



LE CLUB DU
KEY ACCOUNT MANAGEMENT

11ème Symposium du Key Account Management

Le RDV incontournable des professionnels
francophones du Key Account Management
9 et 10 octobre 2025

HALIFAX CONSULTING



SIEMENS



Bettina ISABEY
Head of Global Account
Management

**S'adapter à un écosystème en
mutation
– vers un Key Account Management
étendu aux partenaires**

AGENDA

QUAND	QUOI	QUI
5 min	Introduction	Halifax
25 min	Partner Account Management @ Siemens – Pourquoi?	Bettina
40 min	Temps de réflexion - Travail en sous-groupes:	Tous
25 min	Partner Account Management @ Siemens – Comment?	Bettina
25 min	Echange	Tous

Une entreprise technologique de **premier plan**

Activités et Services de Siemens AG

Activités industrielles

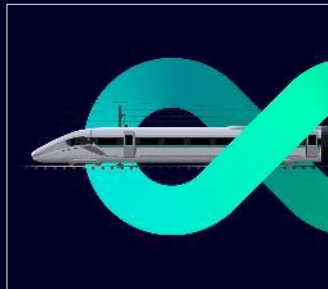
Digital Industries



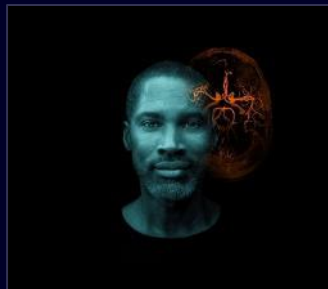
Smart Infrastructure



Mobility



Siemens Healthineers¹



Siemens Advanta



Services

Siemens Financial Services



Siemens Real Estate



Global Business Services



Foundational Technologies



¹¹ Filiale de Siemens cotée en bourse ; la part de Siemens dans Siemens Healthineers : 73 %

Nous donnons à nos clients les moyens de devenir plus compétitifs, plus résilients et plus durables

Exercice 2024

312 000

Personnes^{1, 2}

75,9 Md €

Chiffre d'affaires

84,1 Md €

Commandes

9,0 Md €

Bénéfice net³

15,5 %

Marge EBITA ajustée pour les activités industrielles

9,5 Md €

Free Cash Flow³

¹ Au 30 septembre 2024 | ² Activités poursuivies | ³ Activités poursuivies et non poursuivies

Exercice 2024 en détail

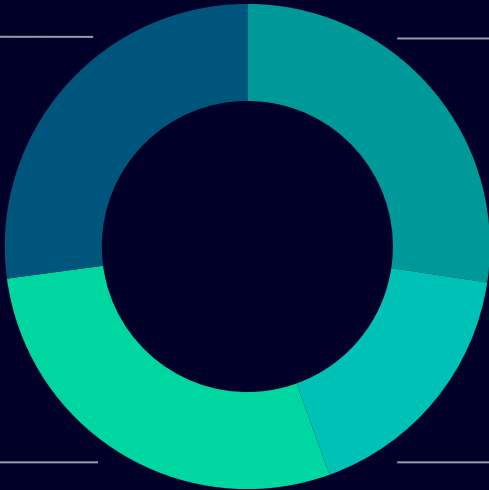
Chiffre d'affaires par activité¹

29%
Smart
Infrastructure

30%
Siemens
Healthineers

25%
Digital Industries

15%
Mobility



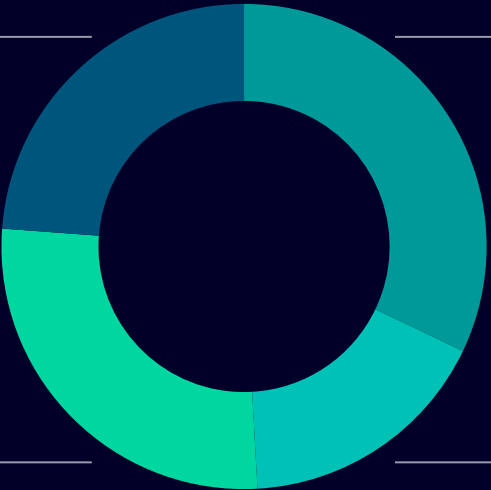
Chiffre d'affaires par region¹

22%
Asie, Australie

32%
Europe, CIS²,
Afrique, Moyen-Orient
(Hors Allemagne)

31%
Amériques

15%
Allemagne



¹ Chiffres arrondis | ² Communauté des Etats indépendants

Note : les chiffres ayant été arrondis, ils peuvent ne pas correspondre à 100 %

Sales et Key Account Management @ Siemens

25+

industries et marchés verticaux sont adressés par Siemens avec **des offres dédiées et une approche verticale ciblée**

