



## DIGITALISIERUNG:

# VOM PRODUKTVERKÄUFER ZUM LÖSUNGSANBIETER

**DIE DIGITALISIERUNG HAT DIE GESCHÄFTSWELT UND DAMIT AUCH DIE ROLLE DES SALES AGENTS GRUNDLEGENDE VERÄNDERT.** Im heutigen digitalen Ökosystem agieren Sales Agents nicht mehr nur als klassische Vermittler zwischen Herstellern und Kunden. Sie sind zu strategischen Partnern geworden, die in einer komplexen und dynamischen Umgebung echten Mehrwert schaffen.

**TEXT: ING. ALEXANDER GRAF, M.SC., ONLINEEXPERTE**

**D**er Fokus hat sich vom reinen Produktverkauf hin zur Entwicklung individueller Lösungen für die Kundenbedürfnisse verschoben. Sales Agents agieren als Berater und Problemlöser, indem sie die Herausforderungen ihrer Kunden verstehen und maßgeschneiderte Lösungen anbieten. Diese Umstellung erfordert nicht nur

ein tiefes Verständnis der Produkte, sondern auch Kenntnisse darüber, wie diese Produkte in den spezifischen Kontext des Kunden integriert werden können. Digitale Kanäle wie Online-Shops, Social Media und E-Mail-Marketing ergänzen die klassischen Offline-Aktivitäten. Sales Agents müssen in der Lage sein, Kunden über alle

Kanäle hinweg konsistent zu betreuen. Dies bedeutet, dass die Integration verschiedener Kanäle für eine nahtlose Customer Journey unerlässlich ist, um das Vertrauen der Kunden zu gewinnen und langfristige Beziehungen aufzubauen.

## VOM EINZELKÄMPFER ZUM NETZWERKER

Die Vernetzung mit anderen Akteuren im digitalen Ökosystem wie Technologieanbietern, Marketingagenturen oder Logistikdienstleistern wird immer wichtiger, um umfassende Lösungen anbieten zu können. Sales Agents sind gefordert, strategische Allianzen zu bilden, um ihren Kunden einen ganzheitlichen Service anbieten zu können. Ein starkes Netzwerk kann nicht nur den eigenen Wert erhöhen, sondern auch die Sichtbarkeit und Reichweite potenzieller Angebote verbessern.

### IHR KOSTENLOSER WEBSITE-CHECK

Treue gehört belohnt. Die ersten 20 Anfragen erhalten eine kostenlose Analyse. Dabei werden Antworten und auch konkrete Handlungsempfehlungen wie zum Beispiel zu folgenden Fragen geliefert:

- Wie wird meine Website derzeit auf Google gefunden?
- Wie werden die aktuellen Google-Kriterien erfüllt?
- Ist meine Seite responsive, wird sie auf allen Endgeräten optimal dargestellt?

### Spezialrabatt

Zusätzlich wird ein Frühjahrsrabatt von 10 Prozent auf Ihre Erstbestellung bis zum 30. April 2025 angeboten.

**DIE VERBINDUNG VON  
KLASSISCHEM VERTRIEB  
UND MODERNEN  
DIGITALEN WERKZEUGEN  
SCHAFFT SYNERGIEN,  
DIE ZU MEHR ERFOLG IM  
B2B-VERTRIEB FÜHREN  
KÖNNEN.**

## **VOM REAKTIVEN ZUM PROAKTIVEN BERATER**

Durch die Nutzung von Datenanalysen und CRM-Systemen können Sales Agents Kundenbedürfnisse antizipieren und proaktiv Lösungen anbieten. Ein datenbasierter Ansatz ermöglicht es, Trends und Muster zu erkennen, die zur Entwicklung effektiver Verkaufsstrategien und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beitragen.

## **HERAUSFORDERUNGEN UND CHANCEN IM DIGITALEN ÖKOSYSTEM**

**Informationsüberflutung:** Sales Agents müssen in der Lage sein, relevante Informationen zu filtern, zu kuratieren und in einen Kontext zu setzen, um echten Mehrwert zu bieten. Dies erfordert sowohl analytische Fähigkeiten als auch die Fähigkeit, Informationen ansprechend und verständlich zu kommunizieren.

**Gestiegene Kundenerwartungen:** Kunden erwarten personalisierte Angebote, schnelle Reaktionszeiten und einen nahtlosen Service über alle Kanäle hinweg. Sales Agents müssen agil auf diese Herausforderungen reagieren.

