

# Digitale Transformation

## Die Chancen und Herausforderungen im Geschäftskundenvertrieb

### Digitalisierung kann Vertrauen nicht ersetzen

Die Digitalisierung bietet große Chancen für das Wachstum der Wirtschaft, doch sie bringt auch Herausforderungen mit sich und für manche Bereiche sogar Hürden. Letzteres gilt zum Beispiel für den „guten alten“ Vertrieb, der auf persönlichen Kontakten und Gesprächen basiert.

Natürlich können wir heute auch online Kontakte knüpfen und Netzwerke pflegen, doch den Wert des persönlichen Kennenlernens wird das wohl nie ersetzen – weder im privaten noch im Geschäftsleben. Im Geschäftskundenvertrieb, wo es zumeist um sehr große Beträge und das entsprechende Vertrauen der Geschäftspartner zueinander geht, ist der persönliche Kontakt noch immer essenziell.

Doch wo normalerweise digitale Möglichkeiten und persönliche Kontakte ideal aufeinander abgestimmt sind und beide Vorteile genutzt werden können, zwingt uns die aktuelle Pandemie in die volle Digitalisierung mit allen Herausforderungen.

### Die digitale Welt eines Erdgasgroßhändlers

Die VNG hat als eines der ersten Unternehmen der Energiebranche bereits seit 1999 Kommunikationsprozesse

mit ihren Geschäftspartnern digitalisiert und seither schreitet die Digitalisierung im Hause VNG immer weiter mit großen Schritten voran. Dabei gehen normalerweise der persönliche Kontakt und die digitale Welt Hand in Hand: das Businessportal der VNG Handel & Vertrieb (VNG H&V) ist die digitale Ergänzung zum persönlichen Key-Account-Management.

Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir unsere digitalen Angebote stetig weiter und bieten mit dem VNG-Businessportal die zentrale Plattform mit verschiedensten Modulen rund um den Vertrag. Die Vorteile für unsere Kunden liegen klar auf der Hand: Zeit- und Kostenersparnis, Prozessverschlankeung und Nutzung je nach individuellem Bedarf. Obendrein sind wir so jederzeit für unsere Kunden erreichbar und relevante Informationen wie Markttrends und Preise sind „on demand“ abrufbar.

### Wie arbeitet es sich bei VNG H&V digital?

Unsere Mitarbeiter hatten schon vor Beginn der Pandemie die Möglichkeit, Homeoffice-Tage in Anspruch zu



nehmen. Nun können wir stolz sagen, dass wir innerhalb kürzester Zeit im März 2020 in der Lage waren, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen soweit auszudehnen, dass alle unsere Mitarbeiter jederzeit auch in den eigenen vier Wänden arbeiten können.

Natürlich bringen Pandemie und Lockdowns im Homeoffice und im Privatleben erhebliche Herausforderungen mit sich. Daher haben wir für die Dauer der Pandemie zusätzliche Spielräume in Bezug auf Arbeits- und Gleitzeit sowie pandemiebedingte Auszeiten eingeräumt, damit auch die Betreuungszeiten für Kinder und das Homeschooling nicht zu kurz kommen.

Und eines können wir jetzt schon sagen: Dank unserer neuen Betriebsvereinbarung zum mobilen Arbeiten können unsere Mitarbeiter auch zukünftig alle Lebensbereiche optimal aufeinander abstimmen und je nach Bedarf im Homeoffice oder anderswo arbeiten.

Unabhängig davon sind wir natürlich für unsere Kunden weiterhin jederzeit und überall erreichbar und bleiben in Verbindung. ■ Alexander Lück, Leiter Vertrieb der VNG Handel & Vertrieb GmbH

### Marco Gehring, Key Account Manager bei VNG H&V:

„Dank des hohen Digitalisierungsgrades bei der VNG Handel & Vertrieb GmbH können wir unseren Kunden bereits seit einigen Jahren einen professionellen digitalen Energieeinkauf anbieten. Das Zusammenspiel zwischen persönlichem Key-Account-Management und dem direkten

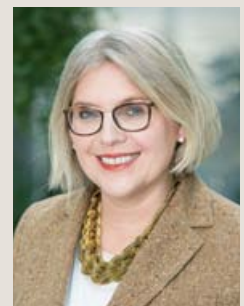


Marktzugang über ein professionelles Sales Trading-Team ermöglicht es jedem unserer Kunden sich den Gaseinkauf in Verbindung mit unserem digitalen VNG-Businessportal bestmöglich und ganz individuell zu organisieren. Persönlich & digital – Hand in Hand! Das ist unsere Erfolgsformel. Und wir spüren, dass dieser Ansatz auch von unseren Kunden getragen und honoriert wird.“

### Kerstin Schultheiß, eine von zwei Geschäftsführern der VNG H&V:

„Zum Jahresende haben wir uns angesehen, was die Mitarbeiter der VNG Handel & Vertrieb in 2020 an Automatisierungen, Digitalisierungsaufgaben und Prozessoptimierungen teilweise in größeren Projekteinheiten, teilweise en passant erledigt haben.

Das füllt Seiten, wenn man es aufführt und zeigt, dass quer durch alle Funktionen massiv an der Weiterentwicklung gearbeitet wird. Das ist ein Ausdruck von Commitment, weit weg von Dienst nach Vorschrift und lässt uns zuversichtlich auf das Jahr 2021 schauen.“



### VNG Handel & Vertrieb GmbH Marco Gehring

Key Account Manager  
Telefon +49 341 443-7437  
Fax +49 341 443-2296  
Marco.Gehring@vng-handel.de