200+

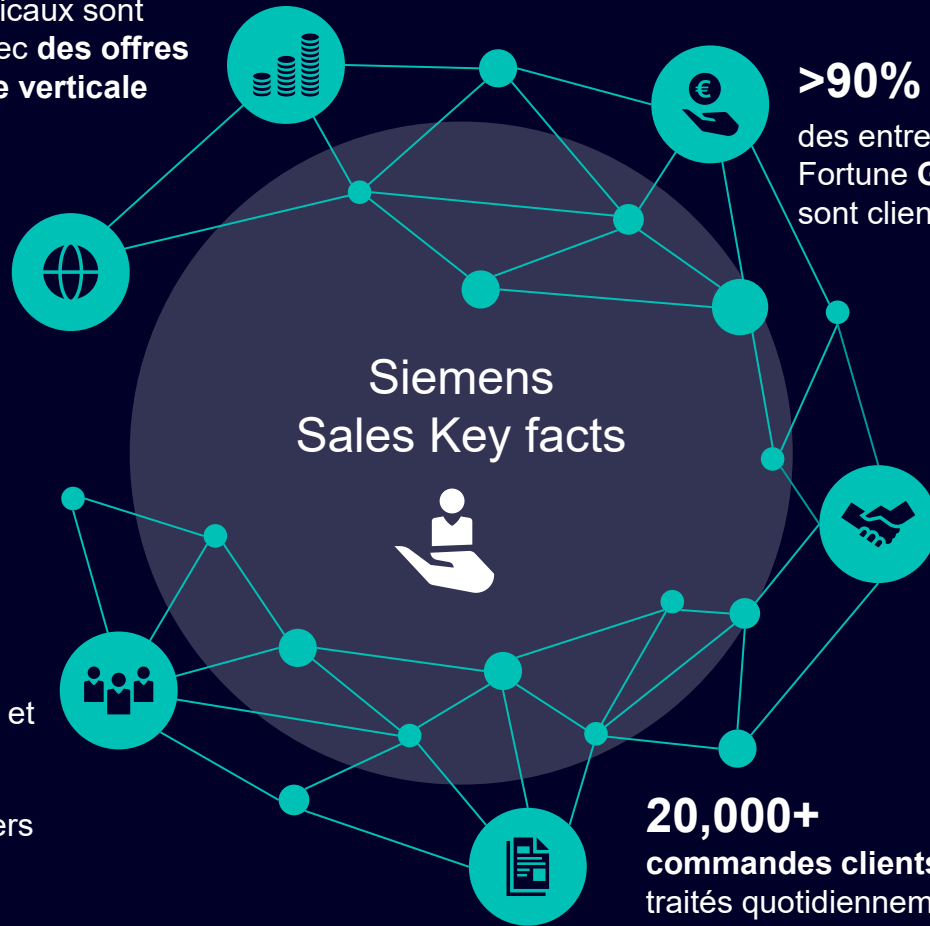
Pays où Siemens est active

5,000,000+

clients B2B Siemens et

600+

key account customers



>90%

des entreprises du Fortune **Global Top 100** sont clients de Siemens

53% contribution de l'expérience sales à la **loyauté client**²

20,000+

commandes clients sont traités quotidiennement par Siemens



Plus de 30,000

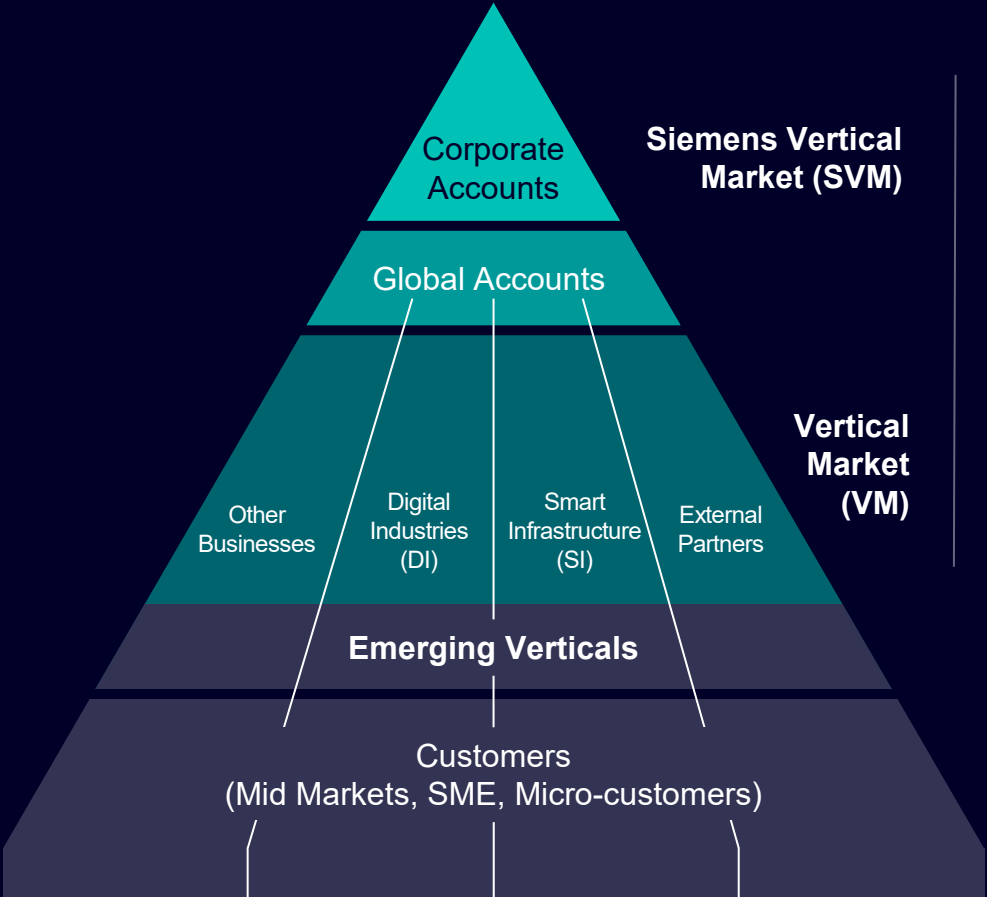
professionnels des ventes, accompagnés de plus de **430 Key Account Managers** dédiés à nos clients stratégiques, stimulent la croissance de notre entreprise et aident nos clients à rester compétitifs.

¹ Siemens B2B customers equal to IfA (Identifier for Account)

² Gartner research from 2019, <https://www.precursive.com/post/customer-experience-customer-loyalty>

L'approche marché du Siemens Key Account Management offre des bénéfices et opportunités significatives pour nos business

Siemens Direct Go-to-Market approach



Le Key Account Management (KAM) continue d'être un facteur de succès pour Siemens

- 430+ Key Account Managers (CAM, GAM et RAM) dédiés à 600+ clients clés
- Avec focus sur la création d'impact auprès de nos clients et nos businesses
- En identifiant et exploitant les opportunités transversales (cross-business)
- Permettre à Siemens de soutenir et d'agir en tant que conseiller de confiance auprès de ces clients clés.
- Contribuer 15%+ à l'entrée de commandes annuelle de Siemens

Le Key Account Management à l'ère des écosystèmes chez Siemens

Pourquoi

les écosystèmes sont essentiels pour le Key Account Management?

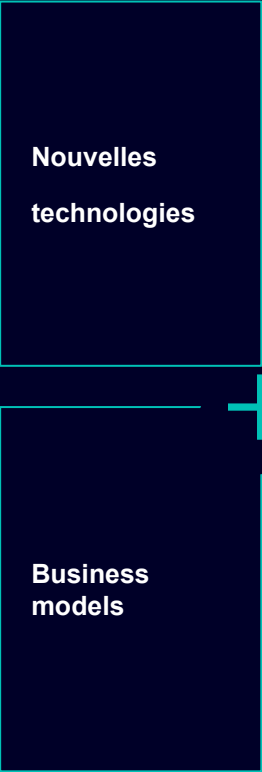
Comment

Quoi

La digitalisation entraîne une évolution rapide des chaînes de valeur, avec une complexité croissante pour les clients, partenaires et fournisseurs.

Des chaînes de valeurs classiques ...

... vers la création de valeur en écosystèmes



Digitalisation



Nos clients évoluent dans un environnement marqué par de fortes incertitudes et une transformation constante



- Les nouveaux acteurs du numérique vont-ils attaquer mon cœur de métier, et avec qui devrais-je m'associer ?
- Quel est l'impact de la digitalisation sur mon activité ?
- Comment impliquer très tôt mes clients/fournisseurs pour façonner ensemble l'avenir ?
- Quels sont les nouveaux modèles économiques et comment générer des revenus grâce à la digitalisation ?
- Comment mon fournisseur m'aide-t-il à atteindre mes objectifs en matière de durabilité ?
- Mon fournisseur est-il le bon partenaire pour me guider et m'accompagner dans le métavers industriel ?

Nous comprenons leurs challenges!

Les clients veulent s'appuyer sur des interlocuteurs fiables, à l'écoute de leurs besoins pour co-construire leur développement future.



