:** "Lufthansa Systems Libyan Airlines will be using the navigation and performance solutions from Lufthansa Systems for another five years". The text states that Libyan Airlines will continue to benefit from navigation charts and runway weight charts developed by Lufthansa Systems. It was posted on September 10, 2010, at 15:15, and has 7 likes.
- Post 4:** "Lufthansa Systems insight newsletter: see the latest issue Explore the world of airline IT with us".

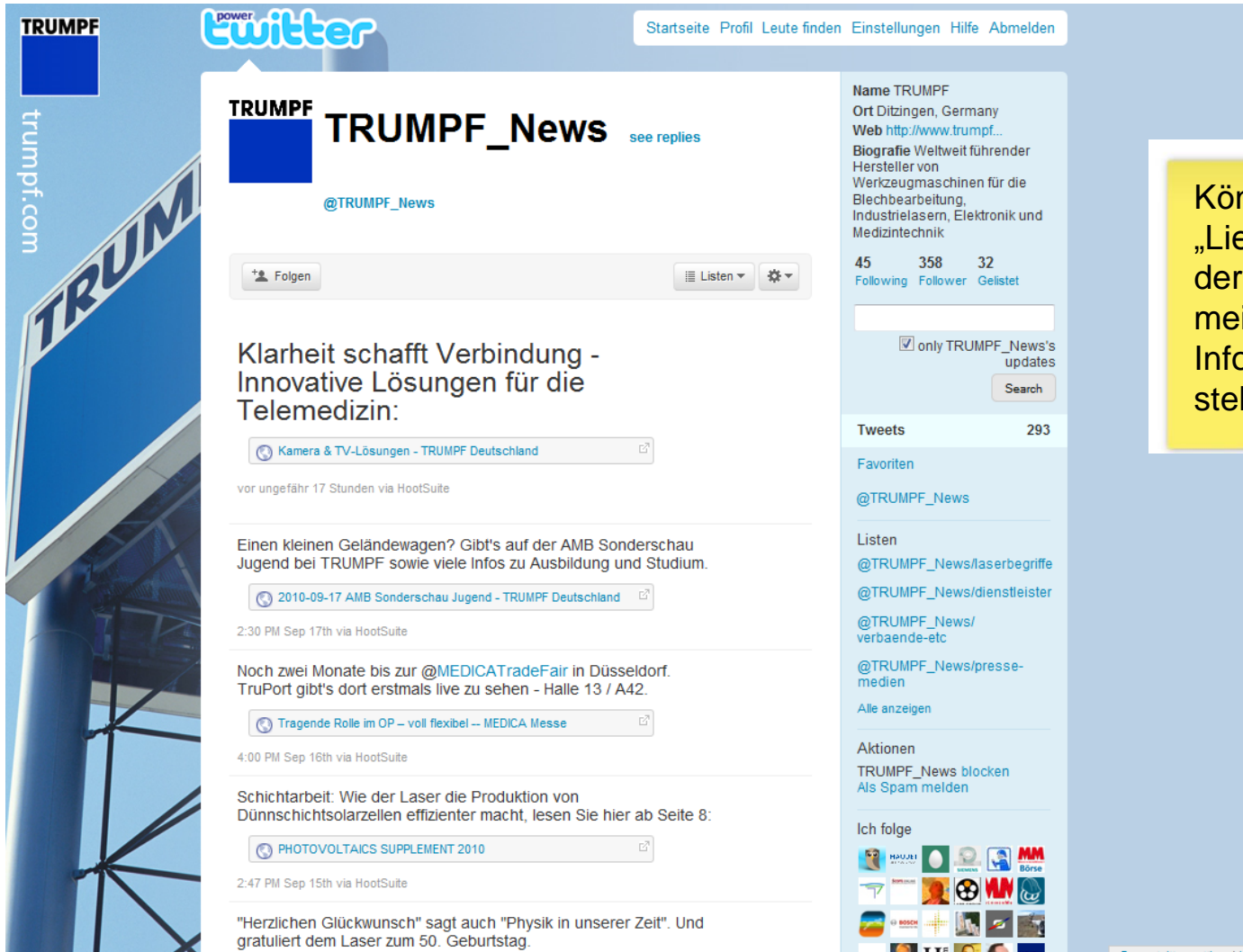
On the left side of the page, there is a 'Freunden vorschlagen' section with a description of Lufthansa Systems as a leading IT service provider for the airline and aviation industries. Below this is a 'Twitter' link and an 'Informationen' section stating the company was founded on January 1, 1995. At the bottom left, there is a '786 Personen gefällt das' section with profile pictures of Sophia Philippson, Dana Wilk, and Michael Thomas.

