Ersatzteile per Smartphone

Dienstleistungen | Die Branchen ohne ausgeprägten Online-Handel werden rar. Einer dieser Raritäten war bis vor kurzem noch der BHKW-Ersatzteilmarkt. Doch seit einem Jahr versucht der BHKW-Händler Onergys im world-wide-web Kunden zu gewinnen. Den BHKW-Herstellern passt das gar nicht.

Der Trend ist nicht umkehrbar: Der Online-Handel verzeichnet in fast allen Branchen steigende Umsätze. Mitunter nimmt die Entwicklung rauschhafte Züge an. 2013 etwa stiegen die E-Commerce-Umsätze in einigen Branchen um 40 %. Das verblüfft umso mehr, als die Einzelhandelsumsätze insgesamt nur um 1,1 % stiegen.

Aber es gibt sie noch, die Nischen, in denen der Online-Handel keine oder wenigstens keine große Rolle spielt. Wer hier schnell zupackt, ist klar im Vorteil. So will Stephan Waerdt seine Handelsplattform Onergys (www.onergys.de) zu einem der größten Portale für Ersatzteile für Blockheizkraftwerke (BHKW) machen. Onergys sei hier Vorreiter.

Zwei Voraussetzungen sind dafür gegeben. Erstens ist die Durchdringung des Ersatzteilmarktes mit E-Commerce-Angeboten bei den BHKW-Ersatzteilen schwach ausgeprägt. Zweitens vollzieht Onergys damit eine längst überfällige Anpassung an die Marktentwicklung. Denn die BHKW-Hersteller hätten, laut Waerdt, zwar funktionierende Wartungskonzepte, die Lieferkette könne aber durchaus optimiert werden.

Jens Bodem, bei Onergys zuständig für Marketing und Vertrieb, kommentiert: „Onergys will diese Lücke mit seinem Online-Handel schließen, dem Kunden lange Anfahrtswege ersparen und benötigte Ersatzteile schnell, zuverlässig

Noch vor Kurzem konnten Biogasbetreiber BHKW-Ersatzteile nur bei Händlern vor Ort bestellen und kaufen. Seit gut einem Jahr bietet das Onlineportal des Unternehmens Onergys GmbH die Möglichkeit, über das Internet an Ersatzteile zu gelangen. Fotos: Onergys GmbH

und günstig liefern.“ Offenbar mit Erfolg, denn Bodem zieht nach einem Jahr Betrieb des Online-Portals eine positive Bilanz: „Die Tendenz ist klar. Wir haben online von Woche zu Woche mehr Besucher und auch mehr Bestellungen.“ Nur wenige Wochen nach dem Start des Portals belief sich die Zahl der Aufrufe auf mehrere zehntausend. Allgemeines Erstaunen rief die Tatsache hervor, dass die meisten Bestellungen – über 50 % – aus dem Ausland kommen. „Wir sind positiv überrascht. Den internationalen Erfolg haben wir derart nicht erwartet.“

Noch gibt es Hemmschwellen

Das Sortiment ist breit angelegt. „Vom Anlasser bis zur Zündkerze“, umreisst Bodem das Angebot. Noch gelte es aber, Hemmschwellen abzubauen. Die Generation 50plus, die als Unternehmer oder Einzelkämpfer häufig das Sagen habe, sei nicht so Internet-gewohnt wie jüngere Menschen. Dazu komme, dass der papierlose Handel über IT-Plattformen vielen noch Unbehagen verursache, weiß Bodem zu berichten.

„Die Hemmschwelle, eine Ersatzteillieferung im Wert von 10.000 € online zu bestellen, ist noch groß. Bei der ersten Bestellung wollen die meisten ein schriftliches Angebot.“ Immer nach dem Motto: Was ich schwarz auf weiß habe, kann ich getrost nach Hause tragen. Viele betriebliche Abläufe – selbst bei Ein-Mann-Unternehmen – basieren auf der „Ablage“ in Form eines ausgedruckten Papiers.

Auch sei nicht zu vergessen, ergänzt Bodem, dass ein ausgefülltes Bestellformular als sichtbarer Beleg für intensives Arbeiten gilt, eben zum „Herzeigen“. Der papierlose Internetnutzer hingegen steht scheinbar mit leeren Händen da – wenn er die per Email zugestellten Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen nicht wieder ausdruckt. Hier setzt erst langsam ein Umdenken bei Biogasanlagenbetreibern ein.