SIEMENS

Le Key Account Management à l'ère des écosystèmes chez Siemens

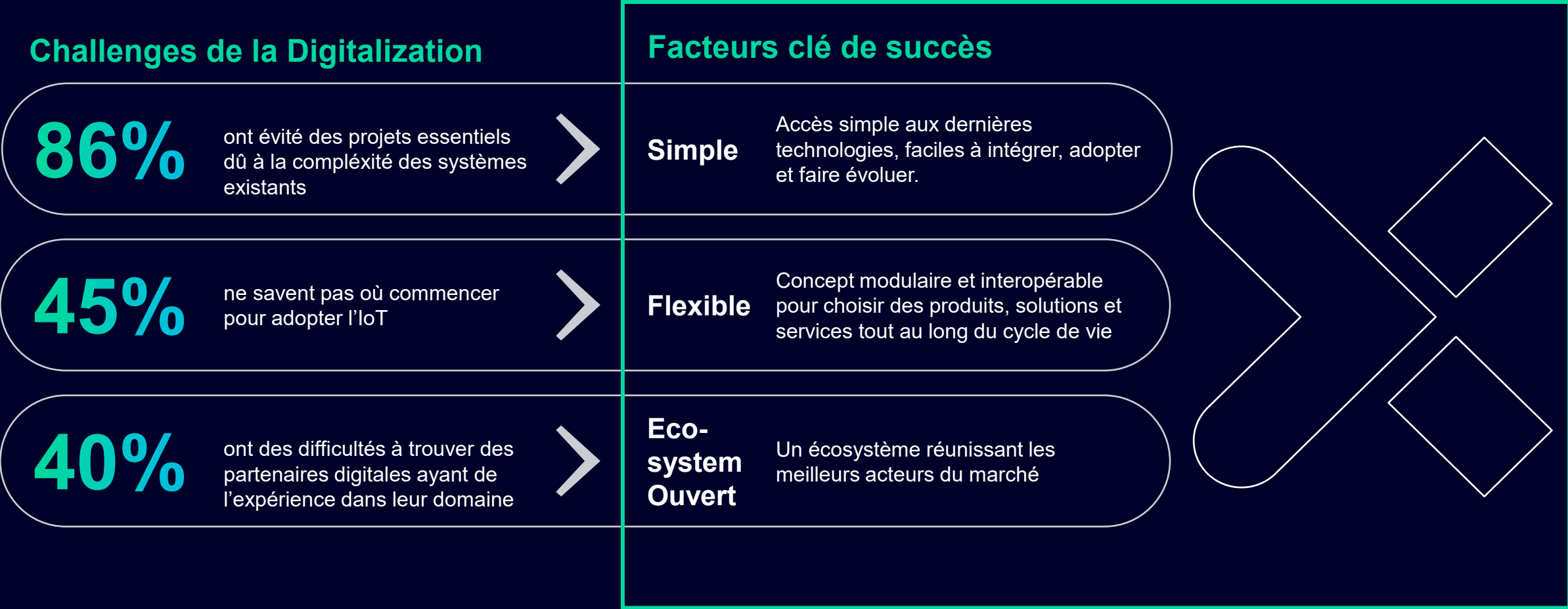
Pourquoi

Comment

Siemens s'y prépare?

Quoi

La digitalisation reste complexe : la majorité des projets échouent, et pourtant, une solution simple se fait toujours attendre

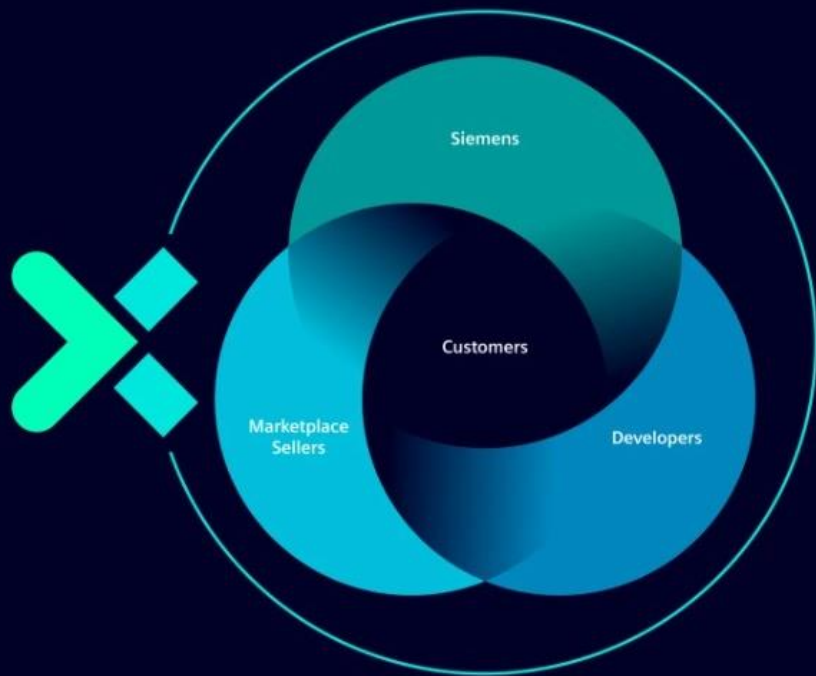


Sources: The Forrester Wave: Global IoT Services for Connected Business Operations, Harvard Business Analytic Services Internet of Things Report for Siemens

Siemens Xcelerator est conçu pour accélérer la transformation numérique et durable de nos clients. La plateforme commerciale est le moyen par lequel nous concrétisons notre stratégie.

Notre stratégie

Faire converger les mondes réel et numérique



Un **portefeuille** complet et organisé incluant les offres numériques et IoT de Siemens et de ses partenaires certifiés

Un **écosystème** de partenaires performant en perpétuelle évolution

Une **marketplace** évolutive conçue pour faciliter la formation, les échanges et les transactions au sein d'une communauté de clients, de partenaires et d'experts

Siemens crée un écosystème puissant et connecté pour accompagner ses clients dans la recherche des partenaires les plus pertinents pour accélérer leur transformation digitale

Partenaires exemplaires

Enable & Run
Principaux partenaires IT/cloud et fournisseurs de services d'infrastructure



Stimuler l'innovation produit, moderniser les environnements IT et accélérer l'adoption du cloud.

Consult & Service
Partenaires en conseil et services spécialisés dans la digitalisation



Conseil E2E, développement applicatif et gestion opérationnelle

Build & Sell
Des offres sectorielles complémentaires aux solutions Siemens



Concevoir et commercialiser des solutions évolutives et sectorielles portées par une solide expertise sectorielle

Le Key Account Management à l'ère des écosystèmes chez Siemens

Pourquoi

Comment

En quoi

consiste l'orchestration des écosystèmes
par les Key Account Managers?



Le rôle des **Key Account Managers** devient de plus en plus important, et même plus stratégique, car ils doivent gérer une **complexité croissante au sein de leurs comptes client** et des interactions.

Kaj Storbacka, Professor à la Hanken School of Economics (Finland)



Les KAMs doivent combler les fossés – passant du rôle d'interface de la chaîne de valeur à celui d'orchestrateur d'écosystème

- La digitalisation entraîne une évolution rapide des chaînes de valeur, avec une complexité croissante pour les clients et les fournisseurs → **Les écosystèmes prennent le relais des chaînes de valeur.**
- La performance commerciale est désormais portée par les **insights, l'agilité, les talents et la technologie.**
- Le **paysage des achats B2B** reflète de plus en plus le monde du consommateur disponible **24h/24 et 7j/7.**
- La gestion de la **structure de soutien** est le facteur clé de succès pour le responsable comptes clés (KAM)

Le **Financement** qui fait la différence

Solutions et services proposés par Siemens Financial Services (SFS)



SFS devient actionnaire

Via: [Equity Investments](#)

Focus sur des industries émergentes à fort potentiel de croissance



SFS prête de l'argent à des clients existants et potentiels

Via: [Debt Finance](#)

p.ex. crédits, location financière, location opérationnelle, financement de projets



SFS aide à trouver des solutions de financements sur le marché bancaire externes

Via: [Finance Advisory](#)



Accompagner le client conjointement avec Siemens dans l'exploration et le développement de nouvelles approches commerciales

Via: [New Business Models](#)



€637m

**Bénéfices avant impôts
(EBT)**

17.6%

**Return on Equity (RoE
après impôts)**

€32.8bn

Actif total

Fiscal year 2024: October 1 to September 30



**... et en nous appuyant
sur notre expérience
éprouvée et nos forces
innovantes**

En plus de 25 ans, nous nous sommes établis comme un partenaire financier international, fiable et digne de confiance pour le secteur privé et public dans des domaines clés tels que l'automatisation, la numérisation et la durabilité.

