

ZEPPELIN

Cat Ersatzteile durch neues Onlineportal
Parts.Cat.Com noch einfacher verfügbar

Zeppelin Österreich ist im deutschsprachigen Raum Vorreiter bei der Einführung des neuen Cat Ersatzteil-Onlineportals Parts.Cat.Com (PCC). Mit dem kostenlos nutzbaren Tool können Kunden die benötigten Ersatzteile rund um die Uhr über PC, Laptop, Tablet und Smartphone mit wenigen Klicks selbst bestellen.

Die Umsetzung des Ersatzteil-Onlineportals PCC startete Mitte 2023. Ein Projektteam, in dem unter anderem die IT-Spezialisten von Caterpillar und des Zeppelin Konzerns eng zusammenarbeiteten, definierte zunächst den Aufbau der Schnittstellen. Wenige Monate später erfolgte bereits der technische Go Live und mit 2024 starteten die ersten Testläufe. Das System wurde angepasst, Fehler bereinigt und die Parameter der einzelnen Niederlassungen im Dealer Management Tool angelegt.

Seinen großen Auftritt hatte das Ersatzteil-Onlineportal PCC im Rahmen der MAWEV-Show Mitte April, wo das System erstmals öffentlich präsentiert wurde. Interessierte Kunden konnten sich am Stand von Zeppelin Österreich über die zahlreichen Funktionen und Möglichkeiten informieren und auf Wunsch auch bereits vorregistrieren. Seit Anfang Juni steht PCC allen Zeppelin Kunden in Österreich zur Verfügung und bringt diesen enorme Vorteile.

So werden alle Ersatzteil-Bestellungen, die bis 16:30 über PCC eingehen, im Zentrallager in Tschechien sofort kommissioniert und können am nächsten Werktag ab 7 Uhr in der jeweiligen Niederlassung abgeholt werden bzw. werden sie auf Wunsch auch direkt in den Betrieb oder auf die Baustelle zugestellt. Das Zentrallager, in dem etwa 40.000 der am häufigsten benötigten Ersatzteile vorrätig sind, beliefert seit etwa zwei Jahren die Zeppelin Niederlassungen in Tschechien, der Slowakei und Österreich. Grundsätzlich sind über das Ersatzteil-Onlineportal PCC ca. 1,4 Mio. Ersatzteile verfügbar, die rund um die Uhr bestellt werden können. In verschiedenen Ländern, wie etwa in Tschechien und der Slowakei, bewährt sich das Onlineportal PCC bereits seit einigen Jahren. Im deutschsprachigen Raum ist Österreich Pionier bei der Einführung von PCC.

Christian Grabenreiter ist seit rund 20 Jahren Bereichsleiter Ersatzteile der Zeppelin Österreich GmbH und hat neben anderen Projekten auch die Entwicklung von Parts.Cat.Com betreut. Grabenreiter: „Für unsere Kunden wird der Ablauf bei der Ersatzteilbestellung durch PCC wesentlich vereinfacht. Vor allem regelmäßig benötigte Komponenten, wie Filter, Verbrauchsmaterialien oder Verschleißteile, können sehr einfach direkt bestellt werden. Wenn es darum geht, für die Reparatur an einem Motor oder Getriebe die richtigen Teile zu finden, stehen unsere Spezialisten in den einzelnen Niederlassungen nach wie vor gerne beratend zur Verfügung. PCC wird aber auch in Zukunft nicht die direkte Betreuung durch einen unserer elf Kundendienstberater ersetzen. Die Nutzung des Onlineportals ist für die Kunden natürlich kostenlos. Nach der Registrierung über die Webpage parts.cat.com erfolgt die Freischaltung für bereits bestehende Kunden im Normalfall noch am gleichen Tag. Sobald die Freischaltung erfolgt ist, werden dem Kunden die Ersatzteile mit den richtigen Preisen und der jeweiligen Verfügbarkeit angezeigt. Aktuell bieten wir für alle Bestellungen, die über PCC erfolgen, 3% Online-Rabatt. Darüber hinaus bekommt ein Kunde bei der Erstbestellung über PCC bei einem Warenwert von über 100 Euro als kleines Dankeschön unser Zeppelin-Cat Sicherheitspaket mit Anstoßkappe, Sicherheitsbrille, Handschuhe, Sicherheitsweste und Cat-Beutel.“