On the right side, there is a 'Werbeanzeige erstellen' section and a 'Facebook-Seiten' section with a description of how Facebook pages help discover new artists, companies, and brands.

Ist mein Kunde eigentlich auf Facebook präsent?

# Chance 2: twitter

## Informationsquelle auch im B2B!

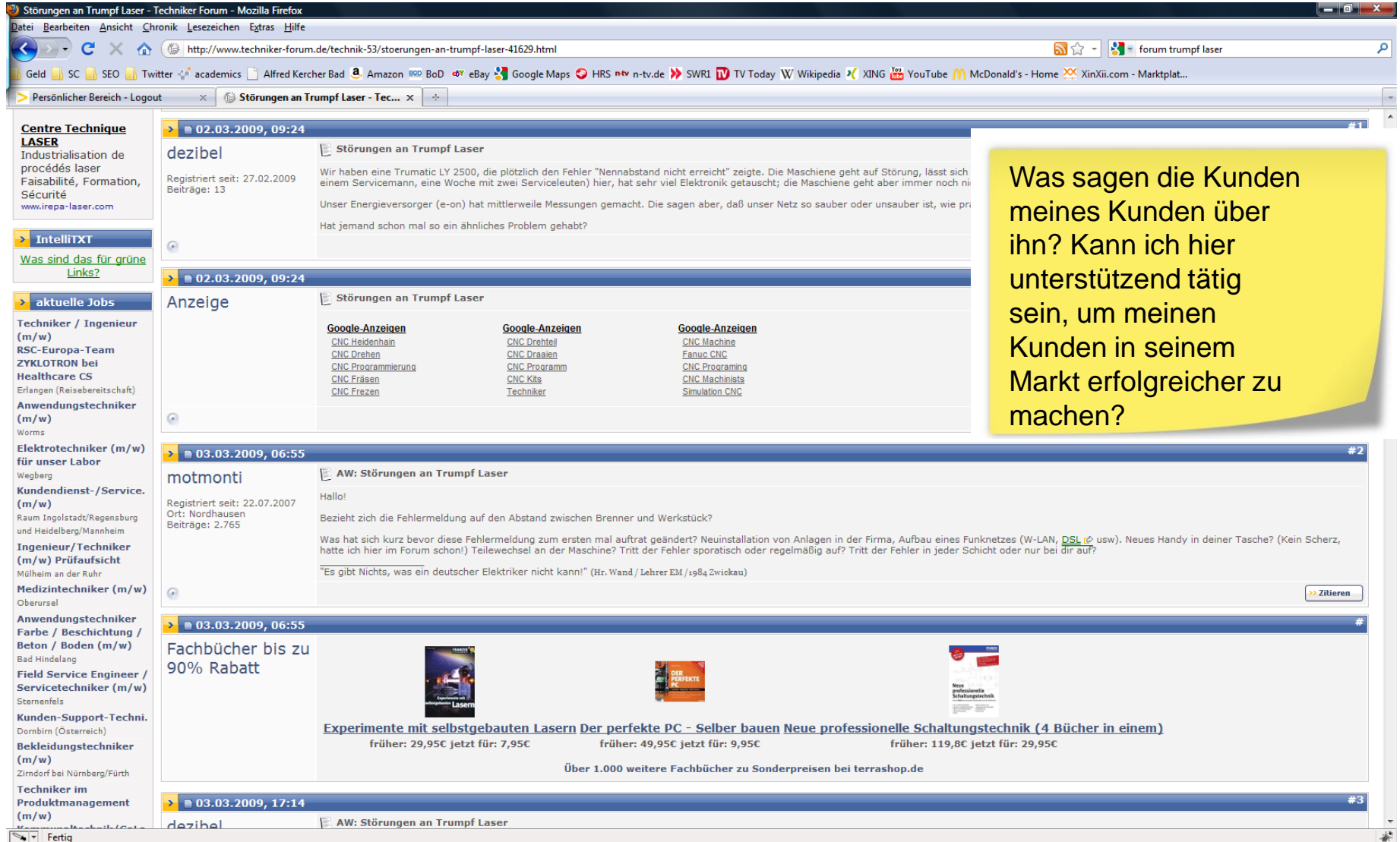


The screenshot shows the Twitter profile for TRUMPF (@TRUMPF\_News). The profile includes a bio: "Weltweit führender Hersteller von Werkzeugmaschinen für die Blechbearbeitung, Industrielasern, Elektronik und Medizintechnik". It lists 45 following, 358 followers, and 32 listed. The main content area shows several tweets, including one about telemedicine solutions and another about a trade fair in Düsseldorf. A yellow callout box on the right asks: "Könnte ich als „Lieferant“ und Partner der Online Redaktion meines Kunden gezielt Infos zur Verfügung stellen?".

Könnte ich als „Lieferant“ und Partner der Online Redaktion meines Kunden gezielt Infos zur Verfügung stellen?

