



Mit einem Klick alles im Griff

400.000

Produkte und neue Kundenservices direkt
online 24/7 verfügbar

Ergebnisse in Echtzeit

durch optimierte Artikelsuche und hohe
Datenqualität

TCO

erheblich gesenkt durch effizientere
Prozesse für gesamtes Bestellsystem

Kunde

EUROPART Holding GmbH

Branche

Automotive

Services

E-Commerce-Lösung für ein
elektronisches Werkstattordersystem

Einfach, schnell und clever: Das neue Bestellsystem von Europart

Werkstätten für Lkws, Trucks oder Trailer sowie die Betreiber von Transporter- und Busflotten stehen unter enormen Zeitdruck, sobald ein Fahrzeug zur Reparatur muss. Jede Minute, in der das Fahrzeug steht, kostet Geld. Deshalb verlassen sich viele Werkstätten auf die schnelle Lieferung von Ersatzteilen durch Europart. Mehr als 400.000 Produkte stehen an über 300 Standorten in 28 Ländern bereit. Doch der manuelle Bestellprozess über die Telefonhotline war ineffizient und fehleranfällig. Lange Artikelsuchen, Null-Treffer oder Fehlbestellungen mit einem hohen Retourenaufkommen waren die Folge. Um den Mitarbeitenden in den Werkstätten den Bestellprozess zu erleichtern, entwickelte Europart gemeinsam mit SoftwareOne das moderne und innovative Online-Shop-System EWOS 3.0.



Herausforderung

Optimierte Suchergebnisse in Echtzeit

Bisher nutzten viele Werkstätten den manuellen Bestellprozess via Telefonhotline. Dieser wurde dem Bestellvolumen und der Komplexität der Bestellprozesse aber nicht mehr gerecht. Die Vielzahl vorrätiger Artikel gleicher oder ähnlicher Kategorien, verbunden mit Zahlendrehern bei der Ansage oder Eingabe der Ersatzteil- oder Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN), konnte Fehlbestellungen erzeugen. Was wiederum zu Retouren führte. Für die Werkstätten war dieser Prozess mühsam und zeitraubend.

Aber auch für Europart war der fehleranfällige Bestellprozess ineffizient und wenig zufriedenstellend. Individuelle Preisgestaltungen mit verschiedenen Kundengruppen waren nur im persönlichen Gespräch möglich und nicht zentral steuerbar. Ein hohes Retourenaufkommen war zeit- sowie kostenaufwendig, genauso wie der große Bedarf an Telefonsupport auf Grund von Null-Treffern oder Fehlbestellungen.

Lösung

■ ■

Eines unserer größten Anliegen war es, EWOS 3.0 alltagstauglich und bedienungsfreundlich zu machen. Das ist nur deshalb gelungen, weil unser Branchenwissen mit SoftwareOne einen Sparringspartner bekommen hat, der kreative technische Lösungen für die vielfältigen Fragestellungen aus der Praxis findet. ■ ■

David Wuttke, Head
of eCommerce & Data
Development bei Europart

Innovative Features für eine verbesserte Bestell- und Organisationslösung

Europart lieferte die Fachkompetenz, SoftwareOne die technologische Expertise. Im Tandem entstand das Europart Werkstatt Online System (EWOS), eine multilinguale E-Commerce-Lösung, die nach den Ansprüchen der Europart-Kunden ausgerichtet ist.

Browserbasiertes System:

- Alle relevante Produktdaten inkl. weiterreichende Informationen aus mehreren Datenbanken werden zusammengeführt und strukturiert
- Zugriff auf über 23 Schnittstellen (APIs) verschiedener Datenbanksysteme ermöglicht eine detaillierte Onlinesuche mit hoher Trefferzahl
- Verbesserung der Produktsuche durch neue Filterfunktionen sowie verschiedenen Eingrenzungsmöglichkeiten
- Null-Trefferquote auf ein Minimum gesenkt durch regelmäßige Optimierung und Kontrolle der Suchtreffer
- Anstieg der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Conversion Rate des Online Shops

Dediziertes Rollen- und Rechtesystem:

- Eindeutige Rollenzuweisung für jeden Nutzer in der jeweiligen Werkstatt durch Europart
- Klare Verantwortlichkeiten durch Berechtigungen regeln den Bestellprozess
- Individuelle Preisgestaltung für verschiedene Kundengruppen möglich

Responsives Webdesign:

- Bestellsystem für Nutzung mit mobilen Endgeräten optimiert
- Nachbestellungen können via Barcode mit der Kamera des mobilen Endgerätes getätigt werden

In Zusammenarbeit mit SoftwareOne, wurden folgende weitere Funktionen im EWOS implementiert:

- Erstellung und Speichern von Merklisten und Fuhrparkdaten, um den wiederkehrenden Ersatzteilebedarf schnellstmöglich zu decken
- Vergleichsfunktion mehrerer Artikel
- Anzeige von Wartungs- und Service-Daten
- Abruf von Rechnungen und Lieferscheinen in Echtzeit
- Breites Angebot an Schnittstellen zu ERP und DMS Systemen der Kunden
- Teileidentifikation über FIN
- Moderner Ölfinder

Ergebnisse

Vorteile von EWOS 3.0 in der Übersicht

- Optimierte Artikelsuche mit Filterfunktion über das gesamte Europart Sortiment mit über 400.000 Artikeln
- Mobile EWOS Version für mobile Endgeräte 24/7 von überall abrufbar inkl. Bar- und QR-Code-Scanfunktion zur Artikelerkennung
- Verbesserte Organisation: Automatische Fuhrparkverwaltung für Werkstätten und Logistiker, Ablegen und Speichern von Fuhrparkdaten möglich sowie Merklisten für schnelle Nachbestellungen
- Raum für Innovationen und Weiterentwicklungen: Ölfinder-Funktion zur Identifikation des passende Fahrzeugöls, weitere Features sind bereits in Planung
- Mehr Individualität: Rollen- und Rechtesystem erlaubt Europart eine separate Preisgestaltung für verschiedene Kundengruppen sowie unterschiedliche Berechtigungen für einzelne Werkstattmitarbeiter
- Verbessertes Kundenservicemanagement bei fehlerhaften Lieferungen durch automatische Gutscheinerstellung inklusive Gutscheinumnummer-Generierung

CONTACT US TODAY

Besuchen Sie uns auf
www.softwareone.com

DE

T. +49 341 2568 000
E. info.de@softwareone.com

AT

T. +43 1 878 10 0
E. info.at@softwareone.com

CH

T. +41 844 44 55 44
E. info.ch@softwareone.com

Copyright © 2023 by SoftwareOne AG, Riedenmatt 4, CH-6370 Stans. Alle Rechte vorbehalten. SoftwareOne ist eine eingetragene Marke der SoftwareOne AG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. SoftwareOne übernimmt für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit keine Gewähr. © Bildmaterial von: Adobe Stock und Getty Images.

