



## PRAXISBEISPIEL | NR. 08



Markterschließung

# go-digital

Den Mittelstand bei der Digitalisierung begleiten

## Onlinevertrieb für Heizungs-Ersatzteile

Der Großhandel für Kamin- und Wärmetechnik (KWT) konnte mit Hilfe eines autorisierten go-digital Beraters ein neues Geschäftsfeld aufbauen und durch einen digitalen und automatisierten Vertrieb von Ersatzteilen den Service für Kunden erhöhen. Im Interview: Gerald Lüth, Geschäftsführer der KWT GmbH und Jörn Bartel, Geschäftsführer des Beratungsunternehmens publiccom GmbH.

### Das Problem

**Herr Lüth, worin genau hat Sie die go-digital Förderung unterstützt und wieso haben Sie sich für diese Art der Förderung entschieden?**

Als Großhandel für Kamin- und Wärmetechnik beliefern wir unsere Kunden mit allem, was für die Installation eines Kaminofens benötigt wird. Um weiterhin am Markt zu bestehen, strebten wir die Optimierung unserer Auftragsabwicklung an sowie die Erweiterung unseres Geschäftsbereichs: Ziel war es, für unsere

Markenartikel entsprechende Ersatzteile anzubieten, um den Service für unsere Kunden zu erhöhen. Der Vertrieb der Ersatzteile sollte digital und automatisiert erfolgen.

Zur Umsetzung dieses Vorhabens entschieden wir uns für das go-digital Förderprogramm, da es Maßnahmen finanziert, die der Optimierung von Prozessen und der Erschließung zusätzlicher Marktanteile durch Digitalisierung dienen. Zusätzlich wird man bei der formellen Abwicklung und Umsetzung von einem Beratungsunternehmen begleitet und unterstützt.

### Die Lösung

**Herr Bartel, wie gingen Sie als Berater in der Umsetzungsphase vor? Worin lagen die Besonderheiten und Herausforderungen?**

Ziel der Beratung war es, KWT im Aufbau und der Implementierung eines Onlinevertriebs für Ersatzteile im Bereich Kamine und Kaminöfen zu beraten. Im ersten Schritt prüften wir im Rahmen einer Potenzialanalyse, ob der Markt über

das notwendige Potenzial für den Markteintritt verfügte und welche Möglichkeiten für den digitalen Vertrieb der Ersatzteile in Frage kämen. Die Analyse bot uns

### Die Umsetzung auf einen Blick

**Branche:** Großhandel für Kamin- und Wärmetechnik

#### Umgesetzte Maßnahmen:

1. Potenzialanalyse zur Erfassung der Ausgangssituation (Markt, Kunden, Wettbewerb)
2. Zielbildung und Ableiten der Strategie inklusive Zielgruppen und Zielmärkte
3. Evaluierung und Vergleich von Online-Marktplätzen
4. Beratung zum Aufbau und Pflege des Online-Markt-Shops
5. Beratung zu Online-Marketing und IT-Sicherheit
6. Einweisung der Mitarbeiter

#### Mehrwert:

Optimierung des Verkaufsprozesses, Steigerung des Absatzes, Erhöhung der Serviceleistung für Kunden

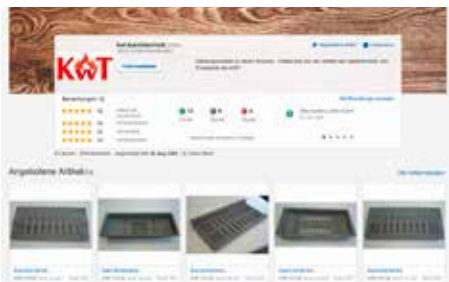
**Zeitlicher Umfang:** 30 Beratertage



Jeder Artikel im Webshop wird mit seinen technischen Daten aus den bestehenden IT-Systemen gespeist

einen guten Überblick über Chancen und Risiken und half, die richtigen Instrumente für den Onlinevertrieb auszuwählen.

Darauf aufbauend erstellten wir ein Realisierungskonzept, in dem die zwei Hauptmöglichkeiten – ein eigener Webshop oder die Nutzung von bereits bestehenden Onlinemarktplätzen – gegenübergestellt wurden. Nachdem die Entscheidung auf die Nutzung eines großen Onlinemarktshops gefallen war, folgte die Beratung und Unterstützung bei der Einrichtung, dem Aufbau, der Kategorisierung, dem Design, der Produktbeschreibung und Preisgestaltung. Darüber hinaus wurde über Werkzeuge des Onlinemarketings informiert sowie über bestimmte Sicherheitsvorkehrungen von Onlineshops und Webangebot wie Verschlüsselungen und Einwilligungen. Im Rahmen der IT-Sicherheit thematisierten wir ebenfalls den Datenschutz nach der EU-Datenschutz-Grundverordnung.