# Chance 3: blogs und foren

## Informationsquelle auch im B2B!



The screenshot shows a forum page titled 'Störungen an Trumpf Laser' on the website 'www.techniker-forum.de'. The browser's address bar shows the URL 'http://www.techniker-forum.de/technik-53/stoerungen-an-trumpf-laser-41629.html'. The forum post, dated 02.03.2009, 09:24, is titled 'dezibel' and discusses a 'Trumatic LY 2500' laser machine. The user reports a 'Nennabstand nicht erreicht' error and asks for help. The forum reply, dated 03.03.2009, 06:55, is titled 'AW: Störungen an Trumpf Laser' and provides advice on checking the distance between the burner and the workpiece. Below the forum post, there is a section for 'Fachbücher bis zu 90% Rabatt' (Special books up to 90% discount) featuring three books: 'Experimente mit selbstgebaute Lasern', 'Der perfekte PC - Selber bauen', and 'Neue professionelle Schaltungstechnik'. The books are available at a discount from terrashop.de.

Was sagen die Kunden meines Kunden über ihn? Kann ich hier unterstützend tätig sein, um meinen Kunden in seinem Markt erfolgreicher zu machen?

1. Ansatzpunkte für Gespräche auf Management Ebene entdecken
2. Beziehung stärken, im dem Sie Beiträge leisten (zu twitter, audio / video podcasts und co)
3. „Probleme“ des Kunden in Foren und Blogs entdecken (Was treibt die Kunden des Kunden an?)

