A large industrial robotic arm is shown in the process of welding a metal component. Bright orange and yellow sparks are flying from the point of contact, illuminating the scene. The background is a dimly lit factory floor with various industrial equipment and structures visible.

# 7 Wege, wie Liferay das After-Sales-Wachstum für Hersteller steigert



# Mehr Wachstum durch verbesserten After-Sales in der Fertigung

Veränderungen sind für Hersteller nichts Ungewöhnliches. Und die Veränderungen, die durch die Pandemie, unterbrochene Lieferketten und sich schnell verändernde Kundenanforderungen verursacht werden, zwingen Hersteller dazu, zu reagieren und ihre Geschäftsmodelle entsprechend anzupassen, um zu überleben.

Wenn Hersteller ihr Geschäft ausbauen möchten, können sie enorme Gewinne erzielen, indem sie ihre Kunden über den ersten Kauf hinaus begleiten.

Die Vorteile von After-Sales:

- 20-50 % **rentabler** für Hersteller im Vergleich zum Verkauf neuer Maschinen
- Sicherung hoher Margen mit dem Potenzial, über **50 % des Gewinns zu liefern**
- Betrieb mit der **2,5-fachen operativen Marge** im Vergleich zum Verkauf von neuem Equipment

Aber wie können Hersteller die Vorteile von After-Sales voll ausschöpfen?



# Verbesserung der After-Sales-Erfahrung

Die Customer Journey ist nicht abgeschlossen, wenn der Kauf abgeschlossen ist. Im Gegenteil: Auch nach dem Kauf sollten Hersteller maßgeschneiderte digitale Erlebnisse bieten, um weiterhin als wertvolle Partner an der Seite ihrer Kunden zu stehen und zukünftige Kaufentscheidungen positiv zu beeinflussen.

Dies ist für viele Hersteller jedoch aufgrund heterogener Systeme, isolierter Daten und vielbeschäftigter Support-Teams oft eine Herausforderung. Bewältigen können Sie diese Herausforderungen mithilfe eines ausgereiften [Kundenportals](#), das den After-Sales-Prozess unterstützt. Als Basis-Technologie bietet sich eine Digital Experience Platform (DXP), wie Liferay DXP, an.

Denn mit den sofort einsatzbereiten Out-of-the-Box-Funktionen und der flexiblen Architektur von Liferay verfügen Hersteller über genau die Tools, die sie benötigen, um die von ihren Kunden gewünschten Erlebnisse zu liefern. So kann Liferay Sie als Hersteller unterstützen:

- |   |  |   |                                |
|---|--|---|--------------------------------|
| 1 | Minimierung ungeplanter Ausfallzeiten für Kunden | 5 | Kontinuierliche Optimierung    |
| 2 | Optimierung der Ersatzteilbestellung             | 6 | Schnellere Time-to-Market      |
| 3 | Senkung der Supportkosten durch Self-Service     | 7 | Alles in einer einzigen Lösung |
| 4 | Schutz von geistigem Eigentum                    |   |                                |



