

# HOMAG Gruppe



## Online Vertriebskanal zur effizienten Generierung und Abwicklung von Ersatzteilbestellungen

Um den Bestellprozess schneller, effizienter und einfacher zu gestalten, bietet die HOMAG Gruppe ihren Kunden jetzt einen zusätzlichen Online Vertriebskanal für Ersatzteile an. Zentraler Baustein der Lösung ist das Netpioneer E-Business Bundle, bestehend aus E-Shop, E-Katalog und Authentifizierung. Von der treffsicheren Teileidentifizierung über die Auftragserteilung bis hin zur Bezahlung bietet die neue Lösung alle Funktionen, die ein erfolgreiches E-Business garantieren.

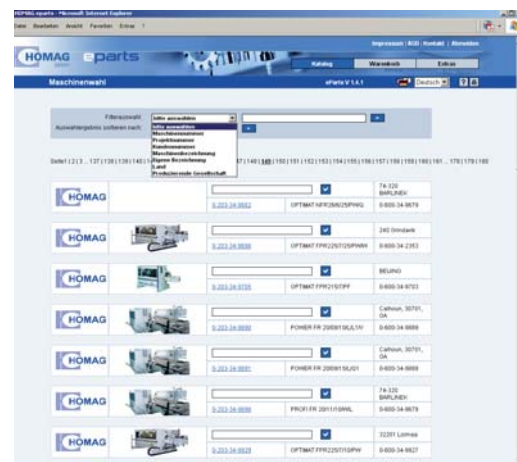
### Über die HOMAG Holzbearbeitungssysteme AG

Das Unternehmen mit Sitz in Schopfloch, das das Portal beauftragt hat, gehört zur weltweit agierenden Homag-Gruppe, die mit über 5.000 Mitarbeitern, 14 Produktionsstandorten, 20 eigenen Vertriebs- und Servicegesellschaften sowie über 60 Vertriebspartnern am Markt präsent ist. Klare Strategien, innovative Technik und überragende Systemkompetenz machen die HOMAG Gruppe zum unangefochtenen Weltmarktführer bei Maschinen, Anlagen und Systemen für die Holzbearbeitung.

### Aufgabenstellung

Ziel der Homag Gruppe war es, den Kunden eine schnelle und einfache Online-Auswahl und Bestellung benötigter Ersatzteile (eParts) zu ermöglichen, und so das Internet als neuen, zusätzlichen Vertriebskanal zu erschließen. Durch die damit einhergehende Straffung und Vereinheitlichung der Ersatzteilprozesse sollte eine schnellere Auftragsgewinnung und Auftragsabwicklung realisiert werden. Den ca.

30.000 potenziellen Nutzern aus verschiedenen Zielgruppen sollten zudem unterschiedliche Rollen und Rechte zugeordnet werden können, die ihnen den Zugang zu jeweils unterschiedlichen, individuellen Informationen und Funktionsstufen einräumt.



- ▲ Graphische Maschinenauswahl zur effizienten Identifizierung - optimale Ergänzung zu Filtern und Volltextsuche.

## Der Spezialist für hochwertige Internetlösungen

### Die Lösung

Im Rahmen verschiedener Workshops hat Netpioneer gemeinsam mit dem Homag-Team das Konzept für das neue Portal erarbeitet. Den zentralen Baustein der neuen Lösung bildet das Netpioneer E-Business Bundle, das sich aus den Komponenten E-Katalog, E-Shop und Authentifizierung zusammensetzt. Das leistungsstarke Softwarepaket ist modular aufgebaut und wurde speziell für den Betrieb von anspruchsvollen E-Business-Lösungen konzipiert.

Alle Daten für den E-Katalog können vollständig automatisiert aus einem Rohdatenpool bezogen werden, der von den BackOffice-Systemen gespeist wird. Der E-Katalog importiert diese Daten und konvertiert sie in ein internettaugliches Format. Es wurde unter anderem das SAP-System, das PPS-System sowie CAD-Programme angebunden um eine schnelle Aktualisierung der Daten zu gewährleisten. Im mehrsprachigen Katalog werden alle in einer gewählten Maschine eingebauten Teile hierarchisch gegliedert und über einen Navigationsbaum übersichtlich dargestellt.

Die Besonderheit für den Benutzer des eparts-Portals ist, dass er neben herkömmlichen Suchmöglichkeiten sämtliche Waren des Katalogs auch anhand von Zeichnungen, Schaltplänen oder Stücklisten identifizieren kann. Da sie sich mit einem persönlichen Login im Portal anmelden, werden ihnen auch nur die für ihre jeweilige Rolle vorgesehenen Inhalte angezeigt. So sieht beispielsweise der Servicetechniker alle von ihm zu betreuenden Maschinen, während der Endverbraucher nur speziell diejenigen angezeigt bekommt, die er bei sich im Unternehmen im Einsatz hat.

Über den angebotenen Netpioneer E-Shop kann die ausgewählte Ware dann auf direktem Weg bestellt werden. Er ermöglicht eine minutenaktuelle Verfügbarkeitsprüfung, die Anzeige personalisierter Preise, das Management von automatisierten Bestätigungs- und Statusmails und viele weitere Funktionen, die den Kunden sicher durch den Bestellprozess führen.



▲ Die detaillierte Ersatzteilbeschreibung liefert alle für die Auswahl und Bestellung benötigten Informationen. Fehlbestellungen werden

### Projektdaten im Überblick

- Personalisierter Zugriff durch Rollen und Rechtekonzept
- Netpioneer E-Katalog
- Integrierter Online-Shop mit Bestell- und Anfragemöglichkeiten sowie Abfrage des Bestellstatus
- Grafische Produktauswahl über Flash-generierte Produktgrafiken mit interaktiver Schaltfläche
- Volltextsuche

### Ergebnis

Die neue Lösung trägt wesentlich dazu bei, den bisher sowohl für die Kunden als auch für das Unternehmen zeitaufwendigen Bestellprozess zu straffen. Über das Portal mit seinen komfortablen Suchmöglichkeiten erhält der Kunde innerhalb kürzester Zeit alle Informationen, die er für seine Bestellung benötigt. Durch die weitgehend automatisierte und standardisierte Auftragsgewinnung und -abwicklung erweitert die Homag AG ihren Kundenservice um einen wichtigen Aspekt und erzielt signifikante Einsparungen bei den Prozesskosten.

### Über Netpioneer

Die Netpioneer GmbH ist Spezialist für hochwertige Internetlösungen und hat sich seit der Gründung 1996 als feste Größe am Markt etabliert. Netpioneer arbeitet deutschlandweit und ist an den Standorten Karlsruhe, Berlin und München präsent.

Die Netpioneer Gruppe umfasst neben dem Mutterunternehmen, der Netpioneer GmbH, die im Jahre 2001 aus der Taufe gehobenen Tochtergesellschaft Netviewer GmbH ([www.netviewer.de](http://www.netviewer.de)) und die im Jahre 2005 gegründete Webzooms AG ([www.webzooms.tv](http://www.webzooms.tv)). Seit 2008 ist die Netpioneer Investorengruppe darüber hinaus beteiligt an der vionto GmbH ([www.vionto.com](http://www.vionto.com)).