Nous nous appuyons sur notre expertise, notre gestion des risques financiers et la co-crédation pour développer et explorer de nouveaux modèles économiques avec nos clients et partenaires.

Business Unit « Commercial Finance » au sein de Siemens Financial Services

Le financement qui fait la différence

Notre activité

45% **55%**

Siemens Marchés Siemens & autres

32% Pays en développement
68% Pays matures

Nous avons **97** bureaux et opèrent dans **19** pays
en **12 zones horaires**

Excellence de Service

NPS 72

L'excellence de services est au cœur de
notre activité – 'Customer First'

* Net Promoter Score Eté 2024

Nos collaborateurs

1600+ **50:50**

Salariés Représentation
homme:femme

La diversité, équité & intégration
(DE&I) sont au cœur de notre
activité

Notre héritage

>175 **>25**

années Siemens années SFS

>50 années d'xpérience de travailler dans le marché
du **financement** des équipement et de la technologie



Nous travaillons avec plus
de **2,000** partenaires



Nous servons ~ **250,000**
clients à travers le monde

Le Financement, un business basé sur le partenariat

Les bénéfices du support de SFS pour les Siemens Companies, les clients, partenaires et fournisseurs



Approvisionnement

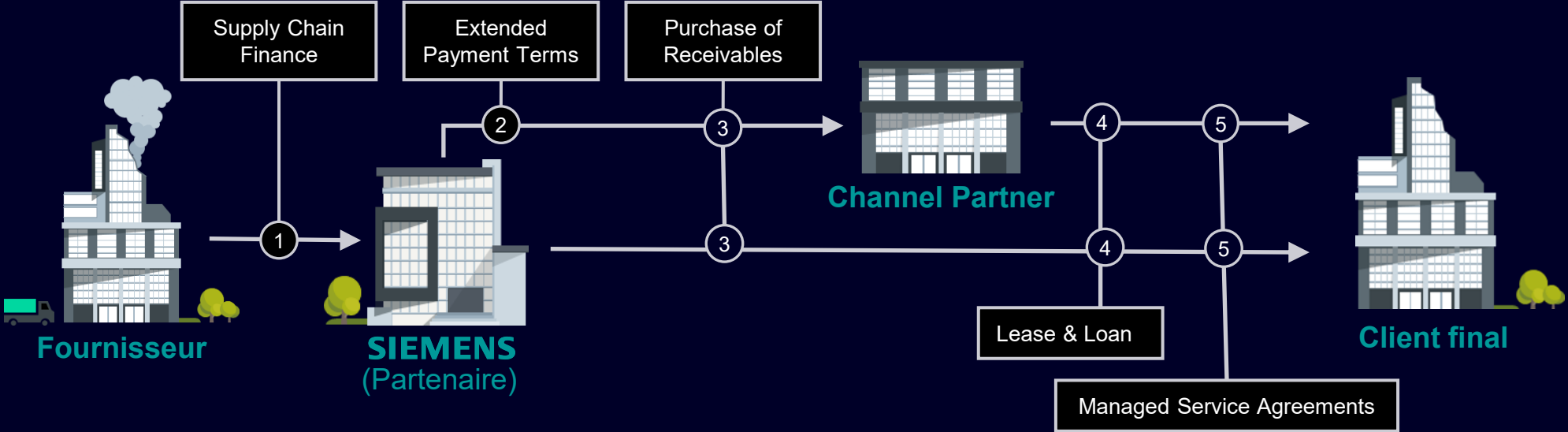
- Améliorer la trésorerie et l'EV pour Siemens
- Amélioration des conditions de financement pour le fournisseur

Sales – Push

- Prise de commande rapide pour Siemens, amélioration du taux de conversion des liquidités
- Amélioration du flux de trésorerie pour le client

Sales – Pull

- Prise de commande rapide pour Siemens
- Effet de poussée pour le partenaire de distribution
- Amélioration du flux de trésorerie pour le client



② Financement court-terme de composant et produit
 Contrat entre SFS et le partenaire

③ Financement d'équipement et de SW
 Contrat entre SFS et partenaire

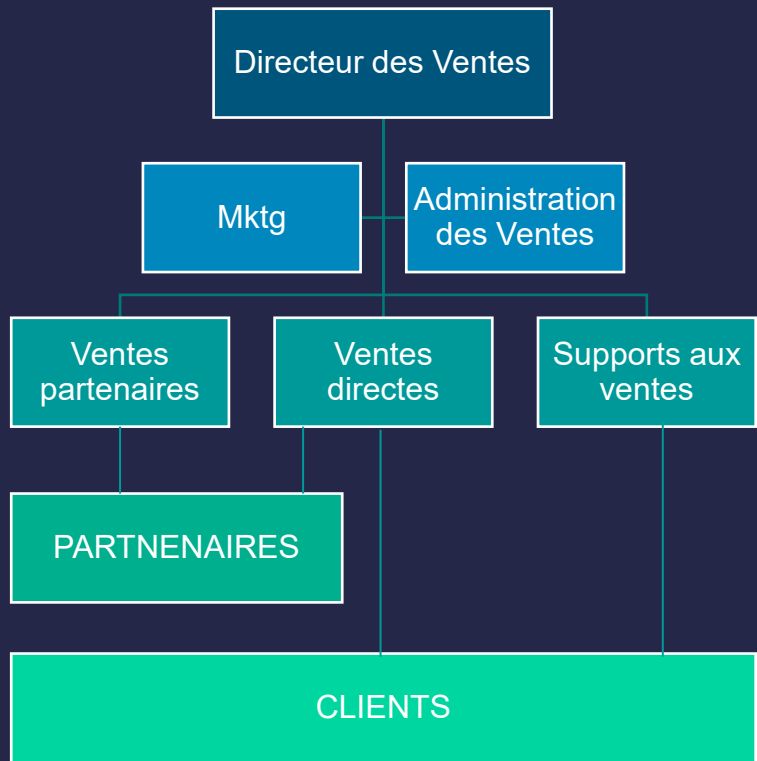
④ Financement d'équipement et de SW
 Contrat entre SFS et client

⑤ Financement d'équipement et de SW
 Contrat XaaS entre Siemens, partenaire et client
 + contrat de financement HW/SW entre Siemens, partenaire et SFS



Le partenaire « Siemens » – cinq activités couvrant un large éventail de secteurs avec des portefeuilles, des marchés cibles et des stratégies de commercialisation variées ...