# Minimierung ungeplanter Ausfallzeiten

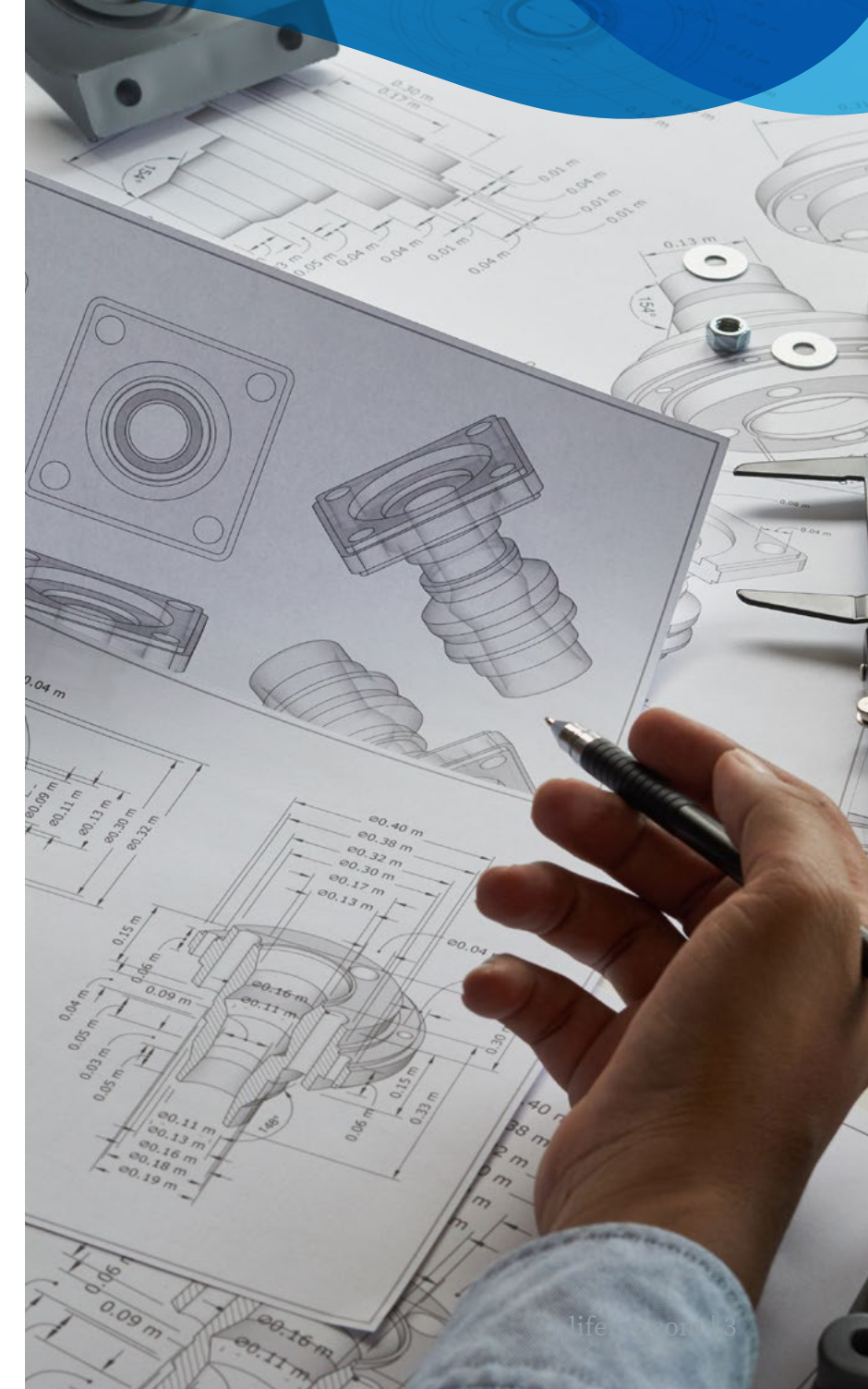
Kommt es bei Ihren Kunden häufiger zu größeren Ausfallzeiten, so kann sich dies wesentlich auf den Geschäftserfolg Ihrer Kunden auswirken. Unsere Lösung kann Ihnen bei der Minimierung ungeplanter Ausfallzeiten helfen, indem Sie die folgenden Funktionen bereitstellt:

