

# Wie Systemhäuser in kurzer Zeit ihren Umsatz steigern und gleichzeitig die persönliche Betreuung intensivieren

## Whitepaper

# eCommerce ohne Shopsystem

**Gängige eCommerce-Portale sind aufwändig und teuer?  
Lieferanten müssen mühsam einzeln angebunden werden?  
Sie verlieren Zeit bei der händischen Verarbeitung eingehender Bestellungen?**

eCommerce ist für Systemhäuser oft untrennbar mit einem immensen Aufwand, hohen Kosten sowie der Bindung interner Ressourcen verbunden. Dass das aber auch ganz anders geht, zeigt die IT Südwestfalen: In nur vier Wochen realisiert der IT-Dienstleister eine eCommerce-Lösung – ganz ohne große Herausforderungen und zu überschaubaren Kosten. Und vor allem: mit weiterhin individueller

Ein Online Shop war für uns zu aufwändig und die B2B Suite als System, in dem wir uns weder um Produktdaten noch um die Integration der Distributoren kümmern mussten, die optimale Lösung.

Danny Fischer, IT Südwestfalen



## Herausforderung oder Chance: eCommerce im ITK Channel

Bei der Umsetzung umfangreicher eCommerce-Projekte stehen Systemhäuser in der Regel vor einem grundlegenden Dilemma: Auf der einen Seite steht der Wunsch, in Sachen Digitalisierung mit gutem Beispiel voranzugehen und Prozesskosten zu reduzieren. Auf der anderen Seite aber auch das Ziel, ihren Endkunden mit persönlicher Beratung und individueller Unterstützung bei der Produktauswahl einen echten Mehrwert im Verkauf zu bieten. Das Selbstverständnis vieler Systemhäuser ist weit entfernt vom reinen "Kistenschieben", keiner kann und will sich mit großen eTailern oder Online-Riesen wie Amazon messen – das wäre nicht nur hinsichtlich des Preisniveaus eine Herkulesaufgabe.

Stattdessen setzen Systemhäuser auf kundenindividuell vereinbarte Sortimente und Konditionen, kombiniert mit standardisierten Dienstleistungen und Managed Services. Das alles ist mit klassischen Shopsystemen nur mit Individualentwicklungen und entsprechend hohem Aufwand realisierbar. Dazu kommt dann noch die Anbindung der Bestellsysteme der Distribution sowie die Integration und Lizenzierung des Produktcontents. Ein Kraftakt, der schnell alle Budgets sprengt, da schließlich auch die Integration der eigenen ERP-Welt erforderlich ist.

Die IT Südwestfalen AG, ein regionales Systemhaus aus Lüdenscheid mit mehr als 50 Mitarbeitern, stand vor dem selben Szenario – hat jedoch etwas radikal Neues ausprobiert: eCommerce ganz ohne bekanntes Shopsystem, aber mit deutlich geringerem Aufwand, zu überschaubaren Kosten und vor allem mit weiterhin individueller Kundenberatung.



Die IT Südwestfalen AG bedient verschiedene Kunden, von Betrieben aus der produzierenden Industrie über Städte und Kommunen bis hin zu Dienstleistern. Darunter sind sowohl Kunden, für die nur Dienstleistungen erbracht werden, als auch Kunden, die beides, sowohl Produkte als auch Dienstleistungen, verlangen sowie natürlich auch Kunden, die nur Hardware benötigen. Das Hauptziel von IT Südwestfalen ist, eine stärkere Kundenbindung zu schaffen und die individuelle Betreuung, die das Systemhaus seinen Kunden bietet, mit einer eCommerce-Lösung zu vereinen.

„Wir möchten nicht als Großhandel auftreten. Vielmehr sollen unsere Dienstleistungen im Mittelpunkt stehen“, erklärt Danny Fischer, Vorstand für Vertrieb und Marketing bei der IT Südwestfalen AG.

Der Servicegedanke sollte, wie Danny Fischer weiterhin beschreibt, das Herzstück der Lösung sein: „Wir sind nicht Amazon mit einer riesigen Produktpalette, sondern möchten unseren Kunden ermöglichen, Zeit bei ihrer täglichen Arbeit zu sparen, indem sie schnell finden, was sie regelmäßig benötigen.“

# Wie Sie eine eCommerce Lösung ganz ohne bekanntes Shopsystem implementieren

Für IT Südwestfalen war daher schnell klar: Die passende eCommerce-Lösung musste diese Anforderungen vollständig erfüllen. Ein Webshop auf Basis eines Shopsystems war jedoch zu aufwändig und auch zu kostspielig. Die ITscope B2B Suite hingegen, als eCommerce-Portal, in dem sich Systemhäuser weder um Produktdaten noch um die Integration der Distributoren kümmern müssen, ist die optimale Lösung.