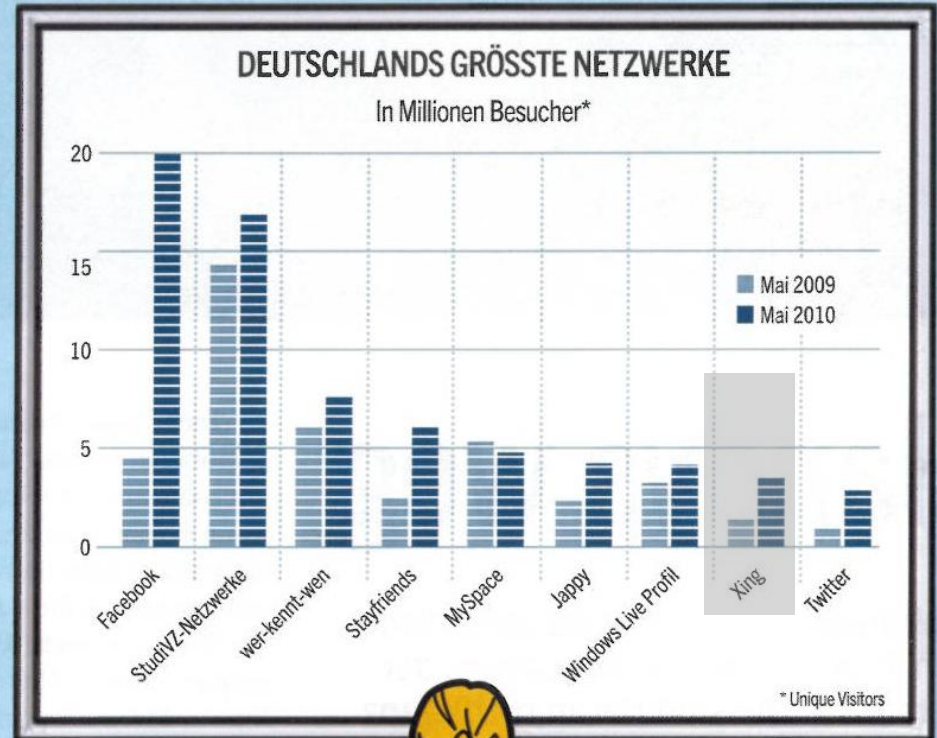
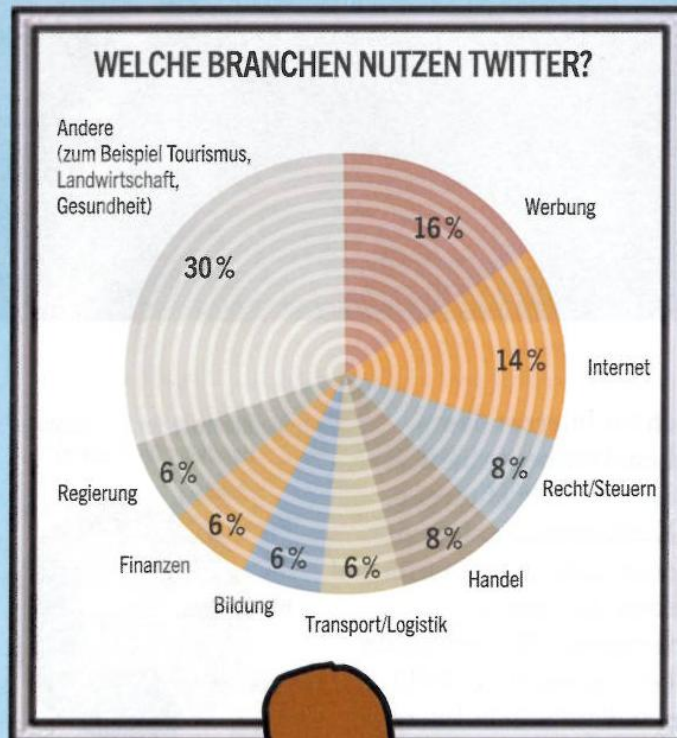
# 2

Als Key Account Manager bauen wir unser Netzwerkgeflecht in den Kunden hinein immer weiter aus, identifizieren für uns wichtige Ansprechpartner und knüpfen neue Kontakte.

→ Kernfrage: Welche Informationsquellen kann ich – als Key Account Manager – dazu aktiv nutzen?

The logo for XING, with the word 'XING' in a bold, teal, sans-serif font and a stylized yellow and green 'X' symbol to its right.The logo for LinkedIn, with the word 'Linked' in a bold, black, sans-serif font and the word 'in' in a white, sans-serif font inside a blue square.