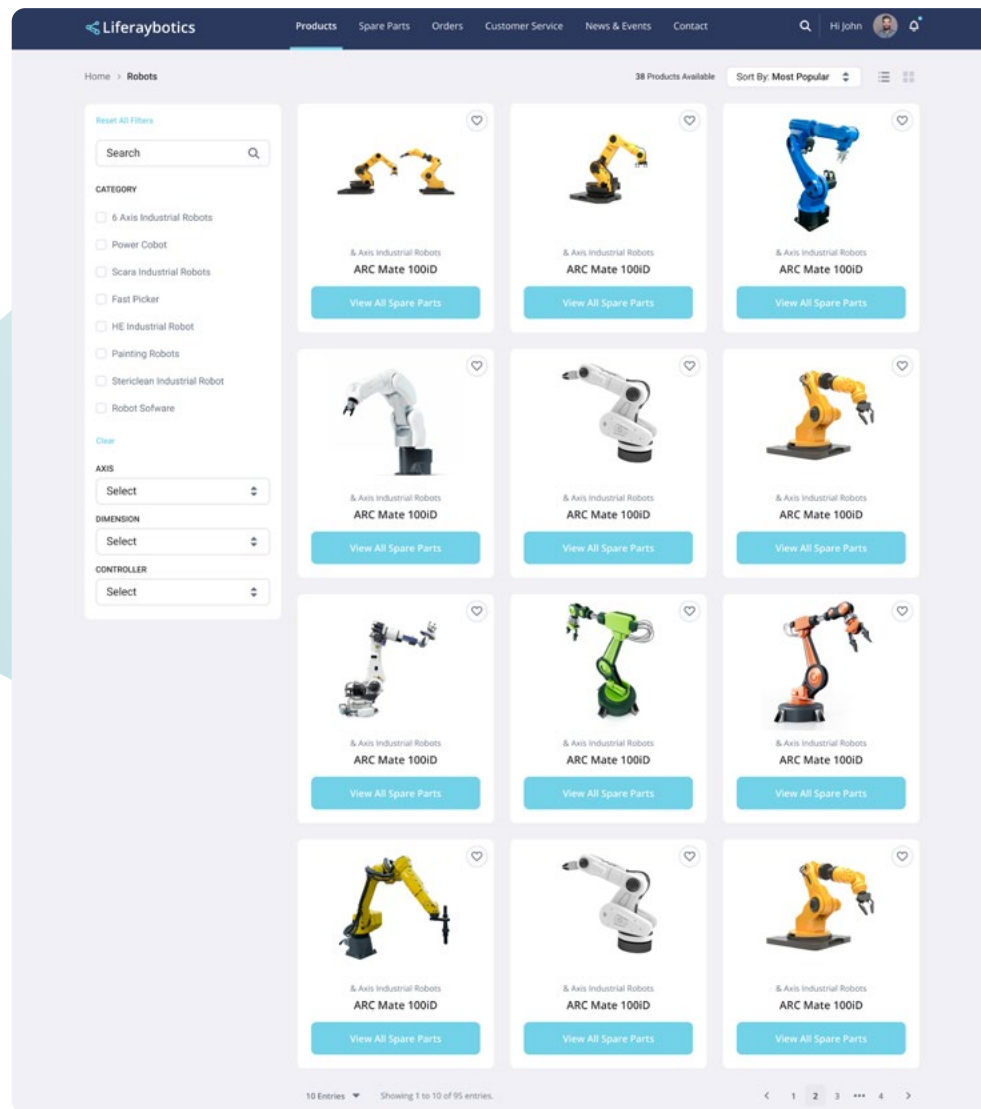
- Personalisiertes Content- und Asset-Management, um Onboarding-, Schulungs- und Wartungsmaterialien zusammenzustellen – so haben Ihre Kunden schnellen Zugang zu Tips und Best Practices und können die Produktion am Laufen halten
- Personalisierungsfunktionen, um Produkte und Dienstleistungen rund um erworbene Maschinen und Ersatzteile zu empfehlen und um Probleme frühzeitig zu verhindern
- Warnmeldungen zur vorbeugenden und vorausschauenden Wartung von Maschinen und Equipment, um Kunden über geplante und empfohlene Services zu informieren
- Workflows, um Servicetechniker einzuplanen und Probleme bei Bedarf zu melden

Geben Sie Ihren Kunden eben die Tools und Informationen an die Hand, die sie benötigen, um ihre Produktion schnell wieder in Gang zu bringen oder um sicherzustellen, dass sie erst gar nicht ins Stocken gerät.

## Kunden schneller startklar machen

Durch die Bereitstellung moderner, benutzerfreundlicher und leicht zugänglicher Portale kann ein führender Flugzeughersteller seinen Kunden helfen, ihre Flugzeuge in einem guten Zustand zu halten.





