



Servitization: die Zukunft des B2B-Commerce

2.500

Professionals in
7 Ländern

1.667

Elefanten lassen sich gleichzeitig mit Huismans größtem Kran hochheben

230+

Schiffe weltweit sind mit Huisman-Produkten ausgestattet



DIE HERAUSFORDERUNG

- Aufbau des ersten digitalen Portals, das Huisman-Dienstleistungen weltweit anbietet
- Schaffung einer Online-Ressource, auf die zugegriffen werden kann, wenn die Schiffe auf See online sind
- Integration unterschiedlicher Dienstleistungen an einem zentralen Ort
- Realisierung einer zukunftsweisenden Lösung, die Maßstäbe in der Branche setzt

DIE LÖSUNG

- Progressive Web App, die online genutzt werden kann
- einheitliche Umgebung, die alle Huisman-Services auf einer Plattform vereint
- mehrere Anpassungsgrade und Hierarchien, um komplexen Organisationen gerecht zu werden
- Grundstein für ein Servitization-Geschäftsmodell: die Zukunft der gesamten Branche
- Online-Plattform mit technischer Bibliothek, Ersatzteilshop und Service-/Kundendienstkanal

ÜBER HUISMAN

Huisman ist ein weltweit führender Konstrukteur, Hersteller und Dienstleister von schweren Bauanlagen für führende Unternehmen in den Bereichen erneuerbare Energien, Öl und Gas, Zivilbau, Schifffahrt und Unterhaltung. Das Produktportfolio umfasst Krane, Pipelay- und Bohrausrüstungen sowie Winden, Schiffskonstruktionen und spezielles, maßgeschneidertes Equipment.

Bis 2019 verfügte Huisman über keine Online-Plattform für seine Kunden. Diese Situation, obwohl sie in der maritimen Industrie normal ist, bot Huisman eine Gelegenheit: die weltweit erste Serviceplattform in ihrer Branche zu entwickeln, um einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen. Aber wie könnte man eine Branche effizient digitalisieren, die so innovativ, so komplex und gleichzeitig aus praktischen Gründen so unerfahren mit Online-Lösungen ist? Die Antwort war: myHuisman.

www.huismanequipment.com



Huisman kann ohne weiteres als das weltweit führende Unternehmen für die Entwicklung, Herstellung und den Service von schweren Bauanlagen für die Bereiche erneuerbare Energien, Öl und Gas sowie die Schifffahrt bezeichnet werden. Neben vielen anderen bemerkenswerten Errungenschaften kann sich Huisman rühmen, die größten Krane der Welt konstruiert und gebaut zu haben: die beiden 10.000-mt-Rohrkrane für Heeremas Sleipnir, ein halbtauchfähiges Kranschiff.

Huisman ist kontinuierlich auf der Suche nach dem entscheidenden Wettbewerbsvorteil, der seine Position als unangefochtener Champion des Sektors sichert. So schlug Martijn Reissenweber, Director Huisman Global Services, im Jahr 2018 vor, die Geschäftsprozesse weiter zu digitalisieren. Ein Vorhaben, für das sich kein anderer Mitbewerber von Huisman entschieden hat. Zumindest nicht auf dem Niveau der Komplexität und mit dem gewünschten Ergebnis höherer Qualität für seine Kunden, das

Huisman anstrebt. Martijn wusste um die Herausforderung und wollte die richtigen Partner für dieses komplexe Projekt finden.

Eine Lösung für alle

Huisman hat mit Intershop und Implementierungspartner Fenego die perfekte Allianz gefunden, um die digitale Transformation voranzutreiben. Mit der Unterstützung von Fenego und der zuverlässigen Intershop Commerce Plattform hat Huisman seine Digitalisierungsinitiative gestartet. Das Unternehmen will nicht nur eine starke Referenz in seiner Branche bleiben, sondern zugleich auch ein weitaus komplexeres Ziel erreichen: Huisman will die Prozesse der Branche revolutionieren. Wie das möglich ist? Durch die Bereitstellung einer weitaus effizienteren Möglichkeit, weltweit Dienstleistungen zu erbringen.

Um dieses ambitionierte Ziel zu erreichen, hat Huisman eine Online-Plattform geschaffen, wie es sie in der Branche noch nie gegeben hat: Sie dient als technische Bibliothek, als Ersatzteilshop und als Service-/Kundendienstkanal – bereitgestellt in einer einzigen, vollständig integrierten und fortschrittlichen Web-Lösung. Sie ist die erste ihrer Art für die Schifffahrts- und Schwerlastbranche. Die myHuisman-Plattform, die auf Intershop-Basis läuft, erforderte die Integration von zwei verschiedenen Azure-Cloud-Umgebungen. Fenego stand dabei vor der Herausforderung, eine Plattform umzusetzen, die kurz- und mittelfristig weiter wachsen kann.

