



Supersales360

generate demand and grow your sales

Ask the Prof!

Vertrieb neu denken in 2026 – Abschied von alten Mustern

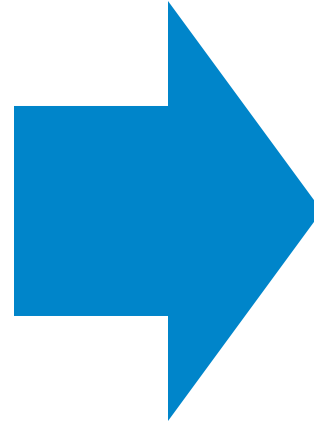
16.01.26





Was ist Supersales360?

Prof. Grohmann & Uhl



- **Praxistransfer, Projektumsetzung und Community**
- **Prof. Grohmann & Uhl: Impulsgeber & wissenschaftliche Beiräte**



Supersales360

generate demand and grow your sales



Was ist Ask the Prof!?

- Monatliche Online-Reihe
 - immer freitags
 - 45 Minuten
 - 1 Thema + Diskussion
 - 2 Professoren
 - Anmeldung über Homepage
- <https://www.supersales360.de/asktheprof>





Agenda

- vom CRM zum Customer Engagement Center (CEC)
- Kunden- und Datenzentrierung – Data Spine
- Automatisierung und KI im Sales und Marketing
- Diskussion & Ausblick



Vom CRM zum CEC

Customer Engagement Center



Was ist ein Customer Engagement Center – CEC

Definition:

Ein Customer Engagement Center (CEC) ist eine zentrale Anlaufstelle (oft eine Software-Plattform), die alle Kundeninteraktionen bündelt, um eine personalisierte, nahtlose und proaktive Kundenbetreuung über verschiedene Kanäle (Chat, E-Mail, Social Media) zu ermöglichen, damit Unternehmen langfristige Beziehungen aufbauen und die Kundenzufriedenheit steigern können.

Kernfunktionen:

1. Zentrale Interaktionsverwaltung: Multichannel- oder Omnichannel-Kommunikation
2. Kundenerlebnis im Fokus / Personalisierung
3. Proaktive Unterstützung des Kunden
4. Technologische Unterstützung – Software Plattform/ Data Spine
5. Effizienzsteigerung durch Automatisierung und KI

Ziele des CEC:

Customer- and Data-Centricity

- Kundenbindung stärken
- Umsatz steigern
- Kundenfluktuation reduzieren

Figure 1: Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Gartner

Supersales360
generate demand and grow your sales

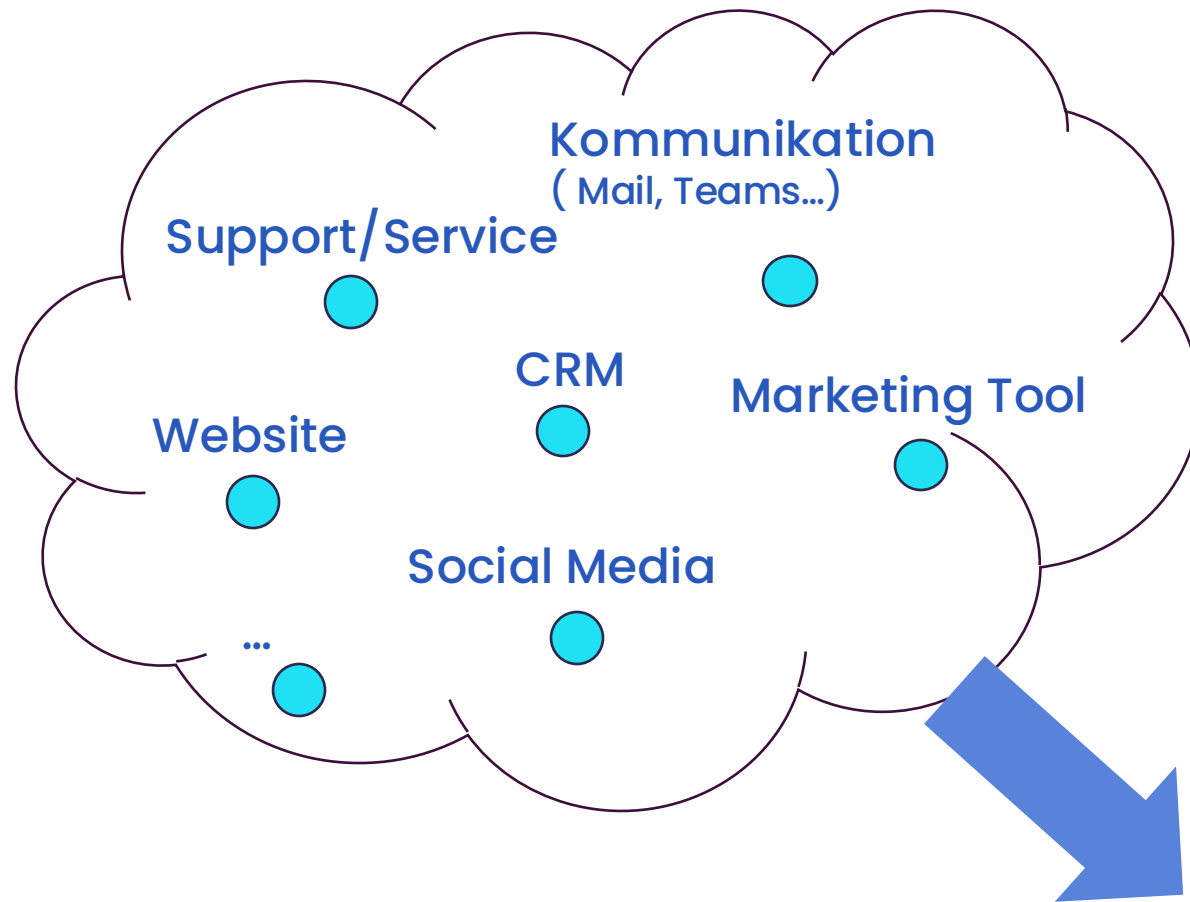


Data Spine

Kunden- und Datenzentrierung



Status Quo – Systemlandschaft eines Unternehmens

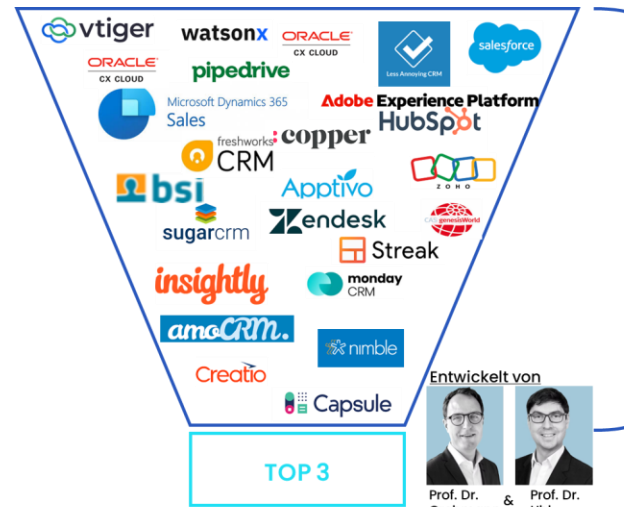


Der nächste Schritt:

Data Spine → CEC



Vom CRM zu CEC & KI



Entwickelt von
Prof. Dr. Grohmann & Prof. Dr. Uhl

Anforderungskategorien

1. Funktionalität & Prozesse (Core CRM)
2. Benutzerfreundlichkeit (UX/UI)
3. Integrationsfähigkeit (API, Middleware, ERP/Marketing/Sales)
4. Anpassbarkeit (Low-Code, Custom Objects, Automation)
5. Daten & Analytics Kompetenz
6. KI-Kompetenz (Automation, Predictive, GenAI, Agents)
7. Sicherheit & Datenschutz (DSGVO, Berechtigungen, Encryption)
8. Skalierbarkeit & Performance
9. Kostenmodell (Lizenz, Admin, Betrieb)
10. Supportqualität & Service
11. Implementierungspartner-Reifegrad
12. Ecosystem & Marketplace
13. Betriebsmodell