Für uns stand die Einführung eines klassischen Shopsystems, wie z.B. Shopware oder Magento, gar nicht erst zur Diskussion, da diese aus Erfahrung, vor allem in Anbetracht unserer Zielsetzung, für uns unverhältnismäßig teuer, langwierig und aufwändig sind. Durch den Einsatz der B2B Suite müssen wir uns um weniger kümmern, da uns die ganze Plattform inklusive Produktcontent und Distributionsschnittstellen als "eCommerce as a Service" angeboten wurde.

Danny Fischer, IT Südwestfalen

Bereits vor zwei Jahren begann die IT Südwestfalen damit, den Vertriebsinnendienst zu strukturieren, den Einkauf vom Verkauf zu trennen und Einkaufsprozesse entsprechend zu optimieren. Dies war der Grundstein für die Entscheidung hin zu einem durchgängig digitalen Einkaufsprozess auf Basis der ITscope Plattform. Automatisierten Einkauf hatte die IT Südwestfalen also bereits im Einsatz, als der Vertrieb mit der B2B Suite um einen digitalen Kanal ergänzt werden sollte. Gleichzeitig kann die individuelle Betreuung, als maßgebliche Servicekomponente bei IT Südwestfalen, mit der B2B Suite weiterhin sehr gut umgesetzt werden.

"Wir haben keine Standardkategorien und -produkte genommen, sondern uns in die Sichtweise unserer Kunden hineinversetzt und ein passend zugeschnittenes Produktportfolio zusammengestellt", meint Danny Fischer dazu.

Entsprechend ist auch ein ausführliches Onboarding jedes Kunden feste Voraussetzung für die Freischaltung. In diesem erklärt der Key Account Manager Zusatzfunktionen, wie zum Beispiel geteilte Produktlisten, sodass der Kunde von Anfang an von allen Vorteilen der B2B Suite profitiert.

## Mehrwert für Ihre Kunden, Umsatzplus für Sie

Dazu gehört auch, dass IT Südwestfalen in der B2B Suite neben Hardware auch Dienstleistungen, Managed Services und Cloud Services präsentiert. Ein Mehrwert sowohl für Endkunden, die neue Möglichkeiten kennenlernen, als auch für IT Südwestfalen, die dadurch zusätzliches Geschäft generiert. "Kunden, die bisher nur Hardware kauften, beziehen nun auch Services und umgekehrt", erklärt Danny Fischer das Erfolgsmodell.

Auch bei der Bestellverarbeitung verfolgt IT Südwestfalen einen kundenzentrierten Ansatz: Anstatt Bestellungen direkt zur Distribution durchzurouten, prüft der Vertriebsinnendienst jede Bestellung auf Plausibilität und Richtigkeit. "Wir bieten dem Kunden eine Qualitätskontrolle bei jeder einzelnen Bestellung. Das ist ein erheblicher Mehrwert gegenüber anderen Online Shops," ergänzt Danny Fischer. Und das wissen die Kunden auch zu schätzen: IT Südwestfalen konnte bisher ein Plus von 40% an Bestellungen generieren, die ohne das System nicht entstanden wären. Der Grundsatz, nicht einfach nur Hardware-Geschäft online abzuwickeln, sondern primär die Kundenbindung zu stärken, zahlt sich für IT Südwestfalen also eindeutig aus.

### Und wie sieht die B2B Suite als eCommerce-Portal in der Praxis aus?

Der Einsatz der B2B Suite bietet für Systemhäuser eine ganze Reihe an Vorteilen:

- ✓ Der Bestellprozess ist auf der ITscope Plattform integriert und das Bestellrouting erfolgt nach Freigabe elektronisch an die Schnittstellen der Distribution, sodass deren Rückmeldungen zeitgleich im Kundenportal landen
- ✓ Content muss nicht mühsam zusätzlich integriert werden
- ✓ Der zeit- und nervenraubende Aufbau eines Know-Hows für ein spezielles Shopsystem oder eCommerce-Framework entfällt
- ✓ Lieferanten müssen nicht umständlich einzeln angebunden werden
- ✓ Kein Entwicklungsaufwand, da die Plattform inklusive Produktcontent und Distributionsschnittstellen als "eCommerce as a Service" angeboten wird"
- ✓ Individuelle Gestaltung des Designs

