

## FORSCHUNGSKALENDER KVD-AKTIVITÄTEN IM WISSENSCHAFTSUMFELD

# Wie können Vertrieb und Service als Einheit im Solution Selling brillieren?

Als größter Berufsverband für Beschäftigte im Kundendienst und im After-Sales-Service innerhalb der DACH-Region verbindet der Service-Verband KVD unterschiedliche Akteure im Thema Service, so zum Beispiel aus Wissenschaft und Wirtschaft. Dabei gelingt es dem KVD nicht nur, seine Mitglieder untereinander zu vernetzen, sondern ihnen stets brandaktuelle Inhalte anzubieten. Die enge Kooperation mit Forschungseinrichtungen ermöglicht es dem KVD, seinen Mitgliedern immer wieder, neue Themen und nützliche Werkzeuge für die praktische Anwendung zur Verfügung zu stellen. Schwerpunktmäßig setzt der Verband sich in den letzten Jahren forschungsseitig mit Themen im Bereich einer modernen Serviceorganisation sowie der Digitalisierung von After-Sales-Services auseinander. Im Forschungskalender stellen wir regelmäßig aktuelle Projekte mit KVD-Beteiligung vor und sagen, wie KVD-Mitglieder mitmachen und profitieren können. In dieser Ausgabe geht es um das Verbundprojekt „SolutiKo“.

Viele Industrieunternehmen ergänzen ihr Portfolio bereits heute um klassische industrielle Services wie den Ersatzteilverkauf, Instandhaltungsleistungen oder Trainingsprogramme. Darüber hinaus eröffnet die Digitalisierung vielfältige Möglichkeiten zum Angebot datenbasierter Services, wie etwa Online-Plattformen mit digitalen Zusatzdiensten, Condition Monitoring und Subscription-Geschäftsmodelle. Obwohl gerade digitale Services große Ertrags- und Wachstumspotenziale versprechen, scheitern viele Unternehmen daran, deren Wertversprechen erfolgreich zu kommunizieren. Grund

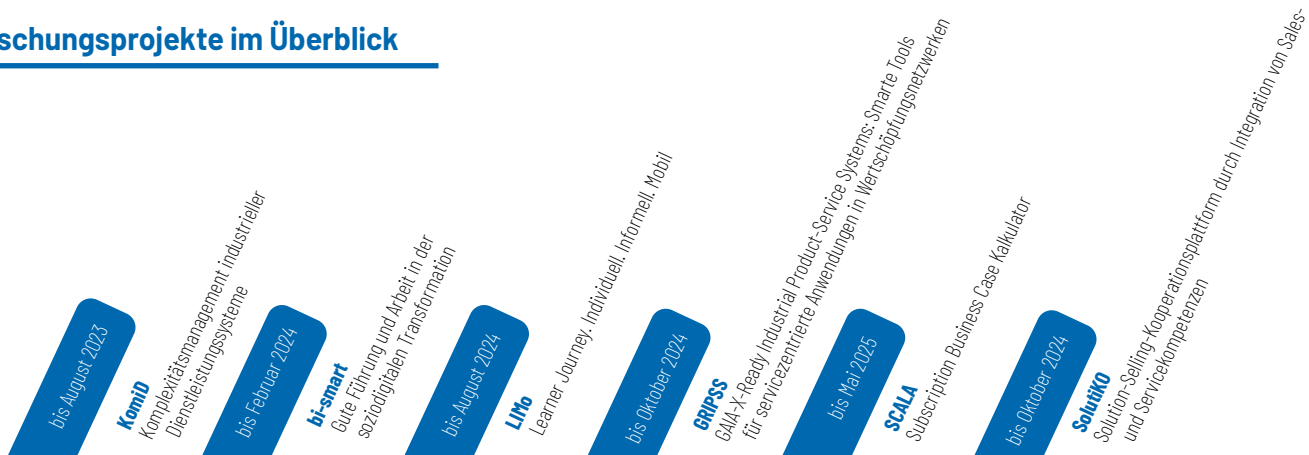
dafür sind unter anderem fehlende Kompetenzen im Solution Selling, also dem integrierten Lösungsverkauf von physischen Produkten, industriellen und digitalen Services. Um im Solution Selling erfolgreich zu sein und sich weiterhin wettbewerbsfähig aufzustellen, müssen produzierende Unternehmen neue Kompetenzen entwickeln, insbesondere an der Schnittstelle zwischen Vertrieb und Service.

Im heutigen Geschäftsumfeld reicht es für produzierende Unternehmen nicht mehr aus, lediglich Produkte anzubieten. Kunden erwarten vielmehr ganzheitliche Lösungen, die ihre indi-

viduellen Bedürfnisse und Probleme adressieren. Das Solution Selling bietet hierbei ein enormes Potenzial, um die Kundenbindung zu stärken und langfristiges Wachstum zu erzielen. Doch wie können Unternehmen dieses Potenzial optimal ausschöpfen?