Drohnen und Predictive Maintenance

Huismans Vision für die Zukunft seiner Branche basiert auf Effizienz, Umweltverantwortung und Rentabilität für alle beteiligten Partner. Huisman verfolgt bereits einen klaren Plan zur Verbesserung von Effizienz und Performance.

Ein anschauliches Beispiel dafür ist der Einsatz von Drohnen für Inspektionen und Anlagenleistungs-Dashboards, die wertvolle Einblicke und Empfehlungen für die vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance) liefern.

Huisman plant, digitale Kapazitäten zu nutzen, um sein Fachwissen und seine Dienstleistungen online an jedem Ort der Welt anzubieten und so die Effizienz zu maximieren und die Ausfallzeiten der Krane und anderer schwerer Anlagen, mit denen seine Kunden arbeiten, zu reduzieren. Dies ist essenziell, wie Martijn Reissenweber betont:

„Viele unserer Kunden arbeiten mit Maschinen, die pro Tag mehrere Millionen Dollar kosten. Wenn sie also ausfallen, nicht funktionieren oder in ihrer Leistung eingeschränkt sind, ist das unglaublich teuer. Für uns ist Zeit also von entscheidender Bedeutung. Unser CEO hat immer gesagt, dass wir zuerst das Problem beheben und erst dann über Geld reden sollen. Unsere Kunden, unsere Dienstleistungen und deren Qualität stehen immer an erster Stelle.“

Eine Möglichkeit, die Ausfallzeiten zu reduzieren und die Gesamtkapazität der Huisman-Dienstleistungen zu erhöhen, ist der Einsatz von Drohnen in Kombination mit einer leistungsstarken digitalen Plattform. Denn so kann der Bedarf an zukünftigen Dienstleistungen oder Wartungsarbeiten erfasst, analysiert und schließlich vorhergesagt werden. Die Vorteile dieses neuen Ansatzes sind offensichtlich. Aber um es ganz deutlich zu machen, erzählt Martijn Reissenweber von einem Standard-Serviceeinsatz:

„Unser derzeitiger Prozess sieht vor, dass ein Techniker an einen weit entfernten Ort geflogen wird, wo er in einem Hotel übernachtet, zum Standort der Maschine pendelt, zwei Stunden lang arbeitet und in ähnlicher Weise zurückkehrt. Jetzt setzen wir eine Drohne ein, was die Kosten und den ökologischen Fußabdruck reduziert.“



„Wir haben uns für Intershop entschieden, weil diese E-Commerce-Plattform ideal auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten ist. Sie verbindet nahtlos die Funktionalität eines B2B-Shops mit der benutzerfreundlichen Ästhetik einer B2C-Plattform. Darüber hinaus fügt sich Intershop perfekt in den von uns angestrebten Architekturrahmen. Dieses vielseitige Plattformpaket ist weltweit einsetzbar und passt damit perfekt zu unserer Marktpräsenz.“

**Martijn Reissenweber, Director Huisman
Global Services**

Säulen einer erfolgreichen Zukunft

Huismans Idee, seine Dienstleistungen zu automatisieren und zu digitalisieren, stößt auf eine große Hürde: Ohne eine Online-Plattform, die die Daten richtig nutzen und verarbeiten kann, wird kein Einsatz im Außendienst erfolgreich sein. An dieser Stelle kommen Intershop und Fenego ins Spiel: Die neue Online-Plattform von Huisman ist weit mehr als ein Corporate Web. Es handelt sich vielmehr um eine komplexe Online-Plattform mit drei verschiedenen Säulen:

1. Ein Service-/Kundendienstkanal:

Die erste Lösung, die die neue Intershop-basierte Huisman-Online-Plattform bietet, ist ein digitaler Service-/Kundendienstkanal. Dank Ticketsystem und Hierarchie können Kunden Support- und Serviceanfragen in geordneter Art und Weise stellen. Dieses System ermöglicht es den Unternehmen, die mit Huisman zusammenarbeiten, und Huisman selbst, Prioritäten zu setzen, wer was und wann anfordert. So können die verschiedenen Teams desselben Unternehmens Prioritäten setzen, wer den Service zuerst erhalten soll, um die Auswirkungen von Ausfallzeiten bei wichtigen Anlagen zu verringern.