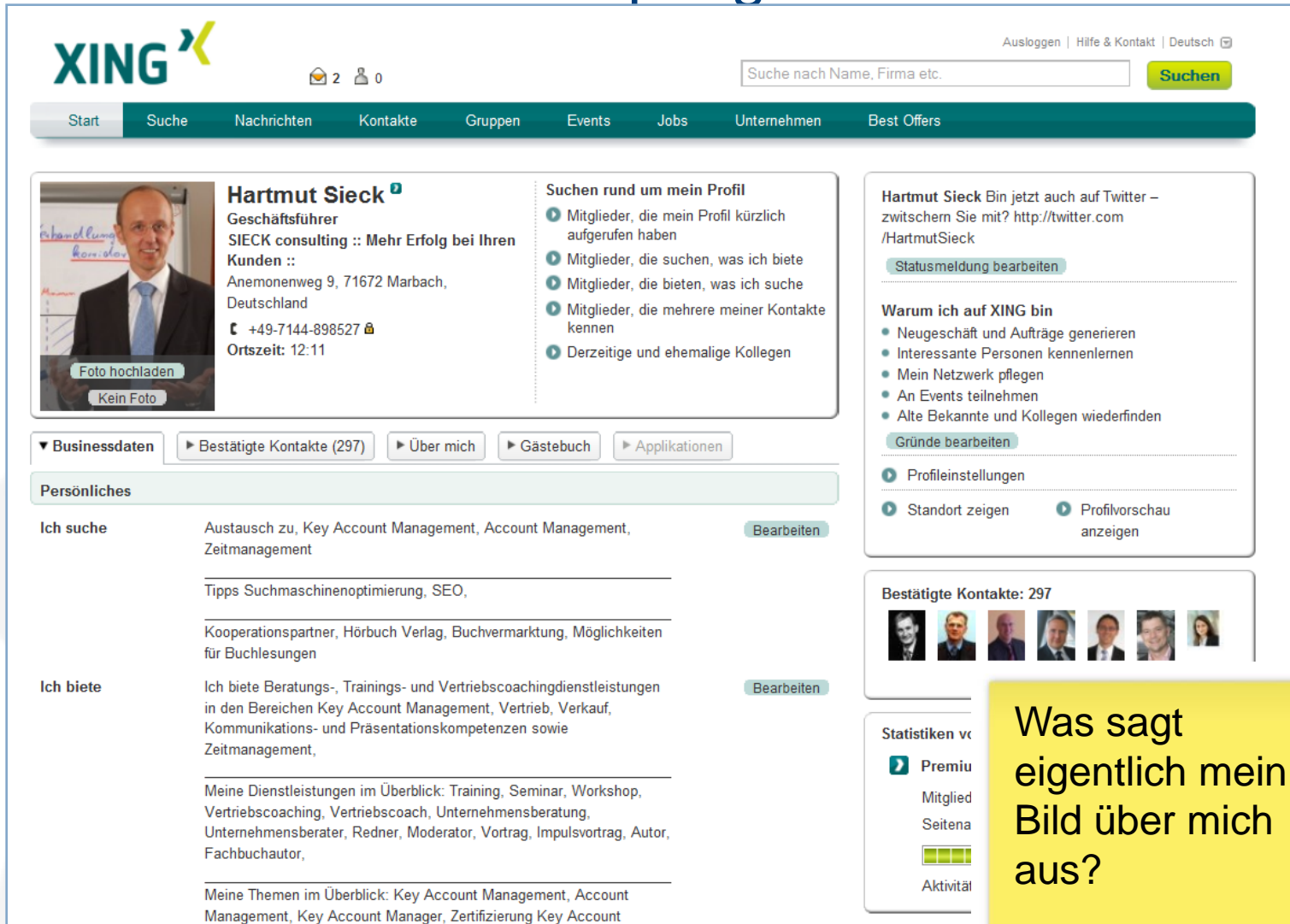
# Die Ansprechpartner von morgen sind online – Sie auch?



