



Prof. Dr. Dieter Ahlert (Hrsg.)

Projektbericht 5

Case Studies zum Solution Selling

Best Practice Beispiele der Organisation,
Vermarktung und Umsetzung von Lösungen

Dieter Ahlert

Julian Kawohl

Isabelle Kes

ISSN 1866-4970



DLR

Deutsches Zentrum
für Luft- und Raumfahrt e.V.
in der Helmholtz-Gemeinschaft



Transolve

Vom Produzenten zum Solution Seller



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abkürzungsverzeichnis.....	V
Abbildungsverzeichnis	VII
Einführung	1
Fallstudienforschung – theoretische Basis und Methoden.....	6
Grundlagen des Solution Selling	11
Solution Selling als 4-Phasenprozess	12
<i>Anforderungsdefinition (Phase 1)</i>	12
<i>Customizing und Integration (Phase 2)</i>	13
<i>Implementierung (Phase 3)</i>	14
<i>Nachsorge (Phase 4)</i>	14
Einstiegsfallstudie – cove & co.–	16
Das Unternehmen und seine allgemeine Situation.....	16
Der Markt	17
Die Idee der IMK	18
Voraussetzungen für die Realisation des IMK-Konzeptes.....	19
Herausforderungen bei der Transformation zum Solution Seller.....	21
Die Entwicklung zum Solution Seller	22
Die vier Phasen des Solution Selling erklärt anhand des IMK-Konzeptes.....	23
Abgeleitete Implikationen	24
Fallstudien aus dem Bereich Business-to-Business	26
arvato services	26
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	26
Der Markt	27
Die Entwicklung zum Solution Seller	28

Die Ausgestaltung des Solution Selling	30
Zwei ausgewählte Beispiele des Solution Selling bei arvato	33
<i>Das Vielfliegerprogramm Miles & More</i>	33
<i>Der Bereich arvato government services</i>	37
Zukünftige Ausrichtung	41
Abgeleitete Implikationen	44
BASF Coatings	46
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	46
Der Markt	48
Die Entwicklung zum Solution Seller	48
Die Ausgestaltung des Solution Selling	49
Zukünftige Ausrichtung	52
Abgeleitete Implikationen	53
Boeing	54
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	54
Die Entwicklung zum Solution Seller	55
Die Ausgestaltung des Solution Selling	57
Abgeleitete Implikationen	60
Hewlett-Packard	61
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	61
Die Entwicklung zum Solution Seller	62
Die Ausgestaltung des Solution Selling	62
Solution Selling am Beispiel des Kunden 3M	65
Abgeleitete Implikationen	66
Schmitz Cargobull AG	67
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	67
Der Markt	68

Die Entwicklung zum Solution Seller	69
Die Ausgestaltung des Solution Selling	70
Zukünftige Ausrichtung	73
Abgeleitete Implikationen	73
HOGABO Objekt	75
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	75
Der Markt	75
Die Ausgestaltung des Solution Selling	76
Zukünftige Ausrichtung	78
Abgeleitete Implikationen	78
Schäper Sportgerätebau GmbH	79
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	79
Der Markt	80
Die Ausgestaltung des Solution Selling	81
Beispiel des multinationalen B2B-Schlüsselkunden STRABAG AG	83
<i>STRABAG AG</i>	83
<i>Die Zusammenarbeit</i>	84
<i>Die Ausgestaltung des gemeinsamen Solution Selling Konzepts</i>	85
Abgeleitete Implikationen	89
Siemens AG – die etwas andere Fallstudie	91
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	91
Die Gründe für die Entwicklung des Tools	92
Das Tool des Wissensmanagementsystems	92
ShareNet als Tool für Solution Selling	94
Abgeleitete Implikationen	95
Fallstudien aus dem Bereich Business-to-Consumer	96
toom BauMarkt	96

Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	96
Der Markt	96
Die Entwicklung zum Solution Seller	98
Die Ausgestaltung des Solution Selling	99
Abgeleitete Implikationen	103
EURONICS Deutschland eG	105
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	105
Der Markt	107
Das media@home- Vertriebskonzept.....	110
Die Entwicklung zum Solution Seller	113
Die Ausgestaltung des Solution Selling	114
Abgeleitete Implikationen	117
DACAPO Holzbau GmbH.....	118
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	118
Der Markt	119
Die Entwicklung zum Solution Seller	120
Die Ausgestaltung des Solution Selling	121
Angebote von DACAPO im Rahmen des Solution Selling	123
Abgeleitete Implikationen	123
Jürgen Krogmann Gebäudetechnik GmbH.....	125
Das Unternehmen und seine aktuelle Situation	125
Der Markt	125
Die Ausgestaltung des Solution Selling	126
Abgeleitete Implikationen	129
Roadmap	130
Literaturverzeichnis für alle Fallstudien	133