shopware®

Executive Shortpaper
für die Industrie & Fertigungsbranchen

Der Aftermarket als Wachstumsmotor

Mehr Umsatz im Aftermarket. Weniger Aufwand im Alltag.

Wie Industrieunternehmen Self-Service, Ersatzteilgeschäft und persönliche Kundenbetreuung erfolgreich verbinden.

Der Aftermarket entscheided zunehmend über Wachstum.

Viele Unternehmen schöpfen ihr Potenzial nicht aus und digitalisieren nur einzelne Prozesse. Das führt häufig zu zusätzlichen Systemen, ohne Kundenprozesse oder interne Abläufe spürbar zu vereinfachen.

Typische Folgen

- ✕ Produktdaten liegen in mehreren Systemen.
- ✕ Ersatzteile sind schwer auffindbar.
- ✕ Vertrieb, Service und Commerce arbeiten mit unterschiedlichen Datenständen.
- ✕ Kunden benötigen weiterhin Unterstützung bei Routineaufgaben.
- ✕ Wiederkehrende Bestellungen verursachen unnötigen manuellen Aufwand.

Das Ergebnis

Statt Prozesse zu vereinfachen, entsteht zusätzliche Komplexität. Der digitale Kanal bleibt hinter seinem Potenzial zurück und entwickelt sich nicht zum Wachstumstreiber, sondern zu einer weiteren operativen Herausforderung.

Mehr Self-Service wird erwartet. Persönliche Beratung bleibt entscheidend.

Deine Kunden möchten heute selbst

- ✓ Ersatzteile finden
- ✓ Verfügbarkeiten prüfen
- ✓ Nachbestellungen auslösen
- ✓ Dokumentationen abrufen
- ✓ Bestellstatus verfolgen
- ✓ Rechnungen herunterladen
- ✓ Freigaben verwalten

Gleichzeitig erwarten deine Kunden weiterhin

- ✓ Technische Beratung
- ✓ Produktexpertise
- ✓ Projektunterstützung
- ✓ Individuelle Angebotsgestaltung
- ✓ Service-Know-how
- ✓ Strategische Betreuung

Darauf kommt es an

Es geht nicht darum, zwischen Self-Service und persönlicher Beratung zu wählen. Erfolgreiche Hersteller verbinden beides zu einem nahtlosen Kundenerlebnis.

Nicht jede Interaktion braucht einen Ansprechpartner.

Was B2B-Kunden wirklich selbst erledigen möchten:

- Ersatzteile identifizieren
- Wiederkehrende Bestellungen auslösen
- Verfügbarkeiten prüfen
- Dokumentationen herunterladen
- Auftragsstatus verfolgen
- Freigaben verwalten

Persönliche Betreuung bleibt entscheidend
Geht es um komplexe Produkte, technische Anforderungen oder individuelle Lösungen, bleibt der direkte Austausch ein wesentlicher Bestandteil einer erfolgreichen Kundenbeziehung.

Was das für Hersteller bedeutet

Kunden wünschen sich weniger Aufwand – nicht weniger persönlichen Kontakt.

Die Rolle deines Vertriebs verändert sich.

Heute

Zu viel Zeit fließt in administrative Aufgaben

- ✕ Ersatzteilanfragen
- ✕ Auftragsstatus
- ✕ Standardangebote
- ✕ Wiederholbestellungen
- ✕ Freigaben
- ✕ Manuelle Prozesse

Morgen

Mehr Zeit für wertschöpfende Kundenarbeit

- ✓ Technische Beratung
- ✓ Kundenentwicklung
- ✓ Serviceangebote
- ✓ Cross-Selling
- ✓ Projektgeschäft
- ✓ Strategische Kundenbetreuung

So profitiert dein Vertrieb

Self-Service ergänzt den Vertrieb. Routineaufgaben werden digital abgebildet. Dadurch entstehen Freiräume für Beratung, Kundenentwicklung und strategische Vertriebsarbeit. Genau dort, wo persönlicher Austausch den größten Mehrwert schafft.

So wird dein Aftermarket zum Wettbewerbsvorteil.

Moderne Self-Service-Portale verbinden Kunden, Vertrieb und Backend-Prozesse auf einer gemeinsamen Plattform.

Mit Shopware kannst du unter anderem:

- ✓ Ersatzteile anhand von Seriennummern oder produktspezifischen Merkmalen identifizieren
- ✓ Wiederkehrende Bestellungen vereinfachen
- ✓ Rollen, Rechte und Freigaben flexibel abbilden
- ✓ ERP-, Produkt-, Service- und Kundendaten verbinden
- ✓ Händler- und Partnernetzwerke integrieren
- ✓ Wiederkehrende Abläufe automatisieren

Mit Shopware wird dein Aftermarket zur skalierbaren Commerce-Plattform – für Self-Service, Vertrieb und Service auf einer gemeinsamen Basis.

Jetzt Gespräch vereinbaren