**Neue Wettbewerber:** Online-Marktplätze und Direct-to-Consumer-Strategien der Hersteller stellen neue Herausforderungen dar. Sales Agents müssen sich differenzieren, indem sie Mehrwertdienste anbieten.

**Schneller technologischer Wandel:** Neue Technologien und digitale Tools entwickeln sich rasant. Sales Agents müssen

sich kontinuierlich weiterbilden, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

## **KÜNSTLICHE INTELLIGENZ (KI) IM VERTRIEB**

KI-Technologien können Sales Agents helfen, große Datenmengen zu analysieren und Muster im Käuferverhalten zu erkennen. Durch Algorithmen zur Vorhersage von Verkaufschancen und Lead-Scoring können Sales Agents ihre Anstrengungen gezielt auf die vielversprechendsten Kunden konzentrieren. Darüber hinaus unterstützt KI bei der Kundengewinnung, indem sie potenzielle Leads identifiziert und priorisiert, sowie bei der Kundenbetreuung, indem sie automatisierte Antworten auf häufige Anfragen bietet und personalisierte Empfehlungen ausgibt. Auch in den täglichen Vertriebsaktivitäten kann KI wertvolle Unterstützung leisten, etwa durch automationsgestützte Aufgabenmanagement-Systeme, die den Sales Agents helfen, ihre Zeit effizienter zu nutzen. Allerdings müssen sich Sales Agents auch mit der ethischen Verantwortung im Umgang mit KI-Daten auseinandersetzen. Die Herausforderung besteht darin, die Vorteile der KI zu nutzen, gleichzeitig aber das Vertrauen der Kunden nicht zu gefährden.

## **TIPPS & TRICKS FÜR SALES AGENTS IM DIGITALEN ÖKOSYSTEM**

**1) In digitale Infrastruktur investieren:** Sorgen Sie für eine moderne IT-Infrastruktur, um die Effizienz Ihrer Prozesse zu steigern.

**2) Online-Präsenz ausbauen:** Optimieren Sie Ihre Website, nutzen Sie Social Media aktiv und erstellen Sie relevanten Content, um die Sichtbarkeit Ihres Angebots zu erhöhen.

**3) Daten zur Personalisierung nutzen:** Analysieren Sie Kundendaten, um personalisierte Angebote und Marketingkampagnen zu erstellen.

**4) Mehrwertdienste anbieten:** Differenzieren Sie sich von Wettbewerbern durch zusätzliche Services wie Schulungen, Beratungen oder Support.

**5) Kontinuierliche Weiterbildung:** Bleiben Sie auf dem Laufenden über neue Technologien und digitale Trends, um Ihren Kunden stets die besten Lösungen anzubieten.

**6) Netzwerke pflegen:** Bauen Sie Beziehungen zu relevanten Akteuren auf und pflegen Sie diese aktiv, um Synergien zu nutzen.

**7) Automatisierungstools nutzen:** Automatisieren Sie repetitive Aufgaben, um sich auf strategische Aufgaben zu konzentrieren.

**8) Erfolg messen:** Definieren Sie KPIs und überwachen Sie Ihre Performance, um Ihre Strategien kontinuierlich zu optimieren.

**9) KI in den Vertrieb integrieren:** Nutzen Sie KI, um potenzielle Leads zu identifizieren, Kundenansprache zu personalisieren und automatisierte Interaktionen in der Kundenbetreuung zu implementieren. :



**ING. ALEXANDER GRAF,  
M.SC.**

ist Inhaber der Agentur Alexander Graf Consulting. Durch seine langjährige Erfahrung im Marketing und Sales unterstützt er diverse Kunden erfolgreich. Von der Gründung und Zielgruppenanalyse bis zur laufenden Marktbearbeitung und einem Erfolg bringenden Onlineauftritt.

**office@ag-consulting.at  
www.ag-consulting.at**

### **SUMMARY**

Wer die Herausforderungen annimmt, die notwendigen Kompetenzen bei technologischen Entwicklungen – z. B. im Bereich Künstliche Intelligenz – aktiv nützt und die richtigen Strategien einsetzt, kann im digitalen Ökosystem erfolgreich sein und seine Rolle als wertvoller Partner für Kunden und Hersteller festigen. Durch proaktives Handeln, kontinuierliche Weiterbildung und den Fokus auf den Kunden können Sales Agents die Vorteile der Digitalisierung voll ausschöpfen und ihren Platz in der modernen Geschäftswelt behaupten.