Ein weiteres Vorteil, den die Kunden durch PCC haben, ist der integrierte Zugriff auf den SIS-Teilekatalog. Die benötigten Teile werden markiert und dann direkt in den Warenkorb importiert. Bei diesem Schritt wird auch geprüft, ob diese Teile mit der jeweiligen Maschine

kompatibel sind. Durch das Anlegen einer Teilleiste können die regelmäßig für Wartungspakete benötigten Positionen ohne viel Aufwand erneut in den Warenkorb gelegt werden. Unterstützend sind zur Identifikation der Ersatzteile auch Bilder, Grafiken und Beschreibungen vorhanden. Als zusätzliches Feature können Kunden durch Eingabe der Seriennummern sehr einfach ihre eigene Maschinenflotte dauerhaft selbst hinterlegen. Weiters erhält der Kunde über die Verfügbarkeitsabfrage sofort die Information, ob er den Wartungsteil – der in der Regel zu 99% im Zentrallager verfügbar ist – am nächsten Tag tatsächlich abholen kann. Sollte der Ersatzteil ausnahmsweise nicht verfügbar sein, so wird er durch das Team von Zeppelin Österreich über eines der anderen Distributionszentren von Caterpillar bereitgestellt.

Die Einführung des neuen Cat Ersatzteil-Onlineportals PCC ist aber nur einer von vielen Entwicklungsschritten, wie Christian Grabenreiter im Gespräch mit Baublatt.Österreich betont: „Caterpillar investiert sehr viel Geld und Manpower in den gesamten Ausbau der Digitalisierung. Die IT-Abteilungen arbeiten intensiv an der Entwicklung weiterer digitaler Systeme, die wir in der Folge den Kunden zur Verfügung stellen. Aber auch die bestehenden digitalen Lösungen – wie PCC oder das Flottenmanagement Vision Link – werden laufend verbessert und um neue Funktionalitäten erweitert. Beispielsweise können anhand der Fehlercodes, über die der Kunde durch VisionLink informiert wird, die benötigten Ersatzteile bereits im Onlineportal verknüpft werden. In diesem Bereich werden in naher Zukunft auch auf die österreichischen Kunden weitere neue Lösungen zukommen. Die Entwicklung geht ganz klar in die Richtung, verschiedene Plattformen, die sich in ihren Bereichen seit Jahren bewähren, in einem übergeordneten System zusammenzuführen. Das bringt für unsere Kunden in der täglichen Praxis eine enorme Vereinfachung und ermöglicht es ihnen, sich noch stärker auf das Tagesgeschäft zu fokussieren.“

Neben Caterpillar übernimmt die von Christian Grabenreiter geleitete Zentrale Ersatzteilabteilung auch die gesamte Abwicklung der Ersatzteilbeschaffung für die anderen Vertriebsmarken der Zeppelin Österreich GmbH, darunter Perkins, Thwaites oder Weber MT.

parts.cat.com
www.zeppelin-cat.at

1A + 1B

Zeppelin Kunden, die ihre Ersatzteile über Parts.Cat.Com bis 16.30 bestellen, können diese bereits am Morgen des nächsten Werktags in Empfang nehmen.

2

Durch den Zugriff auf den SIS-Teilekatalog, der im Cat Ersatzteil-Onlineportal Parts.Cat.Com integriert ist, können Zeppelin Kunden durch Eingabe der Seriennummer die benötigten Teile sehr einfach und komfortabel selbst heraussuchen.