# Optimierung der Ersatzteilbestellung

Der Vertrieb von Ersatzteilen, insbesondere für Hersteller mit großen Geräteportfolios, kann sehr kostspielig sein. Doch wenn Ersatzteilbestellungen intuitiv und einfach sind, können Hersteller nicht nur ihren After-Sales-Umsatz steigern, sondern auch die Kundenbindung erhöhen.

Liferay stattet Hersteller mit den Tools aus, die sie benötigen, um die Bestellung von Ersatzteilen für verschiedene Arten von Käufern zu vereinfachen. So können Kunden:

- Kataloge und Teile entsprechend der Kompatibilität mit gekauften Maschinen filtern
- Bestimmte Teile anhand von Explosionsdiagrammen finden und kaufen
- Teile in großen Mengen bestellen, indem sie eine CSV-Datei hochladen, SKUs aus früheren Bestellungen importieren oder Wunschlisten nutzen
- Bestellungen mit Workflows genehmigen, die auf bestimmte Organisationen und Rollen zugeschnitten sind

## Schnelle und einfache Identifizierung von Produkten

Das fünftgrößte Baumaschinenunternehmen der Welt nutzt die Shop-by-Diagram-Funktion von Liferay, um seine Produkte mithilfe von Explosionsdiagrammen zu präsentieren. So können Kunden die benötigten Teile schnell identifizieren und die Zahl der Anrufe beim Verkaufsteam sowie die Zahl der Rücksendungen wird verringert.

# 3 Geringere Kosten durch Self-Service

Wenn Kunden benötigte Ersatzteile oder Materialien nicht finden können, wenden sie sich häufig an das Vertriebsteam. Wenn die Kunden aber einen Teil des After-Sales-Prozesses selbst – mittels Self-Service – erledigen können, haben die Vertriebsteams mehr Zeit und Ressourcen, um neue Geschäfte abzuschließen oder sich auf andere wichtige Aktivitäten zu konzentrieren.

Mit Liferay können Hersteller ein Kundenportal aufbauen, mit dem Kunden:

- Bestellungen mittels Self-Service selbständig aufgeben können, wodurch die Anzahl der Vertriebsmitarbeiter, die für den Verkaufsabschluss erforderlich sind, reduziert wird
- Angebote, Rechnungen und Bestellungen selbständig einsehen können
- Kontoinformationen und Benutzerrollen aktualisieren können
- Die benötigten Produkte mithilfe hochgradig konfigurierbarer Such- und Filterfunktionen suchen können

Self-Service hilft nicht nur, Zeit und Ressourcen für Vertriebsteams zu sparen, sondern erhöht auch die Kundenzufriedenheit, da auch B2B-Käufer Self-Service-Interaktionen bevorzugen. Zudem wird der Verkaufsprozess optimiert und Kunden haben mehr Kontrolle über ihre eigenen Erfahrungen.

## Die richtigen Informationen und Produkte finden

Ein führendes Autovermietungsunternehmen bietet leistungsstarke Suchfunktionen, mit denen Kunden und Fuhrparkmanager je nach Bedarf das richtige Fahrzeug auswählen können.