Priorität



2

CRM

Implement

4-6 Monate

- Implementierungs-
begleitung durch Sales
und Software Experten

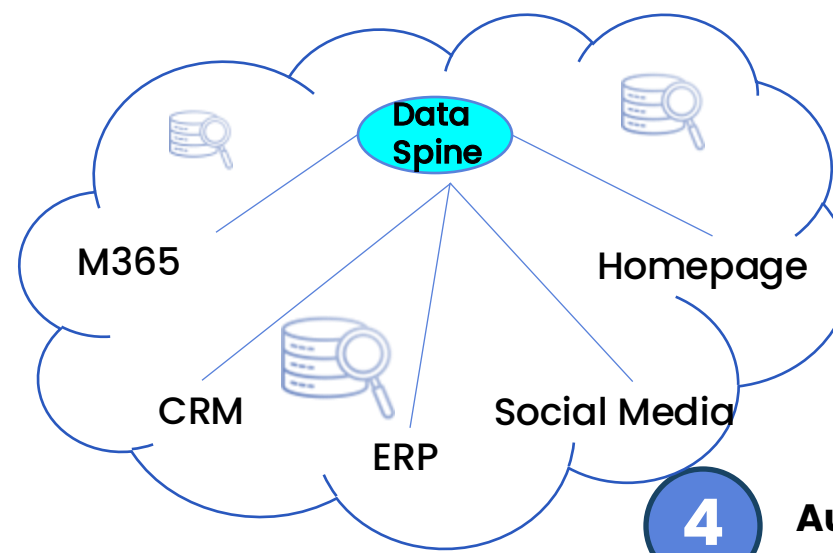
1

CRM

Finder & Decision

6 Wochen

- Wie finde ich das richtige
CRM für mein Unternehmen
mit Fokus auf CEC
Fähigkeit?



3

CEC | Data Spine

3 Monate

- Schaffung einer Data Spine
Architektur für eine zentrale,
softwareseitige Daten-
Infrastruktur als „Single
Source of Truth“, um die
technologische Souveränität
und Skalierbarkeit aller KI-
Aktivitäten sicherzustellen

4

Automate & AI

3-4 Monate/ Use Case

- Use Case
Implementierung/
Programmierung
 - Testing & Optimierung
 - Go Live
- **Siehe nächste Folie**



