Kundenbeziehungen und Geschäftsmodelle

Kosteneffizient	Maßgeschneidert	Innovativ
und zuverlässig als Lieferant für Basischemikalien	mit Produkten und Formulierungen für spezifische Industrien	in enger Partnerschaft mit unseren Kunden

Das Kundenportfolio der BASF reicht von globalen Großkunden, über den Mittelstand bis hin zu lokalen Handwerksbetrieben. Unsere Geschäftsmodelle und Vertriebswege richten wir auf die jeweiligen Kundengruppen und Marktsegmente aus. Im Einklang mit unserem strategischen Prinzip „Wir schaffen Wert als *ein* Unternehmen" bündeln wir unser Angebot, um gezielt auf die spezifischen Bedürfnisse der Kunden aus den verschiedenen Branchen eingehen zu können und Innovationen schneller am Markt zu platzieren.

Im **klassischen Chemiegeschäft** vermarkten wir Chemikalien aus unserer Verbundproduktion meist in großen Mengen. Dazu zählen die Grundprodukte des Segments Chemicals, wie etwa Crackerprodukte, Schwefelsäure, Weichmacher, Caprolactam und TDI. Bei diesen Basischemikalien ist es unser vorrangiges Ziel, die Kunden zuverlässig und kosteneffizient zu beliefern. Die Vermarktung erfolgt zum Teil über E-Commerce.

Eine breite Palette an **maßgeschneiderten Produkten** stellen wir vor allem im Segment Performance Products her – von Vitaminen, Inhaltsstoffen für Körperpflegeprodukte, Farbpigmenten bis hin zu Papierchemikalien und Kunststoffadditiven. In gemeinsamen Projekten arbeiten wir bereits in einem frühen Stadium intensiv mit den Kunden zusammen, um neue Produkte oder Formulierungen für eine spezifische Industrie zu entwickeln. Unser weltweites Netzwerk an Entwicklungslaboren ermöglicht eine rasche Anpassung unserer Produkte an lokale Bedürfnisse.

Funktionale Materialien und Lösungen, die gezielt auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind, bieten wir vor allem in den Segmenten Functional Materials & Solutions und Agricultural Solutions an. Dazu zählen etwa technische Kunststoffe, Betonadditive, Lacke und Pflanzenschutzmittel. Wir gehen enge Partnerschaften mit Kunden ein und entwickeln gemeinsam Innovationen, durch die unsere Kunden ihre Prozesse und Anwendungen optimieren. Unser Verständnis der gesamten Wertschöpfungskette sowie unsere globale Aufstellung und Marktkenntnis sind dabei entscheidende Erfolgsfaktoren.

Informationen zu Kundenbeziehungen bei Oil & Gas ab Seite 86

Branchenorientierung

- Rund die Hälfte der Geschäftseinheiten ist gezielt auf Branchen ausgerichtet
- Industry-Teams bündeln einheitsübergreifend Kompetenzen, Wissen und Kontakte
- Branchenorientierung wird systematisch und strukturiert weiterentwickelt

Mit einem breiten Portfolio an unterschiedlichen Kompetenzen, Verfahren, Technologien und Produkten bedienen wir Kunden aus vielen verschiedenen Branchen. Rund die Hälfte unserer Geschäftseinheiten ist auf bestimmte Branchen ausgerichtet. Durch die Bündelung von Expertise und Ressourcen positionieren wir uns als lösungsorientierter Systemanbieter für unsere Kunden.

Allerdings lassen sich nicht alle Geschäftseinheiten rein nach Branchen organisieren. Daher gibt es in der BASF Branchengruppen für wichtige Abnehmerindustrien wie Automobil, Pharma und Verpackung oder für Wachstumsfelder wie Windenergie. Diese sogenannten Industry-Teams bündeln über Einheitsgrenzen hinweg Kompetenzen, Wissen und Kontakte, schärfen das Verständnis für die Wertschöpfungsketten in den Kundenbranchen und erarbeiten industriespezifische Lösungen, die ein Unternehmensbereich häufig alleine nicht entwickeln könnte. Mit der Bauindustrie pflegen wir seit über fünfzig Jahren eine enge Zusammenarbeit, die zahlreiche erfolgreiche und nachhaltige Bauprojekte ermöglicht hat. Dafür fassen wir die Expertise von sieben Unternehmensbereichen in einem globalen Industry-Team zusammen. Die so entwickelten Produkte und Systeme sorgen für langlebigere Gebäude, die weniger Ressourcen zur Instandhaltung benötigen. Darüber hinaus senken sie den Energieverbrauch von Gebäuden und schonen so unsere Umwelt. BASF entwickelt derzeit neue Lösungen für einen schnellen und kostengünstigen Bau, eine einfache Instandhaltung, bessere Dämmmaterialien und die Wärmeableitung durch Beschichtungen, die Infrarotstrahlung reflektieren.

Eine enge Ausrichtung unseres Geschäfts an den Bedürfnissen der Kunden ist ein wichtiger Baustein unserer „We create chemistry"-Strategie. Unsere Branchenorientierung werden wir daher auch künftig systematisch und strukturiert weiterentwickeln.