

PRESSEMITTEILUNG

Neue Shopping-Ära

parts.cat.com geht online und löst Zeppelin Kundenportal bei Online-Ersatzteilbestellungen ab

GARCHING BEI MÜNCHEN (SR). Mit einer neuen Fahrtür eines Cat Radladers fing alles an – sie war quasi der Türöffner für eine moderne digitale Welt. Auf der NordBau startete Zeppelin mit der neuen Online-Plattform für Ersatzteile. Unter parts.cat.com wurde auf der Baufachmesse die erste Bestellung in Form der Tür per Smartphone getätigt. Seit 2012 war das Zeppelin Kundenportal die Plattform, worüber Kunden Ersatzteile mobil oder am PC für Cat Baumaschinen ordern können. Doch um ihnen weiteren Service anbieten zu können, wird parts.cat.com das Kundenportal ersetzen.

„Schon im ersten Jahr nach dem Go-live hatten wir bereits einen hohen Auftragseingang und Umsatz in Millionenhöhe verzeichnet. In den letzten zwölf Jahren sind wir mit unserem Kundenportal, das wir inhouse entwickelt haben, kontinuierlich gewachsen, und das wollen wir bei Ersatzteilverkäufen auch in Zukunft tun“, erklärt Roman Prydyuk, E-Commerce-Manager von der Zeppelin Abteilung Servicevertrieb. 2023 wurde mit über 20 Millionen Euro der bislang höchste Umsatz mit dem Online-Shop für Ersatzteile erzielt. „Jedes vierte Ersatzteil wird mittlerweile online verkauft“, fügt er hinzu. Im Kundenportal sind rund 12 600 User und 8 500 Unternehmen angemeldet. Rund 2 000 Anwender bestellen regelmäßig darüber.

„Allerdings gibt es kaum eine Software oder digitale Plattform in der Branche, die kontinuierlich so lange am Markt besteht. 2022 haben wir zuletzt ein Facelift durchgeführt, indem das Design angepasst wurde und neue Funktionen hinzukamen. Das wurde zwar von den Kunden gut angenommen, insbesondere weil wir auch längst das Flottenmanagement VisionLink in die Anwendung als Portal-Lösung integriert hatten, sodass Kunden über das Kundenportal auch gleichzeitig grundlegende Daten ihrer Maschinenflotte anschauen konnten. Doch wir wollen die nächsten Schritte in der Ersatzteilbestellung einläuten, weil wir uns weiterentwickeln wollen. Im Geschäft Ersatzteile online zu bestellen steckt noch viel Potenzial, das wir heben wollen“, meint Stephan Kritzinger, Teamleiter bei Zeppelin im Servicevertrieb. Daher die Entscheidung, das Kundenportal auf parts.cat.com umzustellen. „Für Zeppelin Kunden ist es neu, doch das weltweit verfügbare Online-Portal besteht seit einigen Jahren. Das heißt, auch andere Cat Händler sowie Cat Kunden arbeiten längst damit. Es bietet aus Kundensicht gegenüber unserem Kundenportal noch weitere Vorteile, die wir unseren Kunden nicht vorenthalten wollen. Zumal Caterpillar viel in seine Entwicklung und in ein einheitliches Design plattformübergreifend investiert hat und unschlagbare Funktionen anbietet“, erklärt Roman Prydyuk.