**... so steht im Handumdrehen das fertige Einkaufsportale!**

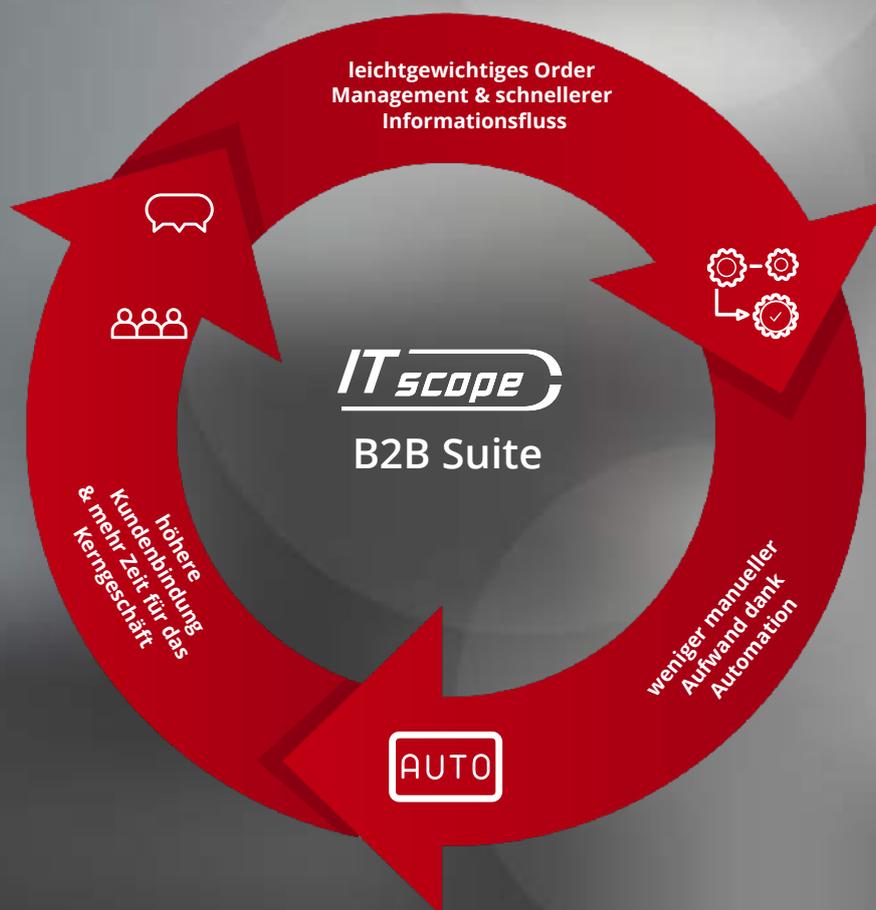
# Digitale Verkaufsprozesse leicht gemacht

Das alles haben wir in nur vier Wochen auf die Beine gestellt! Im Gegensatz dazu wäre das, mit allen Schnittstellen, Hosting etc., im gleichen Zeitraum mit einem klassischen Shopsystem unmöglich gewesen. Ein solches Projekt hätte garantiert einige Monate und viele interne Ressourcen in Anspruch genommen.

Danny Fischer, IT Südwestfalen

Von allen Beteiligten erhält die B2B Suite sehr gutes Feedback: "Die Pilotphase war eigentlich noch bis Ende April geplant, wurde jedoch vorzeitig erfolgreich beendet, sodass wir entschieden haben, das System an weitere Kunden auszurollen," erklärt Danny Fischer zum Projekt, zu dem IT Südwestfalen Kunden hinzugezogen hat, die ihre Sicht auf das System einbrachten.

Kleinere Schwierigkeiten zu Beginn, wie das Branding unter der eigenen Domain und die Performance, konnten kurzfristig behoben werden. "Es gibt natürlich noch die ein oder andere Sache, die verbessert werden kann, die technische Basis funktioniert allerdings einwandfrei."



# Werden auch Sie zum Managed-Service Anbieter für Cloud eProcurement mit der ITscope B2B Suite

Die ITscope B2B Suite ermöglicht Ihnen den **digitalen Direktvertrieb an Ihre B2B Kunden** - ohne dafür aufwändige Shopsysteme aufzusetzen. Mit der B2B Suite lassen sich **kundenindividuelle Shopinstanzen aus der Cloud mit benutzerdefinierten Produkten, Preisen und CI-Elementen erzeugen** - ganz ohne aufwändige Individualentwicklung.

Auf diese Weise bieten Sie Ihren Bestandskunden aus einer Hand ein **vollwertiges eProcurement Portal mit elektronischer Bestellung und integrierten Freigabeprozessen**. Dies spart allen Parteien jede Menge Zeit und erhöht gleichzeitig die Kundenbindung - und Ihren Handelsumsatz.

**Technisches Know-How ist dabei nicht nötig:** Jeder Vertriebsmitarbeiter kann seinen Kunden individuelle Einkaufsumgebungen erstellen, in denen die **Preise und Verfügbarkeiten von über 370 ITK-Lieferanten** genauso integriert werden wie Ihre **Individuellen Listen sowie Produktcontent von CNET und Iccat**.



Vertrieb und Einkauf automatisiert über ein System abwickeln



Kein aufwändiges Setup oder Eigenentwicklung notwendig



Integration Ihrer Warenwirtschaft und der Systeme Ihrer Kunden



Cloudbasiert, ohne Risiko, zu planbaren Kosten

## Sie möchten mehr über die B2B Suite erfahren?



+ 49 721 627376 0



[sales@itscope.com](mailto:sales@itscope.com)



[itscope.com/b2b-suite](https://itscope.com/b2b-suite)