

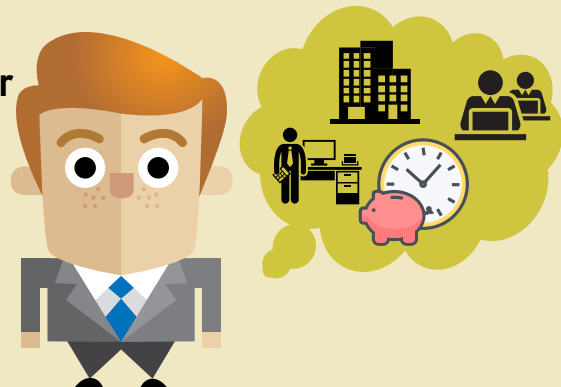


FDI - Infografik #014

## Ersatzteilshop Serviceinstrument für Kunden und Mitarbeiter

Servicemitarbeiter in vielen Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus verwenden etwa 80% des Tages damit im Auftrag der Kunden nach passenden Ersatzteilen für bestimmte Maschinen zu suchen.

Um die Zeit für den Kunden, und auch für den Mitarbeiter effizienter und effektiver zu nutzen, ist ein Onlineshop für Ersatzteile eine gute Möglichkeit



## Ersatzteilshop - Serviceinstrument für Kunden und Mitarbeiter

### Kundennutzen



#### Ersatzteilshop

mit Schnellsuche  
Optional: Produktfinder  
→ 60% Neukunden  
→ 40% Bestandskunden



→ Mit ERP-Anbindung wird die gesamte Einkaufshistorie angezeigt

#### zusätzliche Informationen

Reparaturservice  
Nutzungsvideos  
(Selbstreparatur)  
Infos  
Preisinformationen



### Mitarbeiternutzen



#### Recherche ausgelagert

direkt im Onlineshop:  
- Suche nach Teilen  
- Preisauskunft  
- Bestell- und Bearbeitungsprozesse  
- Reparaturabwicklung  
- Lieferverfolgung



→ Zeit kann für Experten-Beratung und Kundenbindung aufgewendet werden

### Unternehmensnutzen



#### Kundeninformationen

- Userverhalten  
- eingesetzte Maschinen  
- Vorhersagen über Verschleißteile



→ Mittels Lead Nurturing Zusatz- und Sonderangebote

## Fazit

Ein Ersatzteilshops ist nicht nur für das Unternehmen ein Gewinn, sondern auch für Mitarbeiter und Kunden. Die Mitarbeiter können Kundenbindung aufbauen und es bringt für beide Parteien eine Kosten- und Zeitersparnis mit sich. Ein angebundenes ERP-System zeigt dem Kunden außerdem seine gesamte Einkaufshistorie des Unternehmens, dadurch wird die Akzeptanz des Shops gesteigert und das Unternehmen kann durch das Nutzerverhalten Rückschlüsse auf Verbesserungen ziehen.

[Mehr erfahren](#)