Verkaufsplattform mit Shopfunktion, Händlerprofil und Bewertungsmöglichkeiten

Besondere Herausforderungen gestalteten sich dadurch, dass die Mitarbeiter von KWT bis dato über geringes Wissen im digitalen Vertrieb verfügten. Unser Ziel war daher das interne Personal stets in die Veränderungs- und Entscheidungsprozesse mit einzubeziehen und mit Fachwis-

sen zu schulen. Dabei führten wir regelmäßige Projektinstanzen durch, um mit allen Beteiligten und Umsetzenden die Prozesse und Aufgaben zu qualifizieren, auszuwerten und voranzutreiben.

## Das Ergebnis

### Herr Lüth, wie genau sieht Ihre digitale Lösung im Ergebnis aus? Von welchen Vorteilen profitieren Sie?

Mithilfe des go-digital-Förderprogramms konnten wir unser Geschäftsfeld entsprechend ausweiten: Die KWT Großhandel Kamin- und Wärmetechnik GmbH verkauft nun Ersatzteile über einen großen Onlinemarktplatz.

Durch den Vertrieb der Ersatzteile über den Online-Markt-Shop wird der Aufwand für den Verkaufsprozess – also von der Erstellung eines Kostenvoranschlags bis zur Auftragsbestätigung und Versand – deutlich verringert, da die Bestellung vom Kunden aus automatisiert und digital erfolgt und KWT nur den Versand übernimmt beziehungsweise eingreift, wenn es Probleme gibt wie Widerspruch oder Reklamationen.

*„Unternehmen und Handwerker sollten die Vorteile der Digitalisierung verstärkt nutzen, um die Nachteile beherrschbar zu machen.“*

*Dafür die Unterstützung des Bundes zu nutzen, macht einfach Sinn.“*

Gerald Lüth, Geschäftsführer der Kamin und Wärmetechnik GmbH (KWT)

Unsere Kunden profitieren von einem schnelleren Kaufprozess der Ersatzteile und können selbstständiger agieren. Als

## So geht's go-digital



Sie finden Ihr autorisiertes Beratungsunternehmen auf der Beraterlandkarte [www.bmwi-go-digital.de](http://www.bmwi-go-digital.de)



Sie schließen mit diesem einen Beratervertrag



Das autorisierte Beratungsunternehmen stellt den Förderantrag



Nach Bewilligung startet die zu 50% geförderte Beratung und Umsetzung der gewählten Module



Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit, verbesserte Marktchancen und effiziente Unternehmensprozesse

Erfolgreich digitalisiert dank go-digital!

messbarer Mehrwert für unser Unternehmen ist eine Steigerung des Absatzes sowie eine Erhöhung von Anfragen über die Webseite zu verzeichnen.

Durch die positiven Entwicklungen gestärkt, wollen wir uns zukünftig noch intensiver auf die neuen Prozesse konzentrieren, um sie nachhaltig zu festigen und weiterentwickeln zu können.

## Kontakt

### Unternehmen

KWT Großhandel Kamin- und Wärmetechnik GmbH  
Am Bahndamm 11, 17235 Neustrelitz  
Telefon 03981 239373  
[www.kwt-grosshandel.de](http://www.kwt-grosshandel.de)

### go-digital-Berater

publiccom GmbH  
Jörn Bartel  
Große Wollweberstraße 20, 17033 Neubrandenburg  
Telefon 0395 563915-00  
[www.publiccom.de](http://www.publiccom.de)

## Weitere Information

Das Projekt wurde gefördert im Rahmen des Förderprogramms go-digital.

Das Bundeswirtschaftsministerium unterstützt Unternehmen mit 50% der Kosten bei der Beratung und Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen durch autorisierte Beratungsunternehmen.

### Infos zum Programm

EURONORM GmbH  
Telefon 030 97003-333  
[go-digital@euronorm.de](mailto:go-digital@euronorm.de)  
[www.bmwi-go-digital.de](http://www.bmwi-go-digital.de)

## Impressum

### Herausgeber

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie,  
Soziale Medien, Öffentlichkeitsarbeit  
11019 Berlin  
[www.bmwi.de](http://www.bmwi.de)

### Stand

März 2020

### Gestaltung

EURONORM, Berlin

### Bildnachweis

sutthinon602 – adobestock  
KWT Großhandel Kamin- und Wärmetechnik GmbH, Neustrelitz