Im Online-Shop bekommt der Kunde sowohl Originalteile als auch Alternativprodukte, die den gleichen technischen Qualitätsstandard aufweisen wie die Originalware. „Die Kunden bestätigen, dass bei besonders anfälligen Komponenten die Weiterentwicklungen mancher freier Anbieter gelegentlich sogar von besserer Qualität sind und für den Kunden günstiger in der Anschaffung“, sagt Bodem. Das mache den Markt für Erstausrüster-Komponenten und Alternativteile besonders attraktiv.

Ersatzteile aus der Welt

Die internationale Ausrichtung des Online-Angebots hat einige Monate intensive Denkarbeit verlangt. Jetzt ist das Problem gelöst: Nach Angaben des Unternehmens könne man die Ersatzteile aus den entlegensten Gebieten der Welt sicher bestellen – sogar mit dem Smartphone. Beim Erstkontakt kommt es nach der Registrierung und Erstellung eines Kundenkontos zu einem persönlichen Gespräch – sozusagen in der IT-Welt ein Rückfall in alte Zeiten. Das Gespräch ist aber wichtig, denn hier wird der Kunde eingeordnet in bestimmte Kundengruppen, die gegebenenfalls eine Rabattierung erhalten. Dieses persönliche Telefongespräch gibt es nur beim ersten Kontakt. Danach werde bestellt auf Grundlage der Hersteller-Nomenklatur.

Firmengründer und Geschäftsführer Stefan Waerdt (links) will in einigen Jahren der größte Online-Händler für BHKW-Ersatzteile sein.

Online-Umsätze nehmen zu

Onergys wurde kürzlich vom TÜV SÜD mit dem safer-shopping-Siegel zertifiziert. „Zu unseren Kunden zählen nicht nur Betreiber, sondern auch Serviceanbieter. Mit der Qualität und dem technischen Service sind diese wohl zufrieden, denn sie kommen wieder“, sagt Bodem.

Dass das E-Commerce ständig an Boden gewinnt, kann auch der Pressesprecher von ATU Autoteile Unger, Markus Meißner, bestätigen. Bei Onergys ist dieser Vergleich sehr populär, weil gleiche Voraussetzungen für die Entwicklung des Online-Handels vorlägen. Bei ATU verläuft die Entwicklung allerdings nicht ganz so stürmisch. Vor zehn Jahren ging der Autoteile-Händler online. Meißner erklärt zum heutigen Stand des Online-Geschäfts: „Das Hauptgeschäft findet immer noch offline statt“. Immerhin kann er aber bestätigen: „Die Umsätze im E-Commerce nehmen ständig zu“.

Originalbauteile vom Hersteller

Stürmische Entwicklung oder nicht – die Onergys-Mannschaft muss sich warm anziehen. Das Unternehmen will in absehbarer Zeit nicht nur zu den Spitzenunternehmen des BHKW-Ersatzteilhandels gehören, sondern das Geschäft mit Gebrauchtanlagen ausbauen. Damit ist für Gegenwind gesorgt, denn den Motorenherstellern passt die ganze Richtung nicht. Gunter Steinmann leitet den MWM-Service in Deutschland und zweifelt die technische Kompetenz der Online-Händler an: „Online-Plattformen sind nicht in der Lage, detailliert und maschinenspezifisch die richtige Komponente zuzuordnen. Gerade im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung unserer Produkte ist es wichtig, aktuelle Bauteile zu erhalten. Wir haben aus Erfahrung Zweifel daran, dass eine Online-Plattform das leisten kann – am Ende ist es der Kunde, der benachteiligt wird.“

Einen nennenswerten Zuwachs des Internethandels sieht Steinmann im Industriebereich nicht. Insofern hat der Onlinehandel keine große Bedeutung für die wirtschaftliche Situation seines Unternehmens: „Einen Umsatzrückgang können wir nicht verzeichnen. Im Gegenteil, es kommen viele Betreiber, die den Versuch wagten und über das Internet bestellten, wieder gern auf uns zurück.“

Bodem hält entgegen: „Wir vertreiben Originalteile oder Artikel von Erstausrüstern. Unsere Alternativprodukte wurden entweder von uns mitentwickelt oder durch uns und unsere Kooperationspartner ausgiebig getestet. Wir wissen worauf es ankommt, da wir selbst aus dem BHKW-Anlagenbau und Service kommen.“ (rz)

Jörn Iken