Organisation initiale du département commercial



Ce dont le partenaire « Siemens » a besoin:

1

Une approche dédiée pour chaque Siemens Company afin de comprendre les besoins de leurs business et leurs ADN respectifs (portfolio, G2M, clients)

2

Une compréhension améliorée de leurs offres et la valeur ajoutée pour leurs clients dans leurs marchés respectifs

3

L'intégration du financement dans leurs portefeuilles pour leur aider à se démarquer de leurs concurrents

4

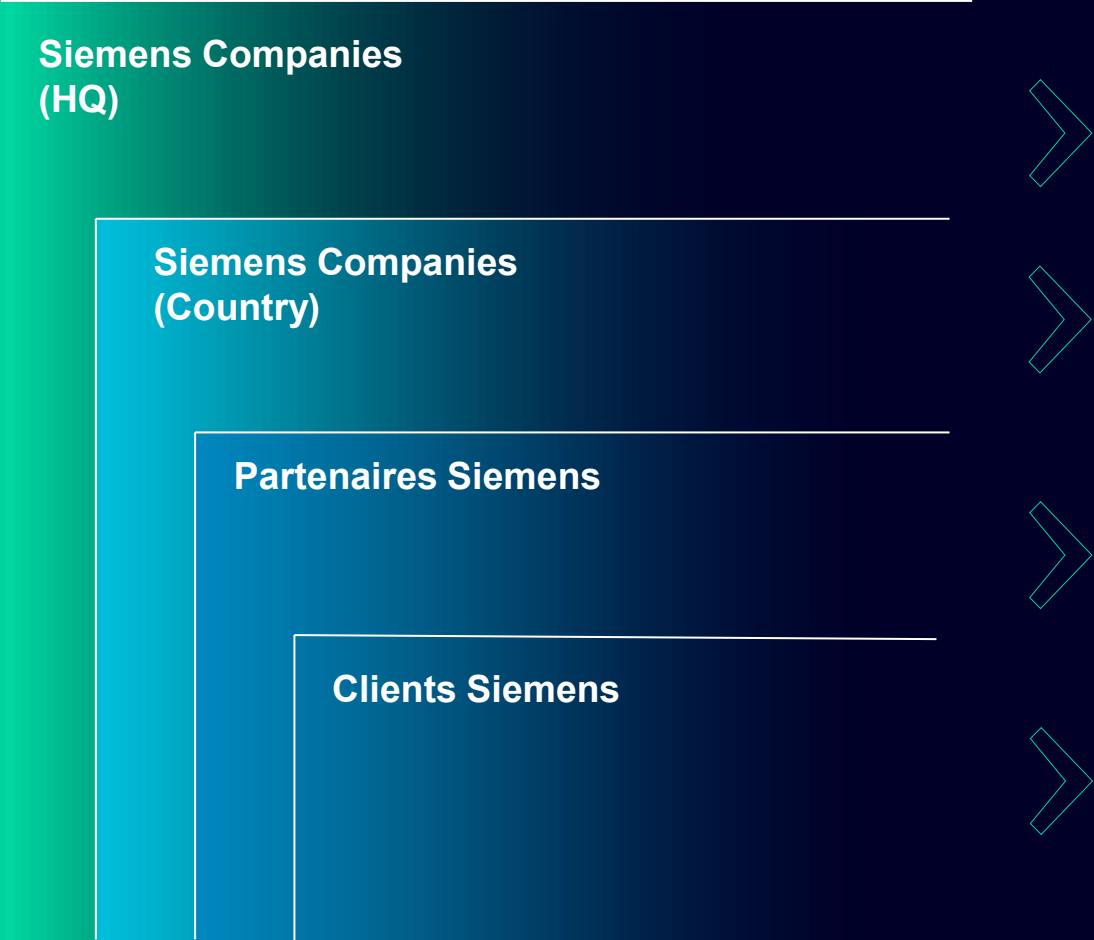
Apprendre comment introduire le financement dans leurs échanges avec les clients (traditional vs. consultative selling)

5

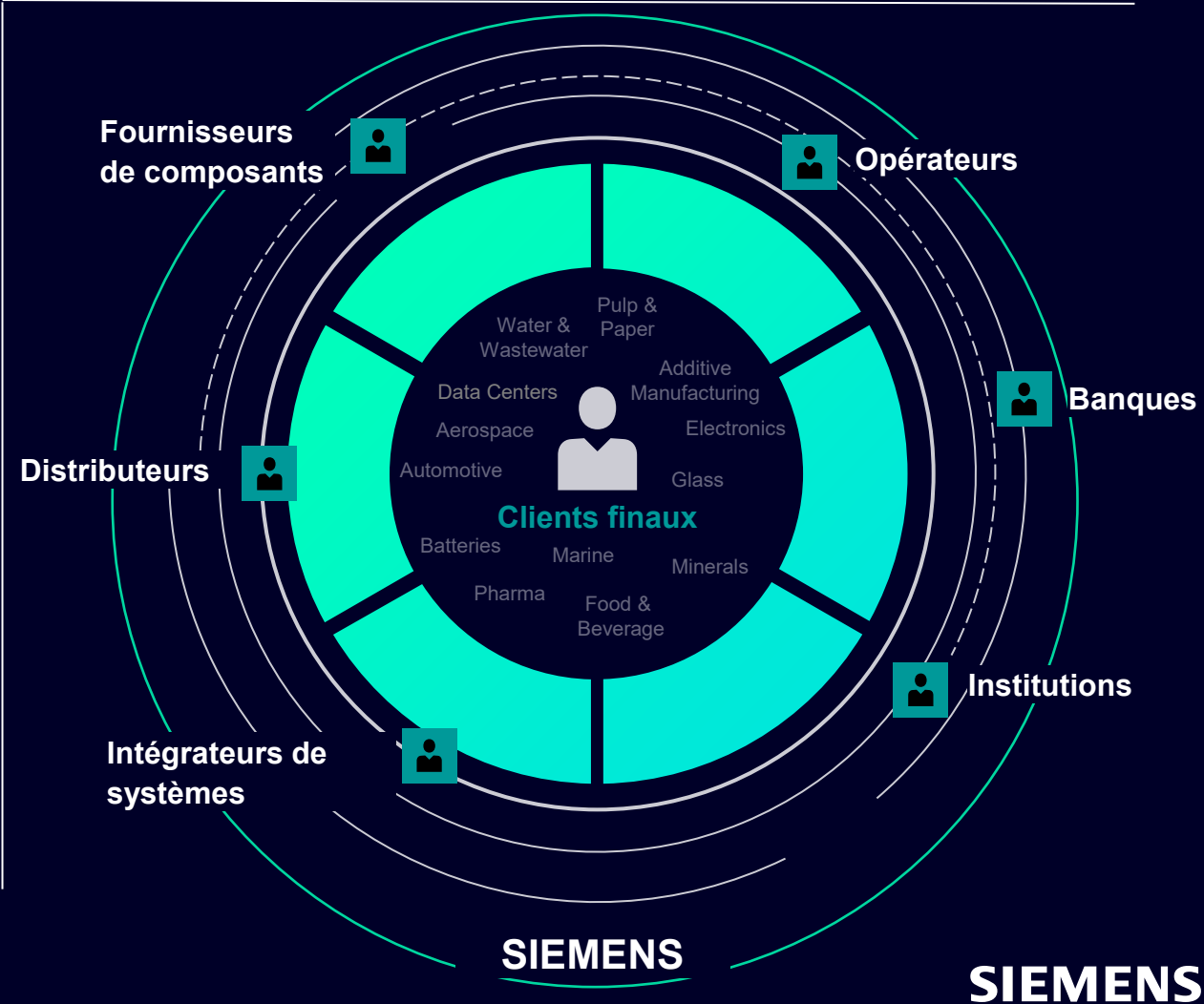
.... en bref, leur aider à VENDRE PLUS

... s'adressant aux différents acteurs des écosystèmes de leurs marchés en constante évolution.

Comment s'aligner avec toutes les couches de l'organisation pour répondre ensemble ...



... aux besoins des acteurs des écosystèmes des clients Siemens?



Partner Account Management ...

... une **approche structurée et ciblée** pour **engager efficacement les partenaires clés**

Dans un environnement en constante évolution, identifier, comprendre et mobiliser les bons partenaires devient essentiel pour renforcer notre positionnement au sein des écosystèmes de nos marchés.

