

Ersatzteile schnell finden

Klickparts setzt auf selbstlernende KI-basierte Suchtechnologie

HALBERGMOOS (PFW). Es ist eine Binsenweisheit und gilt im digitalen Bereich vielleicht noch kompromissloser als in der analogen Welt: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. In der realen Welt entscheiden Sekundenbruchteile über Sympathie oder Antipathie, im Netz bestimmen Struktur, Übersichtlichkeit und Design den ersten Eindruck – zu neudeutsch die „Impression“. Erst wenn sich der Nutzer im Webshop wohlfühlt und schnell zurechtfindet, die Eindrücke und das Erlebnis überzeugen – also die „User Experience“ stimmt – kommt es zum Kaufabschluss und der Kunde wird beim nächsten Bedarfsfall zum Wiederholungstäter. Klickparts bietet seit über zwei Jahren im Online-Vertrieb Ersatzteile und Wartungsprodukte für Baumaschinen und hat damit in der Branche Neuland betreten. Ziel ist es, ein One-Stop-Shop zu sein. Mit einer Suchanfrage findet der Kunde das richtige Ersatzteil – mit allen Preisen, Verfügbarkeiten und Angaben zum Hersteller.

Möglich machen das neben den Mitarbeitern, die inzwischen über 250 000 Produkte in den Shop eingepflegt, kategorisiert und genau beschrieben haben, eine KI-basierte Suchtechnologie. Dabei musste natürlich im ersten Schritt das Team die Cross-Referenzierung – also welches Produkt in welche Baumaschine passt beziehungsweise in welche Baumaschinen passen – recherchieren und aufbereiten. Doch gesteuert wird es durch eine Suchtechnologie, die es dem User denkbar einfach macht, das passende Teil zu finden. Die Online-Plattform vereinfacht und beschleunigt die Suche nach Ersatzteilen und Wartungsprodukten für Baumaschinen nicht nur, sondern bietet, branchenweit einzigartig, sofort auch für nicht eingeloggte Nutzer volle Transparenz über Preis und Verfügbarkeit.

„Die Herausforderung, die Cross-Referenzen aufzuzeigen, liegt auf der Hand,

wenn man weiß, dass ein und derselbe Ölfilter in bis zu 80 verschiedene Baumaschinen passt“, beschreibt Klickparts-Geschäftsführer Stephan Bäumler die besondere Aufgabe. Überdies haben sich die Verantwortlichen dazu entschieden, mit nur einem Suchfeld zu arbeiten. In dieses können die Kunden eingeben, was sie wollen oder was sie wissen. Denn oftmals ist die Originalersatzteilnummer nicht mehr lesbar und daher weiß der Kunde nicht zu hundert Prozent genau, wonach er suchen muss. Kunden können beispielsweise den Hersteller, das Produkt, die Artikelnummer oder eben die Original-Ersatzteilnummer eingeben und kommen zum richtigen Ergebnis. Sicherheitshalber sind die Produkte noch bebildert, sodass etwaige Zahlendreher nicht zu Falschbestellungen führen und man statt des gewünschten Filtersatzes eine Rundumleuchte erhält.

Damit setzt sich Klickparts deutlich von anderen Online-Shops – auch aus vergleichsweise verwandten Branchen – ab. „Anbieter für Motorräder oder Autozubehör haben in der Regel mehrere Suchfelder für Fahrzeughersteller, Artikelnummer oder das jeweilige Produkt. Das halten wir für viel zu kompliziert“, beschreibt Bäumler, dass bei Klickparts alle drei Suchfelder in einem vereint sind. „Wir wollen es dem Kunden so einfach wie möglich machen“, formuliert der Geschäftsführer das Ziel, das komplexe Sortiment der Baumaschinen-Ersatzteile und -Wartungsprodukte schnell durchsuchbar zu machen. Zudem kann der Kunde zwischen unterschiedlichen Qualitätsstufen für den gewünschten Artikel wählen. Entscheiden kann er sich zwischen dem Originalersatzteil des Geräteherstellers (OEM), dem Produkt eines Zulieferers (OES) oder einem Nachbauteil (IAM).



Mit einer Suchanfrage findet der Kunde das richtige Ersatzteil. Foto: Klickparts

Daher war es wichtig, ein leistungsstarkes Tool zu integrieren, mit dem diese Ansprüche zu realisieren sind. Denn die Qualität der Suche hat unmittelbaren Einfluss auf die Conversion, also auf die Kaufabschlüsse und damit auf den Umsatz. Entscheiden haben sich Bäumler und sein Team für „Fact-Finder“, eine schnelle, fehlertolerante Suchmaschine für Online-Shops, die auch mit komplexen Datenstrukturen umgehen kann. Diese hat zudem eine integrierte Suggestfunktion, sodass dem Kunden bei der Bedienung Suchvorschläge gemacht werden. Auch Vertipper werden verziehen. „Denn gerade bei spezifischen, technischen

Bezeichnungen können Tipp- oder Rechtschreibfehler auftauchen, die bei weniger ausgereiften Tools zu irrelevanten Ergebnissen und damit zu weniger Kaufabschlüssen führen können“, gibt es für Bäumler gute Gründe, auf die leistungsfähige Suchtechnologie zu setzen. Überdies wird die Suche dank eines selbstlernenden Suchalgorithmus im Laufe der Zeit – quasi bei jeder Anfrage – automatisch immer besser. Klickparts hat sich damit für einen Partner entschieden, der den Wachstumskurs des jungen Unternehmens nicht nur unmittelbar vorantreibt, sondern diesen auch langfristig begleitet.