Quelle: Wirtschaftswoche Nr. 28 / 2010

# Chance 4: xing

## Netzwerke aufbauen und pflegen

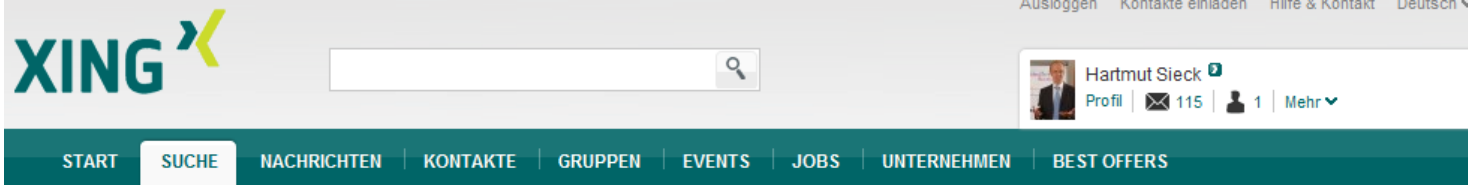


The screenshot shows the XING profile of Hartmut Sieck, a business leader at SIECK consulting. The profile includes a navigation bar with options like 'Start', 'Suche', 'Nachrichten', 'Kontakte', 'Gruppen', 'Events', 'Jobs', 'Unternehmen', and 'Best Offers'. The main profile area features a profile picture, contact information (phone number +49-7144-898527, location Marbach, Germany), and a list of search suggestions. Below this, there are sections for 'Businessdaten', 'Persönliches', and 'Ich suche' (searching for) and 'Ich biete' (offering). The 'Ich suche' section lists interests like 'Key Account Management' and 'Account Management'. The 'Ich biete' section lists services like 'Beratungs-, Trainings- und Vertriebscoachingdienstleistungen'. On the right side, there are sections for 'Suchen rund um mein Profil', 'Hartmut Sieck Bin jetzt auch auf Twitter', 'Warum ich auf XING bin', and 'Bestätigte Kontakte: 297'. A yellow sticky note is overlaid on the bottom right of the screenshot.

Was sagt eigentlich mein Bild über mich aus?

Kernfrage einer Profilanalyse	
Wie sieht mein Ansprechpartner aus? (gerade beim Erstkontakt; ggfs. Bild ins CRM / Outlook / Handy übertragen)	<input checked="" type="checkbox"/>
Wer kennt wen innerhalb des Kunden? Wen kann ich daher als Türöffner für neue Ansprechpartner nutzen?	<input checked="" type="checkbox"/>
Seit wann arbeitet er bei meinem Key Account?	<input checked="" type="checkbox"/>
In welchen Unternehmen hat er vorher gearbeitet? Ist das gut oder eher schlecht für mich?	<input checked="" type="checkbox"/>
Haben wir Gemeinsamkeiten in den Bereichen Ausbildung, Studienort oder auch bei den Interessen?	<input checked="" type="checkbox"/>
Habe ich seinen Geburtstag im CRM hinterlegt?	<input checked="" type="checkbox"/>
Befinden sich unter seinen „bestätigten Kontakten“ Wettbewerber von mir?	<input checked="" type="checkbox"/>



# Ansprechpartner gezielt suchen







XING logo and search bar. Navigation menu: START, SUCHE, NACHRICHTEN, KONTAKTE, GRUPPEN, EVENTS, JOBS, UNTERNEHMEN, BEST OFFERS. User profile: Hartmut Sieck, 115 contacts, 1 friend.

## Suchergebnisse



Suchergebnisse

Stichwörter  **Suchen** Erweiterte Suche  Tipps für Ihre Suche 

Person	Business	Adresse (geschäftlich)
Vor-/Nachname <input type="text"/> 	Firma (jetzt) <input type="text" value="trumpf"/>	Position (jetzt) <input type="text"/>
Person bietet (z. B. Erfahrungen, Kompetenzen etc.) <input type="text"/>	Firma (zuvor) <input type="text"/>	Position (zuvor) <input type="text"/>
Person sucht (z. B. Projekt, Dienstleistung etc.) <input type="text"/>	Status <input type="text" value="(alle)"/> 	Bundesland, geschäftlich <input type="text"/>
Interessen <input type="text"/>	Branche <input type="text"/>	Land/Region, geschäftlich <input type="text" value="(alle)"/>
Hochschulen <input type="text"/>	Organisationen <input type="text"/>	Sprache <input type="text" value="(alle)"/>



