B2B Success Story: Liebherr

Globaler Service – Magento 2 Plattform für Liebherr Ersatzteile

Dauernder technologischer Fortschritt und höchste Servicequalität sind Erfolgsfaktoren der Liebherr Firmengruppe. Für die B2B-Sparten von Liebherr haben wir auf Basis der Magento 2 Enterprise Edition eine digitale Vertriebs- und Serviceplattform für Ersatzteile entwickelt, die eine einzigartige Leistung und Zukunftsfähigkeit bietet. Damit ist Liebherr überall auf der Welt für seine Kunden vor Ort präsent – vom kanadischen Acheson bis zu Deutschlands höchster Baustelle, der Zugspitze.

Ausgangssituation

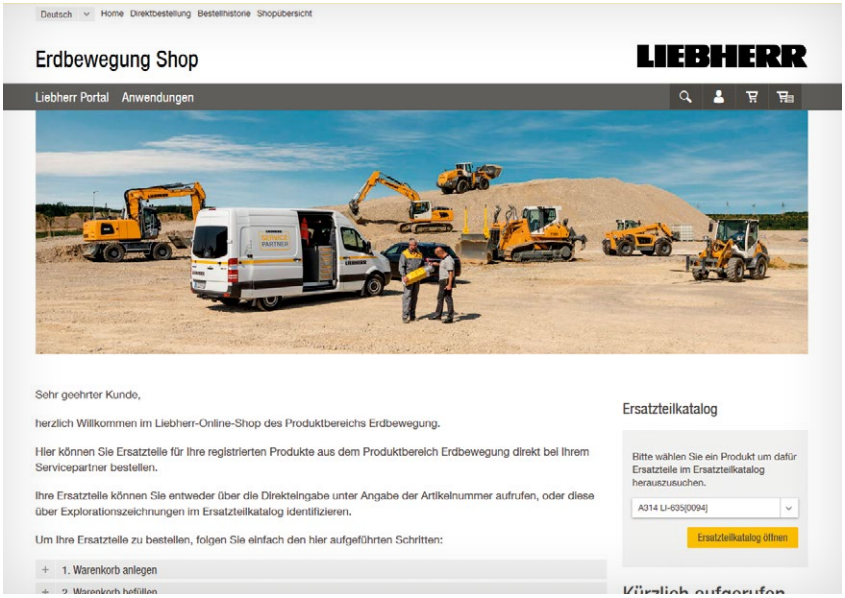
Um ihre Wertschöpfungsketten auszubauen und die Services für ihre Kunden weiter zu optimieren, hat die Liebherr Firmengruppe ein spartenübergreifendes Portal für ihre B2B-Kunden entwickelt. In dieses Portal sollte eine E-Commerce Lösung für den Vertrieb von Liebherr-Ersatzteilen integriert werden, die das bestehende Onlineportal Liebherr-P@rts24 ablösen sollte, und diese Leistung an zentraler Stelle zusammenführt. Ziel war es, die komplette, kundenspezifische Bestellabwicklung abzubilden und den Kunden eine durchgängig transparente Auftragsverfolgung zu ermöglichen. Neben dem Einstieg über die Navigation im Serviceportal war zudem als weiterer Use Case der Direktzugriff über den Ersatzteilkatalog unter dem jeweiligen Kundenkonto gewünscht. Da Liebherr neben Händlern und Unternehmenskunden auch Servicepartnern den schnellen Zugriff auf Ersatzteile gewähren möchte, sollte im Backend zudem die Pflege komplexer Nutzerrollen und -rechte möglich sein. Schließlich musste die Lösung nahtlos an das Liebherr ERP-System angebunden sein, hohe Zuverlässigkeit gewähren und für die Zukunft jederzeit eine einfache Skalierung ermöglichen.

Features/Benefits

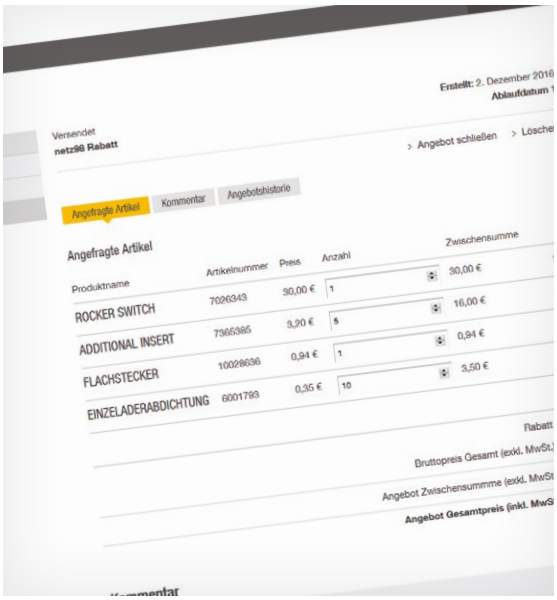
MULTIPLE WARENKÖRBE – ASSET MANAGEMENT
Kunden können eine Vielzahl von aktiven Warenkörben gleichzeitig nutzen und diese einzelnen Assets zuordnen.