Um sich als Gast anzumelden und Grundfunktionen betrachten zu können, sind bei parts.cat.com keine Zugangsdaten nötig – anders war es im Kundenportal. Doch das ist nicht die einzige Neuerung – die Suche nach rund 1,4 Millionen verfügbaren Ersatzteilen ist deutlich einfacher geworden. „Brauchte ein Kunde beispielsweise einen Filter, musste er im Kundenportal die richtige Ersatzteilnummer zur Hand haben und eingeben. Das war in manchen Fällen durchaus eine Herausforderung, auch wenn Caterpillar und Zeppelin entsprechende Unterstützung anboten. So gab es einen Ersatzteilkatalog und damit die Möglichkeit, nach entsprechenden Kategorien zu suchen. Mit parts.cat.com lassen sich Maschinen mithilfe der Seriennummer oder dank des Modells hinzufügen und für spätere Bestellungen abspeichern. Automatisch wird dann die Suche nach dem Ersatzteil auf die Maschine bezogen. Ein grünes Häkchen zeigt an, dass das Ersatzteil zur Maschine passt. Wichtig ist, dass man nicht nur nach Ersatzteilnummer suchen kann, sondern auch nach Suchbegriffen. Das war für uns auch ein wesentlicher Grund, warum wir parts.cat.com eingeführt haben“, lautet das Argument der beiden Zeppelin Mitarbeiter im Servicevertrieb. Das System zeigt alles an, was beispielsweise zu einem Luftfilter dazugehören könnte. Klickt man Luftfilter an, öffnet sich die Produktseite mit Bildern und Ersatzteilnummern. „Das macht die Abwicklung für Kunden deutlich einfacher, weil sie nur das angezeigt bekommen, was sie wirklich benötigen und das zur Maschine genau passt. Hier wollen Kunden auf der sicheren Seite sein“, so Roman Prydyuk. Wer in der Funktion Gast unterwegs ist, erhält keine Anzeige zu Preisen oder Verfügbarkeiten. Für diese Informationen ist es erforderlich, sich mithilfe von Zugangsdaten wie Firmenname sowie persönliche Angaben zu registrieren. Nachdem Zeppelin die Daten geprüft hat, bekommen Kunden ein Zugangskonto. Caterpillar nutzt inzwischen Single-Sign-on. Das heißt: Es werden nur noch einmal Zugangsdaten benötigt. Benutzername und Passwort können Kunden dann für parts.cat.com genauso nutzen wie für VisionLink.

Haben sich Kunden erfolgreich bei parts.cat.com angemeldet, erhalten sie Informationen, die weit über die Gast-Anmeldung hinausgehen. Hierzu zählt etwa ein Ausschnitt vom SIS, dem Katalog von Caterpillar, der auch technische Zeichnungen der Ersatzteile enthält. Bezogen auf das Beispiel Luftfilter bedeutet es, dass der Kunde dann sieht, dass dieser aus einem Primär- und Sekundärfilter besteht. „Das macht es für all jene eindeutig, die noch nie einen solchen bestellt oder gewechselt haben. In der Vergangenheit hat sich aus dem Kundenfeedback ergeben, dass Kunden oft unsicher waren, ob sie das richtige Ersatzteil gefunden hatten. Wer hier falsch lag, musste die Artikel zurücksenden. Das war ärgerlich und sollte sich mit parts.cat.com erledigt haben“, so Roman Prydyuk. Was Kunden in dem Ersatzteil-Shop von Caterpillar noch weiterhilft: eine Anzeige, zu welchen Cat Baumaschinen der besagte Luftfilter sonst noch passt. „Kunden haben uns immer wieder auch mitgeteilt, dass ein Ersatzteil in der Werkstatt vorrätig war, aber sie wussten nicht, ob es auch für andere Cat Geräte eingebaut werden konnte. Auch das wird in Zukunft leichter werden“, erklärt Stephan Kritzinger.

Für alle angemeldeten und registrierten Kunden gibt es außerdem die Möglichkeit, „meine Ausrüstung“ auszuwählen. Dort werden Baumaschinen mit Bildern und Seriennummern angezeigt, die im VisionLink hinterlegt sind. Zudem können beliebige Maschinen aus dem