Kontaktgrad  
 alle Mitglieder  Kontakte meiner Kontakte   meine Kontakte 

Suchauftrag für neue Mitarbeiter bei meinem Key Account einrichten




Ergebnisse 1-10 von 300 Beste Treffer zuerst Ansicht  

Firma (jetzt): trumpf

[Suchauftrag anlegen](#)

Profil
 <b>Hans-Joachim Dörr</b> Geschäftsführer TRUMPF Leasing + Service GmbH + Co. KG
 <b>Florian Heinig</b> Leiter Controlling TRUMPF Laser GmbH + Co. KG

Schränken Sie Ihre Suche weiter ein

- Kontaktgrad**  
 alle Mitglieder  Kontakte meiner Kontakte   meine Kontakte 
- Status**  
 

# LinkedIn als Plattform im internationalen Umfeld

## LinkedIn Netzwerk-Updates

13. Sep - 20. Sep

### VORGESTELLTE UPDATES

[Weitere Updates anzeigen »](#)

#### PROFIL

[Terry Russell](#) hat eine aktualisierte Position: National Accounts Manager bei Massage Warehouse and Scrip Companies [Nachricht senden »](#)

[Radu Zlatianu](#) hat ein aktualisiertes Profil (*Ausbildung*)

#### KONTAKTE

[Angela Ducret](#) ist jetzt ein Kontakt von [Jörg Prellberg](#) , [Oliver Bienkowski](#) sowie [Uwe Eggert](#)

[Markus Miller](#) ist jetzt ein Kontakt von [Sevin Ulukut](#) , [Dominique Lafourcade](#) , [Piotr Ochwal](#) , sowie [11](#) weiteren Personen.

#### VERÖFFENTLICHUNGEN

[Markus Miller](#) empfiehlt auf XING: Integrationsdebatte - Gabriel droht Migranten mit Polizei und Bußgeldern <http://www.xing.com/r/ca3be> [Kommentar hinzufügen](#)

[Markus Miller](#) empfiehlt auf XING: Das Okrakel: Krake Paul prophezeit, wie es in deinem Leben weitergeht <http://www.xing.com/r/ca3Qo> [Kommentar hinzufügen](#)

[Markus Miller](#) empfiehlt auf XING: Amazonia: Fünf Jahre im Epizentrum der E-Commerce-Revolution <http://www.xing.com/r/cajLe> [Kommentar hinzufügen](#)

#### GRUPPEN

[Markus Miller](#) wurde Mitglied von [International Banking Forum](#)

[Jens Heyen, PMP](#) wurde Mitglied von [EX- Alcatel & Lucent Employees](#)

#### FOTOS

Susanne Hillmer hat Folgendes hochgeladen: [neues Profilfoto](#)

Hat mein Ansprechpartner etwas eine neue Position? Wer ist sein Nachfolger? Welche Auswirkungen hat das auf mein Geschäft?

Sind die Ansprechpartner auch für mich interessant oder handelt es sich gar um Wettbewerber von mir?

Mögliche Anknüpfungspunkte fürs nächste Gespräch

- 1 Soziale Netzwerke (auch Blogs / Foren von Kunden meiner Kunden) sind EINE wichtige Informationsquelle im 21. Jahrhundert.
- 2 Auch wenn nicht alle Ansprechpartner heute in den Netzen vertreten sind, die nächste Generation ist es. Seien Sie Ihren Kunden einen Schritt voraus.
- 3 Klasse statt Masse: Es gibt nicht die Plattform, die in allen Fällen die richtige ist. Daher: Fokussieren Sie Ihre kostbare Zeit auf die für Sie relevanten Netze.



Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit  
und Interesse.