MAGENTO B2B EDITION
Für die Umsetzung wurde auf das Leistungsspektrum der neuen Magento B2B Edition zurückgegriffen (z.B. Negotiable quotes).

RECHTE- & ROLLENKONZEPT
Den Bestellern können unterschiedliche Rollen (Kunde und/oder Servicepartner) zugeordnet werden – auch simultan.



Erdbewegung Shop Startseite



Übersichtliche Angebotsanfragen

Lösung

Mit der Magento 2.1 Enterprise Edition, erweitert um zahlreiche Funktionen der spezialisierten Magento B2B Edition, haben wir für die B2B-Sparten der Liebherr Firmengruppe eine einzigartige E-Commerce- und Service-Lösung entwickelt. Auf Basis eines komplexen Rechte- und Rollenkonzeptes für Kunden und Servicepartner, der jeweiligen Branchenzugehörigkeit und einer präzisen Zuordnung der Ersatzteile zu den jeweiligen Assets der Kunden haben wir kundenspezifische Shopansichten realisiert. Diese klare Strukturierung des Angebots sorgt für höchste Servicequalität, Kundenbindung und reduziert signifikant das Risiko von Fehlbestellungen. Hinzu kommt natürlich eine intelligente Preislogik, die kundenindividuelle Konditionen abbildet sowie das von uns optimierte Magento B2B Modul „Negotiable quotes“ für einen dynamischen Angebots-Workflow – ebenfalls nach individuellen Konditionen. Technisch sorgen wir durch die Leistung und Modularität von Magento 2.1, eine äußerst hohe Testabdeckung und performante Webservice-Schnittstellen zu den Liebherr Business Applikationen für einen performanten, zuverlässigen und zukunftsfähig skalierenden Betrieb.

Resultate

Die neue E-Commerce- und Service-Lösung sichert weltweit einen schnellen und einfachen Bezug von 1,7 Millionen Liebherr-Produkten.