Fuhrpark noch selbst hinzugefügt werden. Wurde ein bestimmtes Gerät ausgewählt, lässt sich die Suche nach Ersatzteilen genau darauf ausrichten. Zudem stehen neben „Teile kaufen“ auch andere Funktionen wie eine Übersicht zur Auswahl, in der Ersatzteile als Kategorien angeordnet sind. „Ein großer Bonus ist auch eine Anleitung für kleinere Reparaturen und Wartungsarbeiten, die Kunden dann als PDF erhalten, wenn sie das Paket für die Inspektion kaufen. Diese gibt es derzeit für Kompaktmaschinen und wird im Lauf der Zeit um andere Produktgruppen erweitert“, kündigt Stephan Kritzinger an. Schritt für Schritt werden darin die Handgriffe visualisiert, die erforderlich sind, um das bestellte Ersatz- oder Verschleißteil zu wechseln. Enthalten sind Fotos und eine genaue Beschreibung, damit der Kunde beziehungsweise seine Werkstatt die Wartung sicher durchführen kann oder Mitarbeiter bei jedem Schritt angeleitet werden können. So können sie etwa unterstützt werden, wenn sie beispielsweise eine Batterie aus- und einbauen sollen. „Manche Arbeiten sind weniger komplex. Aufwendiger wird es sicherlich, wenn ein Anlasser bei einem Cat Minibagger 301.8C getauscht werden muss. Aber auch in so einem Fall bietet Caterpillar eine Anleitung an“, so Roman Prydyuk.

Landet das Ersatzteil im Warenkorb, so gibt es die Möglichkeit, dass auch andere Mitarbeiter des Unternehmens einen Blick darauf werfen können, indem der Warenkorb geteilt und per Link an Kollegen oder den Chef per E-Mail oder Whatsapp geschickt wird. Diese Funktion könnte für Unternehmer interessant sein, die erst die Warenkörbe ihrer Werkstattmeister freigeben, wenn diese zusammengestellt haben, was sie für die Wartung oder Reparatur benötigen. Was noch möglich ist: sogenannte Power User anzulegen. So kann ein bestimmtes Bestellvolumen beziehungsweise Limit Mitarbeitern zugewiesen werden. Außerdem können unter parts.cat.com Warenkörbe als CSV- oder Excel-Datei gespeichert und bearbeitet werden.

Kunden stehen verschiedene Versandoptionen offen: Sie können sich das Ersatzteil per Zeppelin Rundtour in die Niederlassung schicken lassen und dort abholen, was für sie kostenlos ist. Oder sie wählen einen anderen Versandweg per Paketdienstleister. Wird der Versandort ausgewählt und die Bestellübersicht angeklickt, wird noch mal die gesamte Bestellung zusammengefasst und die Bestellung ausgelöst.

Wer Informationen zur neuen Plattform benötigt, findet einen FAQ-Bereich, in dem wesentliche Punkte zusammengefasst sind. Dieser liefert Antworten darauf, wie ein Konto erstellt wird, wie eine Liste von Ersatzteilen hochgeladen wird oder wie ein Einkaufswagen gespeichert oder ausgedruckt werden kann. „Aber auch Zeppelin Serviceberater in den Niederlassungen unterstützen Kunden bei der Umstellung und stehen bei Fragen mit Rat und Tat zur Seite. Unsere Hotline-Nummer 089 32 00 03 03 wird nicht abgeschaltet werden“, verspricht das Team aus dem Servicevertrieb.

Um Kunden zu animieren, sich für parts.cat.com zu registrieren und in Zukunft ihre Ersatzteile darüber zu bestellen, gewährt Zeppelin für jede Bestellung aus Deutschland bis Jahresende 2024 einen Pionierrabatt in Höhe von zehn Prozent. Ab 2025 beträgt der Rabatt dann bei Online-Bestellungen für deutsche Kunden rund sechs Prozent, so wie es bislang im

Kundenportal der Fall war. „Wir wollen Kunden überzeugen, dass sie in Zukunft Vorteile haben, wenn sie ihre Bestellungen über parts.cat.com durchführen. Allerdings wissen wir auch, dass das neue System eine Umstellung darstellt. Doch der neue Online-Shop für Ersatzteile bietet viele Vorteile und es wird auch noch von unserer Seite aus Funktionen geben, die wir zeitlich versetzt freischalten werden“, erklärt Roman Prydyuk.