Temps d'échanges

Dans quelle mesure la problématique décrite
vous concerne-t-elle ? Comment ?

Comment la **traitez-vous** ou l'avez-vous
traitée dans votre organisation ?

Partner Account Management Comment?

Mise en place d'un concept de gestion des partenaires structuré pour répondre aux besoins identifiés des Siemens Companies permettant d'adresser des potentiels inexploités

Éléments essentiels du concept sous-jacent de gestion des partenaires :

**Sales
integration**



Co-location



**Objectifs
communs &
suivi rigoureux**



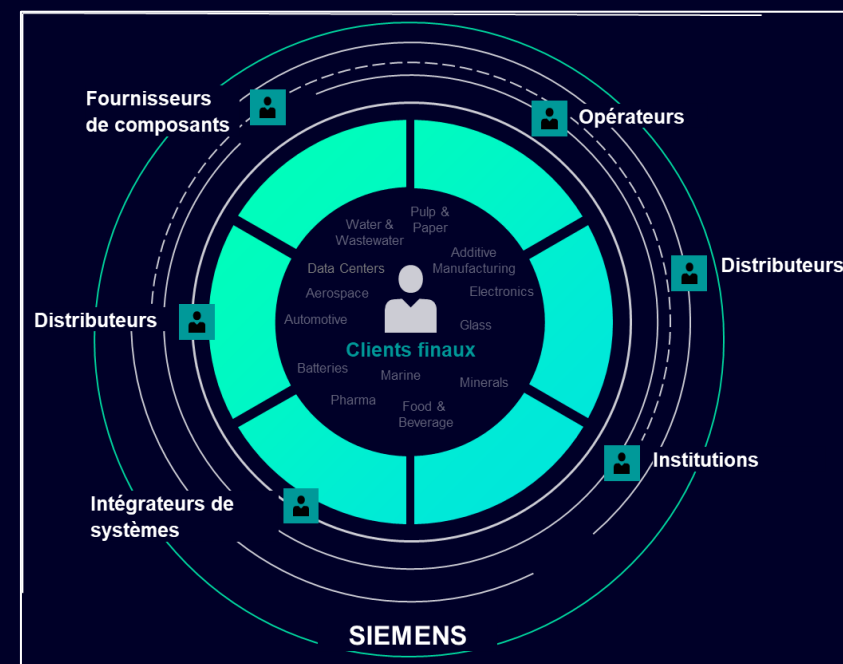
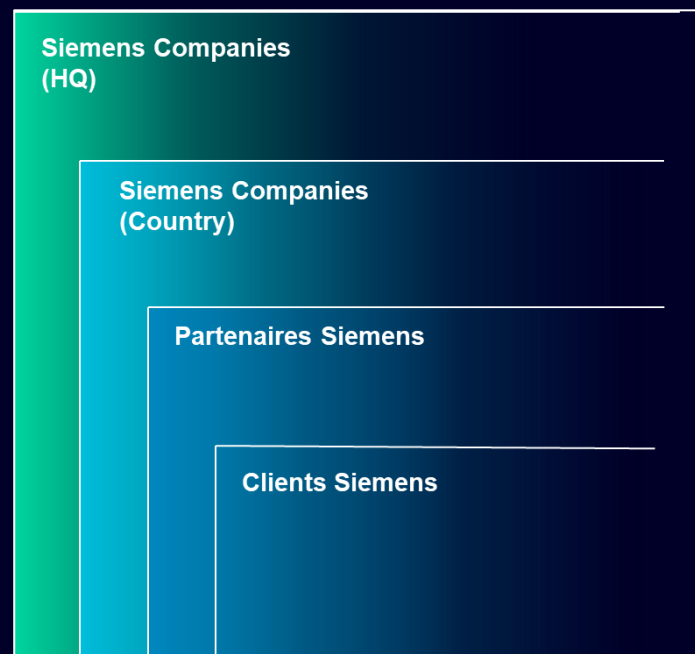
**Apprentissage
et adaptation
continus**



Partage des meilleures pratiques & mise à l'échelle des solutions

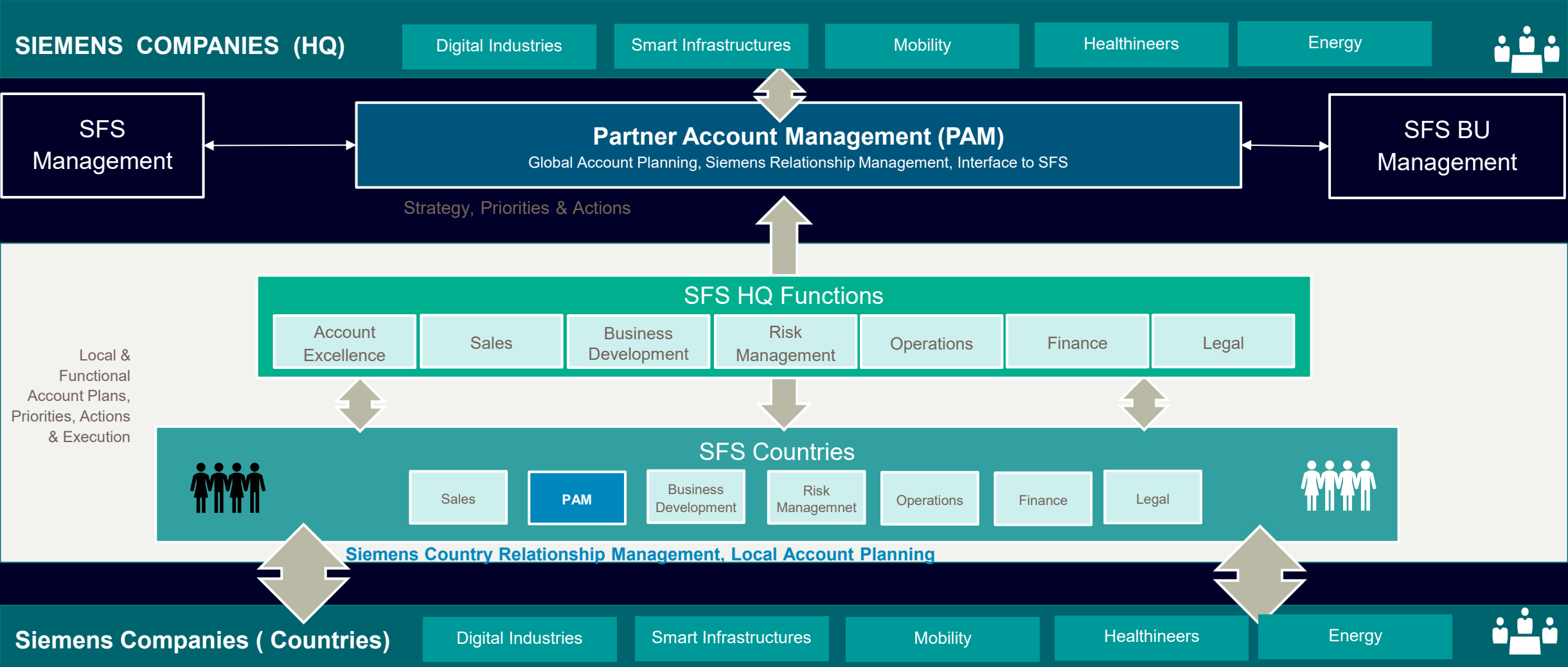
Analyse des écarts de configuration des ventes par rapport aux besoins et potentiels identifiés des différentes Siemens companies

Comment faire évoluer l'organisation commerciale pour adresser le partenaire « Siemens » et les écosystèmes de ses marchés...