Ein entscheidender Erfolgsfaktor liegt in der Schaffung von Synergien zwischen Vertrieb und Service. Eine enge Zusammenarbeit beider Bereiche ist notwendig, um eine nahtlose Integration von physischen Produkten, industriellen und digitalen Services zu gewährleisten. Dies erfordert eine gemeinsame Vision sowie eine klare Kommunikati-

## Forschungsprojekte im Überblick



on, um das Wertversprechen der Lösungen erfolgreich zu vermitteln.

Um im Solution Selling erfolgreich zu sein, sollten Unternehmen einige essenzielle Erfolgsfaktoren berücksichtigen.

- **Identifizieren Sie Potenzialkunden:** Nicht jeder Kunde und jeder Bedarf sind für das Solution Selling geeignet. Es ist entscheidend, Kunden zu identifizieren, die von integrierten und komplexen Lösungen für ihre spezifischen Probleme profitieren können. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Service ermöglicht es, relevante Kunden frühzeitig zu erkennen.
- **Analysieren Sie die Kundenbedürfnisse:** Um einen zusätzlichen Mehrwert zu bieten, ist es unerlässlich, die genauen Ursachen der Kundenprobleme zu verstehen. Durch eine eingehende Bedarfsanalyse und enge Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Service können Sie maßgeschneiderte Lösungen entwickeln, die auf die individuellen Anforderungen jedes Kunden zugeschnitten sind. Durch den gemeinsamen Austausch von Informationen und Erfahrungen können Sie die Kundenbedürfnisse noch besser antizipieren, um gezielte Lösungen anzubieten.
- **Vermitteln Sie das Wertversprechen:** Damit Kunden von Ihren Lösungen überzeugt werden, ist es wichtig, das Wertversprechen klar zu kommunizieren. Berechnen Sie den Return on Investment (ROI) und verdeutlichen Sie den Mehrwert einer Lösung, die physische Produkte, industrielle und digitale Services zu einer umfassenden Einheit verbindet. Hierbei ist es entscheidend, dass Vertrieb und Service als Team agieren und einheitlich das Wertversprechen vermitteln. Durch eine überzeugende Kommunikation können Sie das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und sie dazu motivieren, Ihre Lösungen in Anspruch zu nehmen.

Im Projekt SolutiKo entsteht ein Solution-Selling-Informationsportal, das Unternehmen aus Nordrhein-Westfalen und darüber hinaus Zugang zur



Vernetzung mit der Spitzenforschung und somit zu praxisrelevantem Wissen geben soll. Auf der Plattform soll anwendbares Wissen zusammengeführt und niederschwellig aufbereitet verfügbar gemacht werden, um so den Transfer in Wirtschaft und Gesellschaft zu fördern. Für den Auf- und Ausbau bündeln zwei bundesweit führende anwendungsorientierte Forschungsinstitute ihre Kompetenzen im Rahmen einer Verbundkooperation: Das Sales Management Department (SMD) der Ruhr-Universität Bochum im Bereich Sales und das FIR an der RWTH Aachen mit dem Schwerpunkt Service. Weiterhin sind in Nordrhein-Westfalen ansässige Industrieunternehmen sowie Verbände Teil des Konsortiums. Im intensiven Dialog erörtern die Kooperationspartner praxisrelevante Fragestellungen und erschließen Potenziale sowie Best Practices im Solution Selling in der Industrie.

Die SolutiKo-Plattform konzentriert sich auf vier Fokusfelder, durch die praxisrelevantes Solution-Selling-Wissen erarbeitet, aufbereitet und transferiert werden soll: Die **Kooperation** der beiden Verbundpartner sowie der assoziierten Unternehmen als Kern des Forschungsprojekts, der Aufbau von **Wissen** und der **Transfer** im Netzwerk, um Impulse für das Solution

## / FÖRDERHINWEIS

Gefördert durch das Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes Nordrhein-Westfalen (MKW NRW), mkw.nrw

Ministerium für  
Kultur und Wissenschaft  
des Landes Nordrhein-Westfalen



Selling zu erhalten und zu setzen sowie die **Adressierung** produzierender Unternehmen, die das Projekt als Partner aktiv mitgestalten können.

**Sie möchten auch Solution Selling Expert:in werden und alle Tipps & Tricks kennenlernen? Dann schließen Sie sich kostenfrei als assoziierter SolutiKo-Partner an. Bei Interesse wenden Sie sich an den Autor. Weitere Informationen erhalten Sie unter: [solutiko.de](http://solutiko.de)**

## / ZUM AUTOR

David Evers, M.Sc.  
FIR an der RWTH Aachen  
Tel.: 0241 . 47705-216  
E-Mail: [David.Evers@fir.rwth-aachen.de](mailto:David.Evers@fir.rwth-aachen.de)