shopware®

Executive Shortpaper
Voor de industrie- en productiesector

De aftermarket als motor voor groei

Meer omzet uit je aftermarket. Minder handmatig werk.

Hoe industriële bedrijven self-service, de verkoop van reserveonderdelen en persoonlijke klantbegeleiding succesvol combineren.

De aftermarket wordt steeds bepalender voor groei.

Veel bedrijven benutten het volledige potentieel van hun aftermarket nog niet. Ze digitaliseren losse processen, waardoor extra systemen ontstaan zonder dat klantprocessen of interne workflows merkbaar eenvoudiger worden.

Typische gevolgen

- ✕ Productgegevens zijn verspreid over meerdere systemen.
- ✕ Reserveonderdelen zijn lastig terug te vinden.
- ✕ Sales, service en ecommerce werken met verschillende databronnen.
- ✕ Klanten hebben nog altijd ondersteuning nodig bij routinetaken.
- ✕ Herhaalbestellingen zorgen voor onnodig handmatig werk.

Het resultaat

In plaats van processen te vereenvoudigen, neemt de complexiteit toe. Het digitale kanaal blijft achter bij zijn potentieel en groeit niet uit tot een motor voor groei, maar wordt een extra operationele uitdaging.

Meer self-service wordt verwacht. Persoonlijk advies blijft onmisbaar.

Je klanten willen vandaag zelf:

- ✓ Reserveonderdelen vinden
- ✓ Beschikbaarheid controleren
- ✓ Herhaalbestellingen plaatsen
- ✓ Documentatie raadplegen
- ✓ Bestelstatus volgen
- ✓ Facturen downloaden
- ✓ Goedkeuringen beheren

Tegelijkertijd verwachten je klanten nog steeds:

- ✓ Technisch advies
- ✓ Productexpertise
- ✓ Projectondersteuning
- ✓ Maatwerkoffertes
- ✓ Servicekennis
- ✓ Strategisch accountmanagement

Waar het om draait

Het gaat niet om de keuze tussen self-service en persoonlijk advies. Succesvolle fabrikanten combineren beide tot één naadloze klantervaring.

Niet elke interactie vraagt om persoonlijk contact.

Wat B2B-klanten het liefst zelf regelen



Reserveonderdelen identificeren



Herhaalbestellingen plaatsen



Beschikbaarheid controleren



Documentatie downloaden



Bestelstatus volgen



Goedkeuringen beheren

Persoonlijk contact blijft essentieel
Bij complexe producten, technische vraagstukken of maatwerkoplossingen blijft persoonlijk contact een onmisbaar onderdeel van een sterke klantrelatie.



Wat dit betekent voor fabrikanten

Klanten willen minder inspanning – niet minder persoonlijk contact.

De rol van je salesorganisatie verandert.

Vandaag

Te veel tijd gaat op aan administratieve taken

- ✕ Aanvragen voor reserveonderdelen
- ✕ Bestelstatussen
- ✕ Standaardoffertes
- ✕ Herhaalbestellingen
- ✕ Goedkeuringsprocessen
- ✕ Handmatige werkzaamheden

Morgen

Meer tijd voor werkzaamheden die echt waarde toevoegen

- ✓ Technisch advies
- ✓ Accountontwikkeling
- ✓ Serviceaanbod
- ✓ Cross-selling
- ✓ Projectverkoop
- ✓ Strategisch accountmanagement

Zo profiteert jouw salesteam

Self-service ondersteunt je salesteam. Routinetaken worden digitaal afgehandeld, waardoor meer ruimte ontstaat voor advies, klantontwikkeling en strategische salesactiviteiten – precies daar waar persoonlijk contact de meeste waarde toevoegt.

Zo wordt je aftermarket een concurrentievoordeel.

Moderne self-serviceportalen brengen klanten, sales en backendprocessen samen op één platform.

Met Shopware kun je onder andere:

- ✓ Reserveonderdelen identificeren op basis van serienummers of productspecifieke kenmerken
- ✓ Herhaalbestellingen vereenvoudigen
- ✓ Rollen, rechten en goedkeuringsprocessen flexibel beheren
- ✓ ERP-, product-, service- en klantdata met elkaar verbinden
- ✓ Dealer- en partnernetwerken integreren
- ✓ Terugkerende processen automatiseren

Met Shopware wordt uw aftermarket een schaalbaar commerceplatform dat selfservice, sales en service samenbrengt op één centraal platform.

Plan een gesprek