„Mit dem Go-live von parts.cat.com auf der NordBau haben wir den ersten Schritt gemacht. Weitere Schritte werden in Zukunft folgen, da sich der Online-Shop stetig weiterentwickeln wird“, meint Roman Prydyuk. Das gilt auch für die Zuordnung der Ersatzteile. So ist geplant, Cat Baumaschinen mit einem QR-Code zu versehen. Fahrer oder Mitarbeiter müssen diesen dann nur noch mit dem Smartphone scannen und werden dann automatisch auf parts.cat.com geleitet, wo dank der Seriennummer alle Ersatzteile zur betreffenden Maschine gelistet sind. „Die Idee dahinter ist es, das Arbeiten mit Cat Maschinen so einfach wie möglich für Fahrer oder Mitarbeiter in der Werkstatt zu gestalten. Der Zugriff auf Ersatzteile wird damit noch einfacher, weil dann niemand mehr ins Büro fahren muss, um eine Bestellung auszulösen“, so Stephan Kritzinger. Das gleiche Muster gilt dann in Zukunft auch für Ersatzteile, die dank QR-Code ebenfalls leicht ausfindig zu machen sind, wenn eine Bestellung unter parts.cat.com ansteht.

Bild 1:

Stephan Kritzinger (links), Teamleiter bei Zeppelin im Servicevertrieb, und Roman Prydyuk, E-Commerce-Manager von der Zeppelin Abteilung Servicevertrieb.

Bild 2:

So sieht das neue Online-Portal parts.cat.com aus.

Fotos: Zeppelin

Über die Zeppelin Baumaschinen GmbH

Die Zeppelin Baumaschinen GmbH ist Europas führende Vertriebs- und Serviceorganisation der Baumaschinenbranche und seit 1954 in Deutschland Vertriebs- und Servicepartner von Caterpillar Inc., dem weltgrößten Hersteller von Baumaschinen. Mit 1.886 Mitarbeitern und einem 2023 erwirtschafteten Umsatz von rund 1,33 Milliarden Euro ist die Zeppelin Baumaschinen GmbH die größte Gesellschaft des Zeppelin Konzerns. Zum Produktprogramm zählen neue und gebrauchte Caterpillar Baumaschinen im Bereich von 1 bis 150 Tonnen Einsatzgewicht, zum Dienstleistungsspektrum gehören der Service, der bundesweit flächendeckend in 35 Niederlassungen erfolgt, sowie die Beratung und die Finanzierung für die Maschinen. Die Zentrale und der juristische Sitz der Zeppelin Baumaschinen GmbH befinden sich in Garching bei München.

Weitere Informationen unter zeppelin-cat.de.

Über den Zeppelin Konzern

Der Zeppelin Konzern bietet Lösungen in den Bereichen Bauwirtschaft, Antrieb und Energie sowie Engineering und Anlagenbau. Das Angebot reicht von Vertrieb und Service von Bau-, Bergbau, Forst- und Landmaschinen über Miet- und Projektlösungen für Bauwirtschaft und Industrie bis hin zu Antriebs- und Energiesystemen sowie Engineering und Anlagenbau und wird durch digitale Geschäftsmodelle ergänzt. Zeppelin ist weltweit in 26 Ländern vertreten. Im Geschäftsjahr 2023 erwirtschafteten über 10.000 Mitarbeiter einen Umsatz von 3,9 Milliarden Euro. Der Konzern organisiert seine Zusammenarbeit in fünf Strategischen Geschäftseinheiten (Baumaschinen Deutschland & Österreich, Baumaschinen International, Rental, Power Systems, Anlagenbau) und dem Strategischen Management Center Group IT Services. Die Zeppelin GmbH ist die Holding des Konzerns mit juristischem Sitz in Friedrichshafen und der Zentrale in Garching bei München. Der Zeppelin Konzern ist ein Stiftungsunternehmen. Seine Wurzeln liegen in der Gründung der Zeppelin-Stiftung durch Graf Ferdinand von Zeppelin im Jahr 1908. Weitere Informationen unter zeppelin.com.

Zeppelin Baumaschinen GmbH

Presse

Sonja Reimann

Graf-Zeppelin-Platz 1

85748 Garching-bei München

Tel.: 089 32000-636

sonja.reimann@zeppelin.com