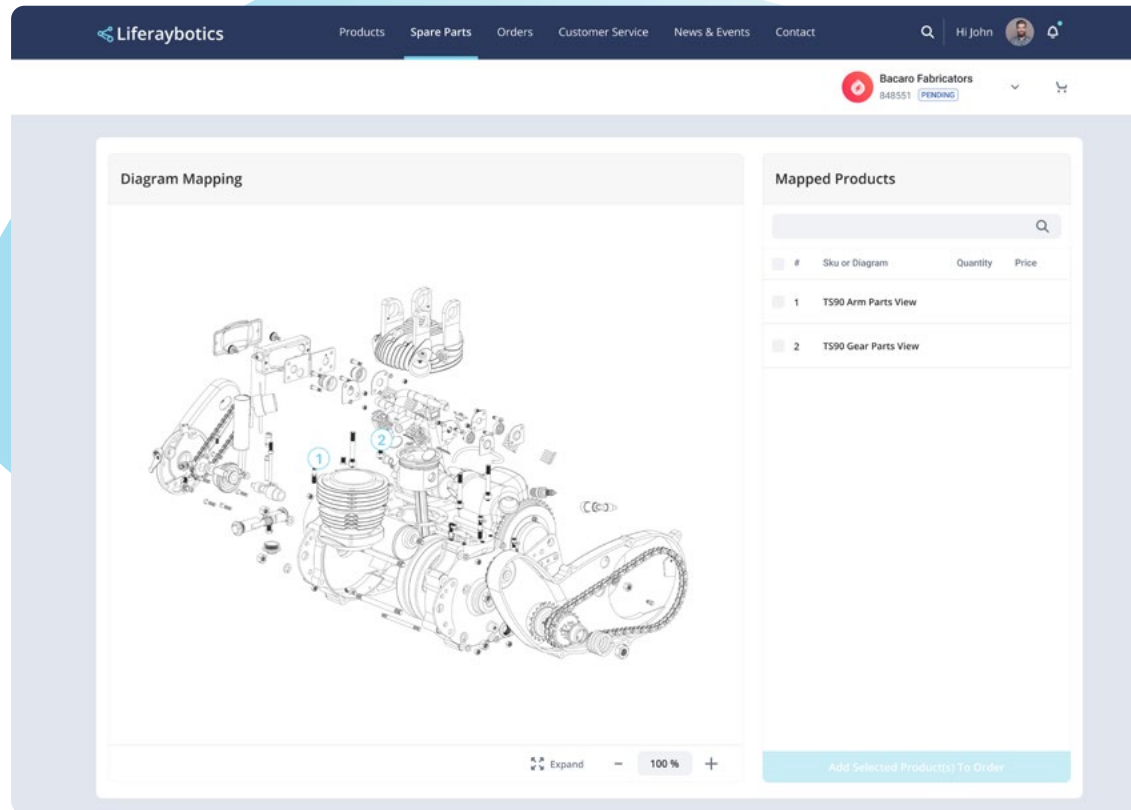
# Schutz von geistigem Eigentum

Customer Experience findet immer mehr online statt. Das bedeutet auch, dass wichtige und geschäftskritische Informationen vermehrt den neugierigen Blicken der Wettbewerber ausgesetzt sind. Die Gewährleistung der Sicherheit wichtiger Informationen und die Bereitstellung der besten digitalen Experience für Kunden schließen sich jedoch nicht gegenseitig aus.

Mit Liferay können Hersteller authentifizierte, sichere Portale erstellen, auf die nur ihre Kunden zugreifen können. Dies schützt nicht nur wichtige technische Informationen und geistiges Eigentum, sondern auch sensible Kundendaten.

Das sind Vorteile von Liferay im Überblick:

- Fein abgestufte Berechtigungen: Gewähren Sie nur den richtigen Personen Zugriff – basierend auf Organisation, Gruppe oder einzelnen Rollen – und stellen Sie so einen angemessenen Datenschutz sicher
- Benutzerverwaltungsfunktionen zum Erstellen und Verwalten von Benutzern, Organisationen, Benutzergruppen, Rollen und Kennwortrichtlinien
- Datenschutzstools, die Unternehmen dabei unterstützen, Datenschutzvorschriften einzuhalten und die Kontrolle darüber zu behalten, wie die Plattform Benutzerdaten verwaltet
- Selbstheilende Prozesse, hohe Verfügbarkeit und automatisierte Disaster Recovery, um die anspruchsvollsten Sicherheitsanforderungen in der Cloud zu erfüllen



# 5 Kontinuierliche Optimierung

Das Kundenerlebnis muss kontinuierlich optimiert werden. Hersteller, die After-Sales-Umsätze generieren möchten, müssen ihre digitalen Erlebnisse stets verbessern und aktualisieren, um die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen.