► Introduction de la fonction « Partner Account Management » dédiée au partenaire stratégique “Siemens”

Nomination d'une équipe dédiée au Partner Account Management (PAM) selon le principe « One Face to the Partner »



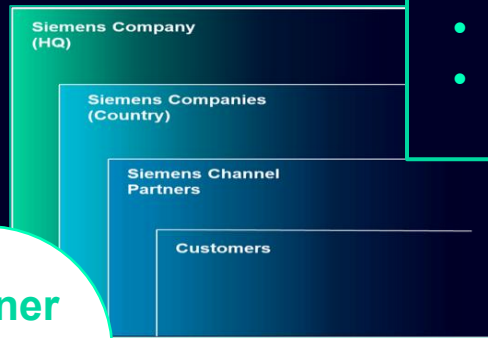
Systemes de collaboration pour le Partner Account Management répondant à tous les besoins des différentes parties prenantes de manière coordonnée

Rôles & responsabilités

- Global Partner Account Manager
- Local Partner Account Manager
- Local Partner Sales
- Internal Sales



Partner
Account
Plan



Parties prenantes

- Clients – Global, local
- Siemens – BU, fonction, pays
- SFS – Mgmt, fonction, pays
- Ventes – Direct, indirect/partenaire
- PAM – Global, local, acc.excellence

Principes de collaboration

- One face to int./ext. partners
- Confiance
- Respect
- Transparence & Echange
- Fun

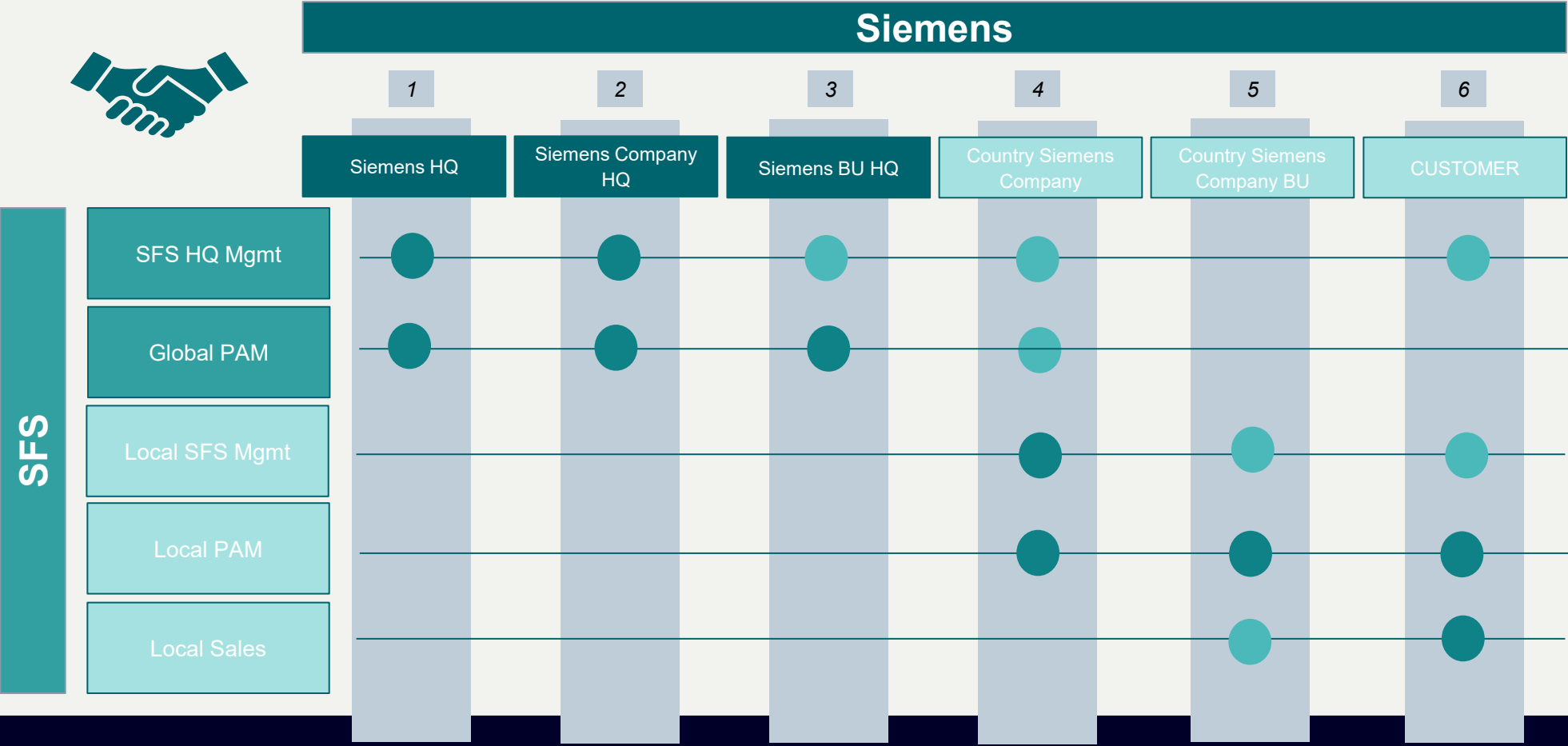


Alignement continu

- Matrices des relations
- Regular meeting framework
- Travail conjoint en mode projet
- Echange formelle & informelle