Auch die Idee von Fenego, eine Progressive Web App zu entwickeln, ist für Huisman-Kunden, die naturgemäß auf offenem Meer arbeiten und deren Internetverbindung für längere Zeit ausfallen kann, von entscheidender Bedeutung. Die von Fenego entwickelte Progressive Web App ermöglicht es

Huisman-Kunden, auch offline weiterzuarbeiten und später, wenn das Internetsignal wieder hergestellt ist, automatisch alles hochzuladen, was erledigt oder angefordert wurde.

2. Eine technische Bibliothek:

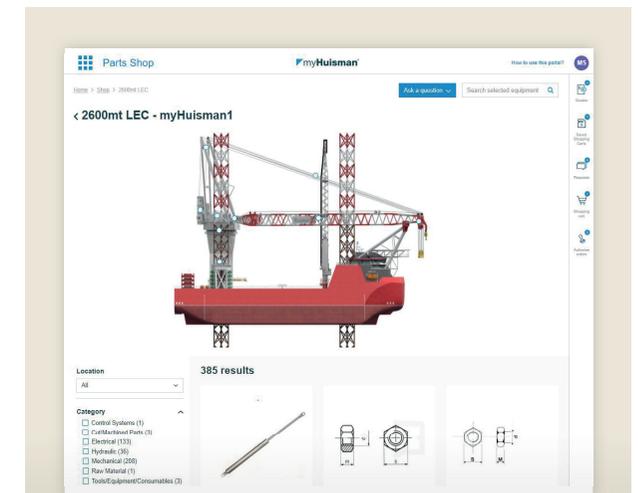
Die zweite Säule. Einer der Hauptgründe für das Digitalisierungsvorhaben von Huisman war es, einen effizienteren Weg zu finden, um alle technischen Informationen, die die Kunden täglich über die von Huisman hergestellten Maschinen und Krane benötigen, zu speichern, zu indexieren und abzurufen. Zu diesem Zweck fungiert die Online-Plattform von Huisman als technische Bibliothek, die allen Kunden Zugang zu den spezifischen technischen Informationen ihrer Maschinen sowie zu ihren Wartungsberichten, Zertifizierungen oder technischen Daten über ihre Modifikationen bietet. Sogar die Aufzeichnungen der technischen Inspektionen können am gleichen Ort gespeichert werden. Dies ermöglicht einen einfachen Informationsfluss in beide Richtungen – für Huisman und für die Kunden.

3. Ein Online-Ersatzteilshop:

Die dritte Säule, die von der neuen Intershop-basierten Online-Plattform bereitgestellt werden sollte, war ein Ersatzteilshop. Diese E-Commerce-Funktionalität – insbesondere interessant für B2B- und Aftermarket-Lösungen – ist eine der Stärken von Intershop. Und es war nur logisch, dass Huisman als Maschinen- und Teilelieferant auch einen Online-Katalog für Teile und Zubehör anbietet. Der neue Online-Ersatzteilshop von Huisman

ermöglicht es Unternehmen aus aller Welt, nach bestimmten Teilen zu suchen, die für eine Reparatur oder Aufrüstung benötigt werden. Er zentralisiert auch Informationen zwischen dem Kunden und Huisman und wird in Zukunft Querverweise zwischen der technischen Bibliothek und den Wartungsberichten ermöglichen, um ein leistungsfähiges Netzwerk von Teilen und Maschinen zu schaffen, das für jeden Bedarf des Kunden verfügbar ist.

Alles in allem ist die Lösung von Huisman eine Kombination aus Intershops vielseitiger Online-Plattform mit starken B2B-Commerce-Funktionalitäten und Fenegos technischer Expertise und Weitblick bei der Entwicklung maßgeschneiderter Lösungen, die es Huisman ermöglichen werden, auch in Zukunft Marktführer im Dienstleistungssektor zu bleiben.



ÜBER INTERSHOP

Immer in Ihrer Nähe



Die Intershop Communications AG (gegründet 1992, Prime Standard: ISHA) unterstützt weltweit führende Hersteller und Großhändler dabei, ihren Vertrieb innovativ zu digitalisieren.

Auf Intershops Cloud-basierter E-Commerce-Plattform können B2B-Unternehmen ihre digitale Präsenz auf- und ausbauen, ein konsistent positives Kundenerlebnis schaffen und so nach-

haltig den Online-Umsatz steigern. Mit der Erfahrung aus über 30 Jahren digitalem Handel und einer weltweiten Präsenz helfen wir über 300 Kunden, Produkte in Umsätze zu verwandeln und die Beziehungen zu ihren Kunden dauerhaft zu verbessern.

Intershop is built to boost your business. Erfahren Sie mehr unter www.intershop.de.



SPRECHEN SIE MIT UNSEREN EXPERTEN

www.intershop.com/de/standorte
info@intershop.de