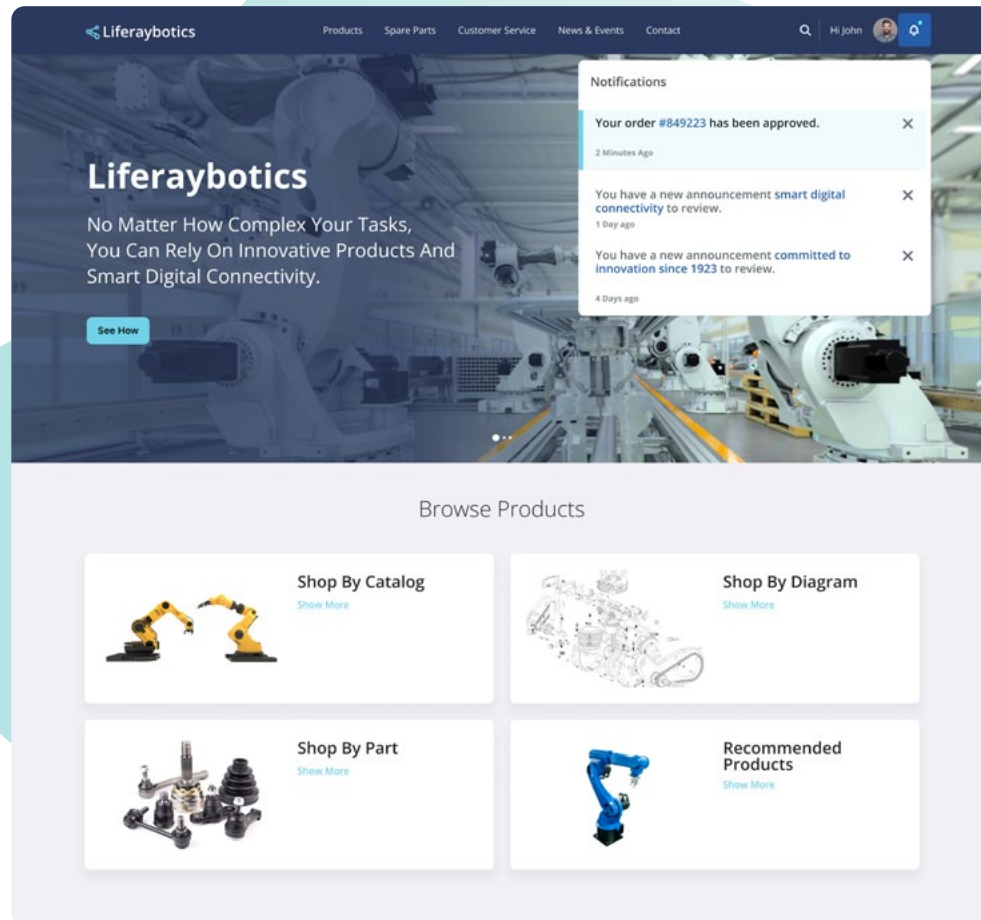
Ohne die richtigen Daten können Hersteller jedoch nicht herausfinden, wie ihre digitalen Erlebnisse funktionieren. Wenn Hersteller die Leistung ihrer Inhalte und ihrer Website nicht einsehen können, verfügen sie nicht über die Informationen, die für die nötigen Verbesserungen erforderlich sind.

Mit den integrierten Analysefunktionen von Liferay können Hersteller Folgendes nutzen:

- Inhaltsanalysen zur Analyse des Engagement-Levels für bestimmte Assets und um herauszufinden, ob Kunden diese nützlich finden
- Seitenanalysen, um die Seitenleistung zu messen und zu verstehen, wie Kunden mit verschiedenen Seiten interagieren
- Verkehrs- und Pfadanalysen zur Verfolgung und Visualisierung von Pfaden zur einfachen Quellenidentifikation, sodass Hersteller einzelne Assets anzeigen und Interaktionen für jedes Asset nach Berührungspunkt filtern können

Mit relevanten Daten können Hersteller Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren und ihre Lösungen kontinuierlich aktualisieren, um das bestmögliche Kundenerlebnis zu bieten.