Automatisierung & KI

in Sales & Marketing

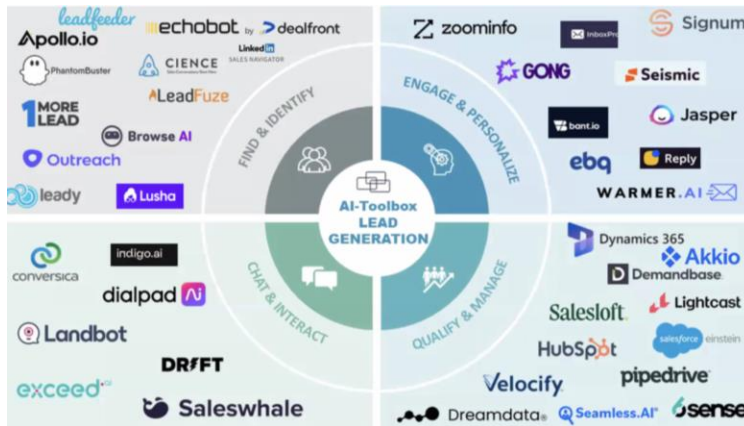


Ganzheitlicher KI – Ansatz im Vertrieb

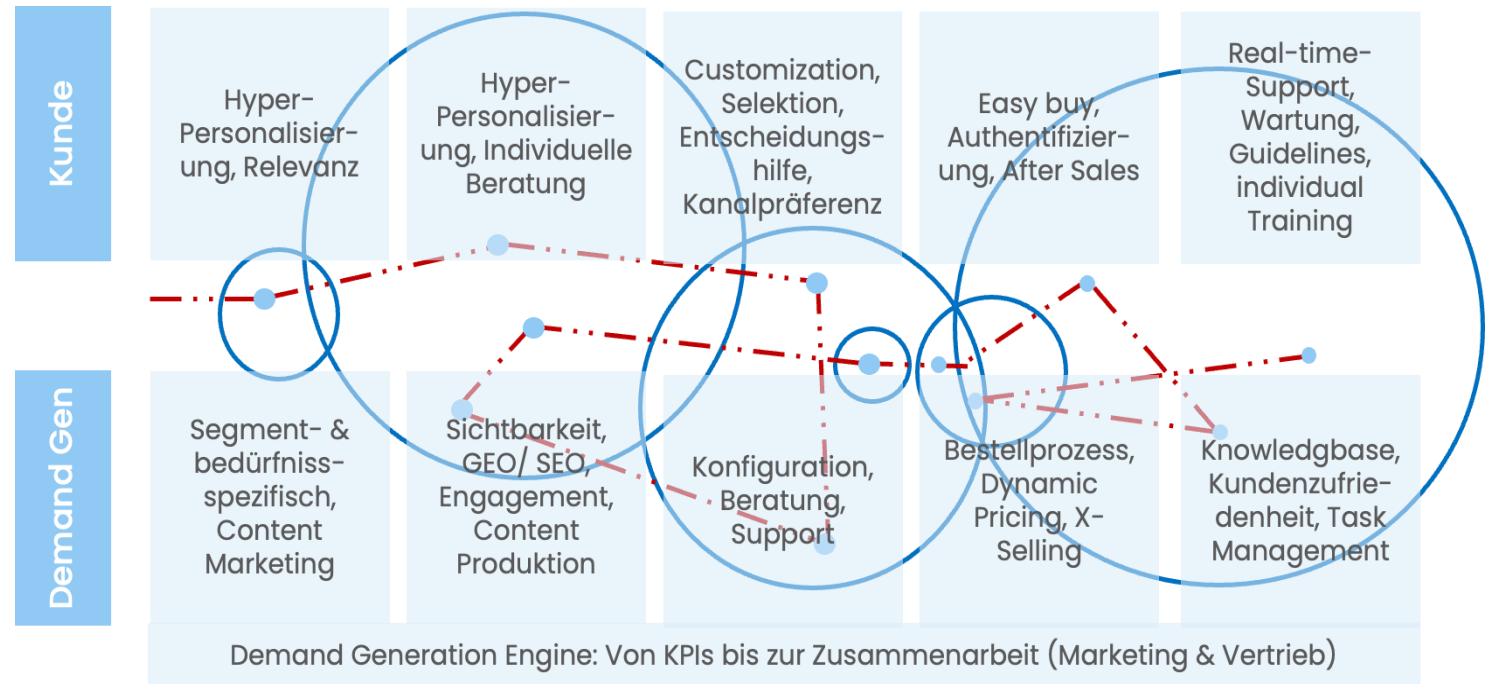
Von Einzellösungen zu einem ganzheitlichen KI Ansatz – Sales – IT – Engineering

„Without the Data Spine, any AI activity remains an isolated experiment with no learning effect.

It is only through this foundation that we transform all kind of historical project data into a competitive advantage that massively increases the speed and precision of any sales journey and finally closes the missing feedback loop.“



KI im CRM / toolbasiert / Quick Wins / Geringe Integration schnelle Rol



Use Case Engineering, Priorisierung und Monetarisierung mit Rol & Business Impact

3-Layer Aufbau | Konnektivität + Qualität + Nutzen

Data Spine – holistischer Ansatz als Fundament für skalierbaren KI - Impact



Fragen | Diskussion

Ask the Prof!



SALES SUPERMIND COMMUNITY



Das einzigartige Ökosystem für
modernen B2B Vertrieb.
Werden Sie jetzt Teil unserer Community.

Ask the Prof!–Ausblick

KI im Vertrieb I: Strategische Sichtweise

Freitag, **06.03.2026** 9:00–9:45 Uhr

KI im Vertrieb II: Einsatz entlang der Customer Journey

Freitag, **17.04.2026** 9:00–9:45 Uhr



Anmeldung, Ausblick und Historie:
www.supersales360.de/asktheprof