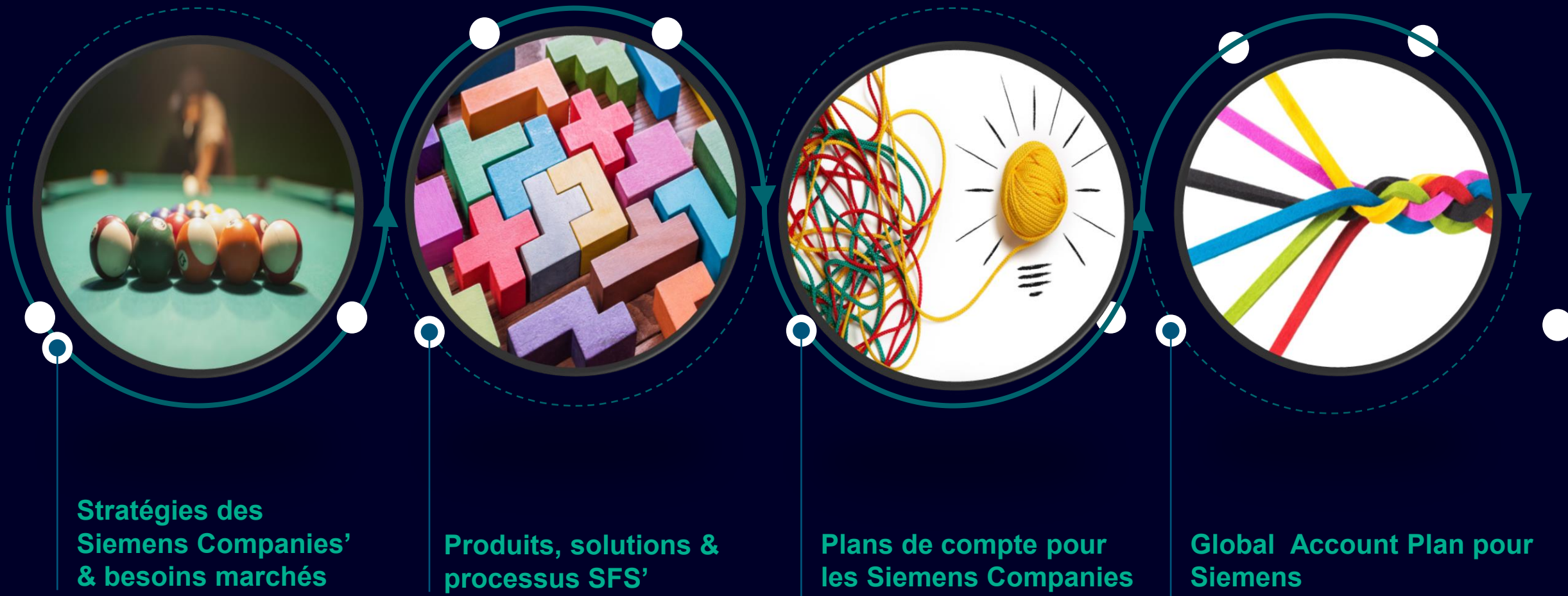
Global Partner Account Management

Matrices des relations & schéma de collaboration



Développement de « Partner Account Plans » à partir des plans de compte individuels vers une stratégie partenaire globale

Définition d'une stratégie claire pour chaque compte Siemens, incluant les pays clés ainsi qu'un plan de croissance (potentiels, initiatives, actions, ressources etc.):



Partner Account Plan

Chapitres principaux



Executive Summary: Strategie de développement du partenariat & status



« Partner company at a glance »

Qui est le « partenaire », l'environnement marché et clients du « partenaire », SWOT « Partenaire»



Stratégie compte partenaire – Vue d'ensemble & objectifs*

Stratégie de développement, vision et ambition, SWOT, initiatives de croissance & objectifs (court, moyen, long terme), plan de marketing



Plan d'actions



Back-up

Partner Account Management

Facteurs clé de succès

1

Tone from the top – Engagement du top management SFS ainsi que des Siemens Companies pour l'implémentation et l'exécution de l'approche

2

Buy-in – l'adhésion à l'approche « W » assurait l'alignement entre SFS et les BUs à tous les niveaux à propos des potentiels, des activités sous-jacentes et les objectifs communs

3

Sales integration, formation continue, initiatives et offres conjointes – plans d'action ciblés élaborés et étroitement alignés avec les BUs fondés sur les leviers de croissance sous-jacents

4

Insights – Un suivi et monitoring rigoureux a soutenu la mise en œuvre dans tous les pays et a permis d'intervenir rapidement en cas de retard potentiel ou de besoin d'adaptation

5

Unique spirit – Un pôle d'expertise central et une communauté mondiale ont favorisé une culture naturelle de collaboration et de partage; la mise en œuvre et la pérennité de l'approche ont été assurées par l'expertise locale.

Partner Account Management

Results after 5 years

Global Partner Account Management

Nos résultats après cinq ans



CONFIDENTIEL

Partner Account Management est désormais un élément essentiel de
notre **ADN** !

Partner Account Management

Exemples de projets clients

\$5MM credit line helps solidify key Siemens partnership with growing ESG-based company providing innovative solutions towards plastic supply chain

Fast Facts:

- PlantSwitch, Inc. is a plant-based plastic company focused on developing innovative technologies that upcycles agricultural waste into bio-based plastic alternatives. With their patented method, PlantSwitch revolutionizes plastics production with a truly circular zero-waste alternative.
- The Dallas-based company was seeking a debt financing partner to assist in their growth journey as they sought to open their primary production facility in North Carolina.
- SFS, Siemens DI F&B US, Siemens SI US and Siemens Advanta US were heavily involved and continue to be heavily involved in helping this customer grow and bring their solution to the market.



“The introduction to Siemens was one of the most fortuitous things that’s ever happened to us as a company. They truly understood what we were trying to accomplish from a financing perspective, a strategy perspective, and why this matters not only for this industry, but for the rest of the world and why this product needs to go to market. It really enabled us to make the leap from concept to reality.

The SFS team has also been an extremely valuable partner in helping us build the future of plastics. We began our collaboration at a critical inflection point for PlantSwitch, and they are a major reason for our success. They have provided support across an array of different objectives and demonstrated a high level of expertise in each category.”

Dillon Baxter
CEO, PlantSwitch

Siemens Content:

- DI**
 - PLC’s
 - HMI’s
- SI**
 - Switchboards
 - Smart Meters

Recent Developments:

- SFS has already increased our credit limit with the customer from an initial \$2.5MM to \$5MM to support their growing needs.
- Customer has recently secured multi-million-dollar contracts with Walmart and Taylor Farms .
- Customer has begun production and fulfillment out of both North Carolina and China facilities. Customer received PO’s in August totaling over \$450k.
- Customer has received BPI certification and expected to receive TUV Home and Industrial Compost certification in September. Their cutlery biodegrades significantly faster than any other product on the market.

NOXO.ENERGY

The first Asset Based Finance deal for ultra-fast Siemens charging station in the public network



NOXO ENERGY Sp. z o.o.

NOXO.ENERGY has been present on the renewable energy market since 2011. In 2019, the company focused on a new field – electromobility. Under the brand NOXO, company has been developing a network of electric vehicle charging stations in Poland (for hotels, amusement parks, shopping malls and restaurants).

In order to promote the location, partners' facilities are marked in applications for users of electric cars, in Google Maps but also in Booking.com search filters.



Challenge

- At the end of June 2024, a total of 69 020 passenger and commercial all-electric vehicles (BEVs) were registered in Poland. During the first six months of this year, their number increased by 12 307 units. Rapid development of EV charging infrastructure is needed.
- System operators need capital to develop EV charging infrastructure.
- Operators are looking for proven solutions that are state-of-the-art, trouble-free, and include adequate manufacturer service.
- Many of the players in the electromobility market are start-ups that need financing, so new financing structures tailored to the business model are needed.

Solution

- Siemens offered the customer a full range of product solutions from which the SICHARGE-D chargers (10 units) were selected.
- The offer included financing in the form of a lease for 4 years with 10% equity participation.
- If the customer defaults, SFS has the right to offer the site lessee to cooperate with a new operator. Siemens will help to find a new operator interested in purchasing a charger at the location.

Benefits

- 📄 The financing allowed for the expansion of the charging infrastructure based on EV chargers from a top manufacturer, which will optimize operating costs and maximize lifetime profits.
- 📄 Supporting the development of EV charging infrastructure will contribute to the reduction of CO2 emissions resulting from the development of low-carbon transport.
- 📄 A unique financing structure based on asset value has enabled Siemens to sell EV chargers despite higher purchase costs and a lack of customer creditworthiness.

From the beginning of the creation of NOXO.ENERGY, the company was guided by pro-ecological ideas.

Their name and logo are related to the rhinoceros and they actively support the protection of these unique animals.



Partner Account Management

Et ensuite?

Extension du Partner Account Management à tous les partenaires avec des offres améliorées, une stratégie G2M affinée et des processus numérisés



**Focus sur des
contrats cadre de
partenariat**



**Extension du
portfolio**



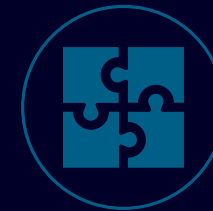
**Stratégie G2M
digitale**



**Extension de
l'approche aux
partenaires externes
internationaux**



**Développement
d'une stratégie
pour le nouveau
setup de Siemens**



**Monitoring
automatisé fondé
sur l'IA**

Vos questions?