# Schnellere Time-to-Market

Aufgrund der vielen Veränderungen in der Branche, wie z.B. dem Aufstieg von IoT oder Equipment-as-a-Service, müssen Hersteller dazu in der Lage sein, immer wieder entsprechende neue Lösungen einzuführen.

Mit Liferay können Hersteller die Time-to-Market ihrer digitalen Lösungen beschleunigen. Dabei unterstützt Liferay nicht nur die schnellere Verwaltung und Bereitstellung digitaler Lösungen, sondern bietet auch Funktionen wie:

- Low Code und No Code, sodass auch nicht-technische Nutzer schnell Aktualisierungen vornehmen können, ohne Code schreiben oder IT-Ressourcen verwenden zu müssen
- Fragments, die es einfach machen, mit wiederverwendbaren Komponenten neue Elemente oder Sites zu erstellen
- Gestaltungsrichtlinien und erweiterte Vorlagen, mit denen Unternehmen schnell neue Seiten und Websites erstellen können, die dem Corporate Design entsprechen

## Schnellere Time-to-Market mit Liferay

Ein führender Landmaschinenhersteller konnte mithilfe der Designvorlagen und wiederverwendbaren Funktionen von Liferay viel Zeit sparen und schnell ein Kundenportal erstellen, das seinen Markenrichtlinien entspricht.

# Alles in einer einzigen Lösung

Wir haben bereits verschiedene Aspekte einer guten After-Sales-Experience aufgezeigt. Wichtig ist nun, dass die einzelnen Aspekte nicht isoliert voneinander betrachtet werden. Kunden möchten nicht auf einer Plattform bestellen, dann den Produktkatalog über ein anderes System einsehen und schließlich über einen dritten Kanal mit einem Supportmitarbeiter sprechen. Diese Wechsel zwischen verschiedenen Kanälen sind für die Kunden verwirrend und frustrierend und letztendlich auch kostspielig für die Hersteller.

Mit der integrativen Architektur von Liferay können Hersteller daher Daten, Systeme und Anwendungen zusammenbringen, um den gesamten Kauf- und After-Sales-Prozess in einer einzigen Lösung abzubilden.

Sparen Sie Zeit und Ressourcen für Mitarbeiter und Kunden und nutzen Sie Liferay zur:

- Integration und Vereinheitlichung von Altsystemen und Silos, um die erforderlichen Informationen und Anwendungen in einer einzigen Experience zusammenzuführen
- Vereinheitlichung von Kontoinformationen, einschließlich eigener Produkte, Bestellhistorie, Produktkataloge und Ersatzteilbestellung in einer Lösung
- Abgrenzung von Wettbewerbern durch ein nahtloses Kundenerlebnis

## Alles auf eine Plattform bringen

Einer der größten Automobilhersteller der Welt ist in der Lage, verschiedenste Geschäftsanwendungen zu integrieren und mit Liferay Zugriff auf über 100 interne und externe Tools zu erhalten.







# Steigern Sie die Rentabilität im After-Sales-Bereich – mit Liferay

Hersteller können nicht mehr allein mit Preis und Produkt konkurrieren. Um ihr Geschäft auszubauen und zu erweitern, müssen sie das Kundenerlebnis verbessern, insbesondere nach dem Kauf.

Mit den richtigen Werkzeugen können Hersteller das After-Sales-Erlebnis auf einfache und effiziente Weise verbessern. Erfahren Sie, wie Liferay auch Ihnen helfen kann, das Wachstum Ihres After-Sales mit einem effektiven Kundenportal voranzutreiben.

[Mehr erfahren >](#)



Die Software von Liferay hilft Unternehmen, digitale Erlebnisse für das Web, Mobile und vernetzte Geräte zu erstellen. Unsere Plattform ist Open Source und dadurch zuverlässiger, innovativer und sicherer. Wir sind bestrebt, durch Business und Technologie einen positiven Eindruck in der Welt zu hinterlassen. Tausende von Organisationen in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen, Behörden, Versicherungen, Einzelhandel, Maschinen- und Anlagenbau sowie vielen anderen Branchen nutzen Liferay. Besuchen Sie uns auf [www.liferay.com](http://www.liferay.com).