ca. 1.600 angeschlossene Kunden und Servicepartner

1,7 Millionen Liebherr-Produkte

8 Storeviews für jeweilige B2B-Sparten

Projektfakten

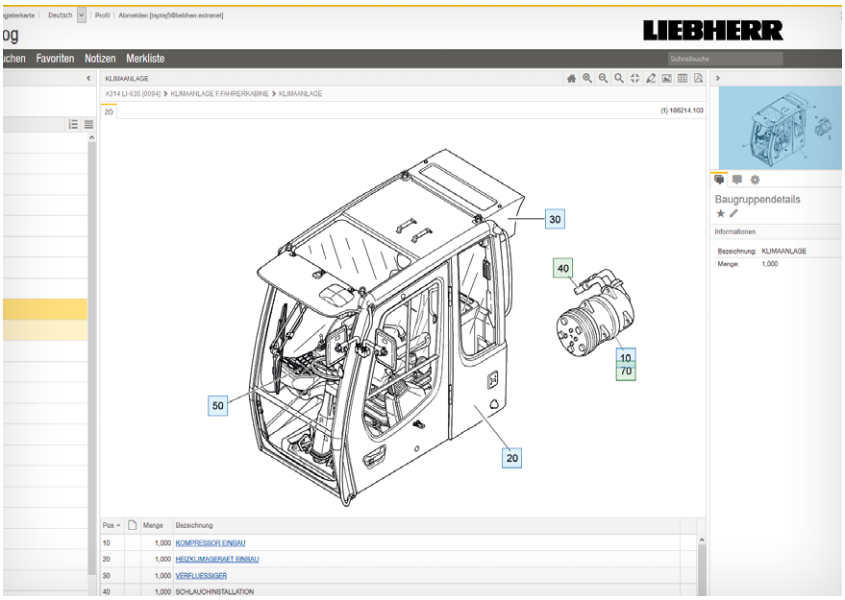
ZIELGRUPPE

B2B

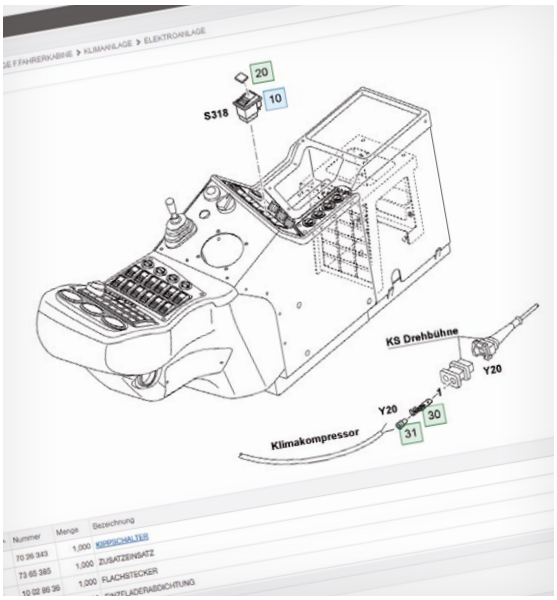
TECHNOLOGIEN & DIENSTLEISTER

Magento 2

Magento B2B EDITION



Ersatzteilkatalog mit Bildern und Einbau-Anleitungen



Exakte Zuordnung der Ersatzteile

„Die Qualität und Leistung der von netz98 entwickelten Plattform hat uns restlos überzeugt. Wir sind damit technologisch wie auch funktional hervorragend aufgestellt, um unsere Serviceprozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln und in digitale Wertschöpfungsketten einzubinden.“

Benjamin Kramer
Teamleiter Portals/ECM und
Projektverantwortlicher bei Liebherr

Über Liebherr

Liebherr gehört nicht nur zu den weltweit größten Baumaschinenherstellern. Die über 41.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestalten den technologischen Fortschritt auch in vielen anderen Branchen mit. Die dezentral organisierte Firmengruppe Liebherr umfasst elf Geschäftsfelder: Aerospace und Verkehrstechnik, Betontechnik, Erdbewegung, Fahrzeugkrane, Haustechnik, Hotels, Komponenten, Maritime Krane, Mining, Turmdrehkrane, Werkzeugmaschinen.

Oberstes Führungsorgan ist ein Gesellschaftergremium, dem ausschließlich Mitglieder der Familie Liebherr angehören. Liebherr erwirtschaftete im Jahr 2015 einen Gesamtumsatz von 9.237 Mio. Euro. Dies ist der höchste Umsatz, den die Firmengruppe in ihrer Geschichte je erzielt hat. Im Vergleich zum Vorjahr entsprach dies einer Steigerung um 414 Mio. Euro oder 4,7 Prozent.

ONLINE
www.liebherr.com

ADRESSE
Liebherr-International Deutschland GmbH
Hans-Liebherr-Straße 45
88400 Biberach an der Riß

Digital Leader.

netz98 realisiert zukunftsweisende E-Commerce-Plattformen und Digitalisierungsprojekte für weltweit agierende Kunden.

In Deutschland ist netz98 der größte Magento Enterprise Solution Partner. In Mainz, Hamburg, München, Stuttgart und Würzburg beschäftigen wir über 70 Mitarbeiter. Unsere besonderen Leistungen wurden bereits mit insgesamt vier der begehrten Imagine Excellence Awards von Magento ausgezeichnet. Zu unseren Kunden zählen weltweit bekannte Unternehmen wie HEAD, Kulzer, Liebherr, Sto und Villeroy & Boch.

ENTERPRISE MAGENTO SOLUTION PARTNER

Magento 2 TRAINED SOLUTION PARTNER

AUSZUG AUS UNSERER KUNDENLISTE

RIESE & MÜLLER · KULZER MITSUI CHEMICALS GROUP · QSL QUICK SERVICE LOGISTICS · BURGER KING · sto · Villeroy & Boch 1748 · HEAD · SEAT

IMPRESSUM

Hauptsitz
netz98 GmbH
Hattenbergstraße 10
55122 Mainz

fon: +49 6131 90798-98
fax: +49 6131 90798-99

info@netz98.de
www.netz98.de

Niederlassung Hamburg
Gasstraße 18
20761 Hamburg

Niederlassung Stuttgart
Schelmenwasenstraße 37
70567 Stuttgart

Niederlassung München
Feringastraße 6
85774 München

Niederlassung Würzburg
Frankfurterstraße 87
97082 Würzburg

netz98 Blog
www.netz98.de/blog/

Member of
UNITED E-COMMERCE
www.united-ecommerce.de