

Quanos
Service Solutions

In Kooperation mit

FDI
DIGITAL BUSINESS



B2B-Shop für Ersatzteile: So steigern Maschinenbauer ihren Umsatz mit E-Commerce

**Tipps für ganzheitlichen und nachhaltigen Erfolg beim
Ersatzteilverkauf**

Inhaltsverzeichnis

Einführung	
Executive Summary: Die Zukunft liegt im Ersatzteilshop	3
E-Commerce im Maschinenbau: Warum kein Weg am Online-Ersatzteilshop vorbeiführt	4
Wachsende Nachfrage nach Self-Service und E-Commerce im Ersatzteilgeschäft	5
7 Argumente für einen Online-Ersatzteilshop	6
Mehrwert für die Nutzer schaffen: Ersatzteilshop und Ersatzteilkatalog integrieren	8
Online-Shop aufbauen: So gehen Sie strategisch und ganzheitlich vor	11
Strategischer Ansatz	11
Ganzheitlicher Ansatz	13
Kontakt zu Quanos und FDI	16

Einführung

Executive Summary: Die Zukunft liegt im Ersatzteilshop

Self-Service-Portale und insbesondere **Webshops** erobern die B2B-Welt. Sie bieten jedoch nur dann einen Mehrwert, wenn die Kunden dort Lösungen für ihre Herausforderungen finden – zum Beispiel das passende Ersatzteil für die Wartung und Instandhaltung ihrer Maschinen.

Wesentlicher Bestandteil einer erfolgreichen Shop-Strategie ist deshalb das Verständnis für die **Arbeitsprozesse** der Endkunden. Diese wollen nicht nur Ersatzteile online finden, sondern sie direkt bestellen können. Integrierte Ersatzteilshops verbinden digitale Ersatzteilkataloge mit einem ERP-System und ermöglichen es den Nutzern, ihren Einkaufsprozess nach ihren Bedürfnissen und Anforderungen zu gestalten.

Davon profitieren alle Beteiligten:

- ✓ **Kunden** finden über verschiedene Suchmöglichkeiten treffsicher das Ersatzteil, das sie benötigen. Sie haben außerdem Zugriff auf Preisinformationen und erhalten Zusatzinformationen rund um den Austausch des Teils, etwa in Form von Videos.
- ✓ **Servicemitarbeiter** von Herstellern gewinnen mehr Zeit und können sich auf komplexere Themen fokussieren – etwa auf die individuelle Beratung von Kunden mit besonderen Herausforderungen oder den Zusatzverkauf von Komponenten und Serviceleistungen.
- ✓ **Unternehmen** mit einem Online-Ersatzteilshop geben ihren Mitarbeitern und Kunden ein modernes Self-Service- und Bestell-Tool an die Hand. Das vereinfacht Prozesse, entlastet Mitarbeiter und begeistert Kunden – und fördert das Umsatzwachstum.

Ein Webshop für den Ersatzteilverkauf liefert seinen Betreibern außerdem wertvolle Informationen

über das Nutzerverhalten ihrer Kunden. Daraus lassen sich Rückschlüsse für die Verbesserung der On- und Offline-Vertriebsstrategie ziehen.

Dieses Whitepaper fasst zusammen, warum sich der Verkauf von Ersatzteilen über einen integrierten Online-Shop für Maschinenbauunternehmen lohnt und warum Sie dabei einen strategischen und ganzheitlichen Ansatz verfolgen sollten.

