



Praxisbericht  
FRAKO



*FRAKO Kondensatoren- und Anlagenbau GmbH*

## Ins E-Business einsteigen – Das Ersatzteilgeschäft unkompliziert digitalisieren

Traditionsbewusstsein und Innovationsbereitschaft begleiten die FRAKO Kondensatoren- und Anlagenbau GmbH seit der Gründung im Jahre 1928. Das mittelständische Unternehmen arbeitet kontinuierlich an seinem Produkt- und Serviceportfolio für Blindleistungs-Kompensation und Power-Quality Systemlösungen, um am Weltmarkt bestehen zu können. Bei so viel technischer Kompetenz mag es erstaunen, dass der Vertrieb des Herstellers bis Anfang 2016 klassisch organisiert war und ohne eigenen Online-Shop auskam. Doch dann ging alles ganz schnell: Innerhalb von nur zwei Monaten digitalisierte FRAKO sein aufwändiges Ersatzteilgeschäft mit dem BusinessShop und verkaufte online.

Produktqualität „Made in Germany“  
aus Südbaden

Zwischen Kaiserstuhl und Schwarzwald hat FRAKO in Teningen seinen Firmensitz. Dort produziert das Unternehmen Kondensatoren und Lösungen, die Unternehmen auf der ganzen Welt benötigen: Produkte von FRAKO reduzieren Energiekosten und sorgen für eine einwandfreie Netzversorgung, um Betriebsausfälle zu verhindern, beispielsweise in Industriebetrieben-, oder Rechenzentren. Die Leistungskondensatoren warten im Branchenvergleich mit hoher Qualität „Made in Germany“ auf und sind überdurchschnittlich langlebig mit gleichzeitig hoher Betriebssicherheit.

FRAKO ist ein international tätiges Unternehmen mit den besonderen Stärken eines familiären Mittelständlers. Produktqualität und Sicherheit stehen an erster Stelle.

**FRAKO**  
Unternehmen

**Gründung**  
1928 als Frankfurter  
Kondensatoren  
Fabrik

**Hauptsitz**  
Teningen, Baden-  
Württemberg

**Branche**  
Elektroindustrie

**Mitarbeiterzahl**  
ca. 120

**Website**  
[www.frako.com](http://www.frako.com)



Serviceportfolio für Blindleistungs-Kompensation und Power-Quality Systemlösungen



Zum After Sales Service gehört auch das Ersatzteilgeschäft

### Exzellenter Service, aufwändiges Ersatzteilgeschäft

Mit dem Verkauf seiner Produkte hört das Geschäft der Teningen nicht auf – Service und Support sind für den sicheren Betrieb und eine lange Lebensdauer der Technik unabdingbar. Für seine Kunden betreibt das Unternehmen deshalb eine kostenlose Servicehotline und hat acht Servicetechniker im Einsatz, fünf davon im Außendienst. Zum After Sales Service gehört auch das Ersatzteilgeschäft. Dieses war bis 2016 Bestandteil des operativen Vertriebs. „Der Beratungsaufwand im Support und die kaufmännische Abwicklung gestalten sich aufwändig“, beschreibt Matthias Wachter, verantwortlicher After Sales Servicemanager bei FRAKO, die damalige Situation. „Für die Zukunft wollten wir uns auch in diesem Bereich wettbewerbsfähig aufstellen. Das Ersatzteilgeschäft musste optimiert werden.“

### Großhandel oder eigener Online-Shop waren keine Alternativen

Ziel war, den Beratungsaufwand im Support mit Hilfe von Tools sowie Reparatur-

und Wartungssets zu senken. Außerdem sollten, abhängig von der Kundengruppe, klare und sinnvolle Rabattregelungen für Ersatzteile festgelegt werden. Im Unternehmen wurde schnell klar, dass eine Auslagerung an Partner wie etwa den Großhandel nicht infrage kam: „Der Support wäre weiterhin aufwändig geblieben, zudem hätten wir den Kundenkontakt und somit wertvolle Daten und die Chance auf Feedback aus den Händen gegeben“, so Wachter. Die Alternative, einen eigenen Online-Shop aufzubauen, schien da sinnvoller. Aber auch hier gab es schnell Gegenargumente. „Wir hätten einfach richtig viel investieren müssen, zudem hatten wir das benötigte Know-how nicht im Unternehmen.“

### Mit dem BusinessShop in zwei Monaten online

Im Verlauf der Recherche von machbaren Lösungen wurde man auf Mercateo aufmerksam; der BusinessShop erfüllte die definierten Kriterien. „Zwei Monate nach der ersten Anfrage war unser BusinessShop schon online, das ging wirklich schnell“, erinnert sich Matthias Wachter.

Alle relevanten Ersatzteile für das Anlagengeschäft sowie Wartungsdienstleistungen des Herstellers waren nun online verfügbar. Auch die entsprechenden Konditionen konnten abgebildet werden, so gab es beispielsweise differenzierte Preisgruppen, unter anderem für Endkunden, Installateure und den Großhandel.

### Effizienz für FRAKO, Bestellkomfort für den Kunden

Der BusinessShop ist von der FRAKO-Internetseite erreichbar – ist ein Kunde interessiert, wird er einfach und schnell freigeschaltet. Die Vertriebsmitarbeiter weisen am Telefon oder im Außendienst einfach direkt auf das Angebot. Es müssen keine manuellen Angebote mehr gestellt werden und der Supportaufwand ist damit deutlich geringer. Die Bestellungen kommen elektronisch und mit allen relevanten Informationen bei FRAKO an. „Mit dem BusinessShop haben wir nicht nur Kosten und Prozesse optimiert, sondern definitiv auch Mehrwerte für den Kunden geschaffen“, betont Wachter. „Der Bestellprozess ist für ihn deutlich einfacher und kürzer, so kommt er



*„Mit dem BusinessShop haben wir nicht nur Kosten und Prozesse optimiert, sondern definitiv auch Mehrwerte für den Kunden geschaffen.“*

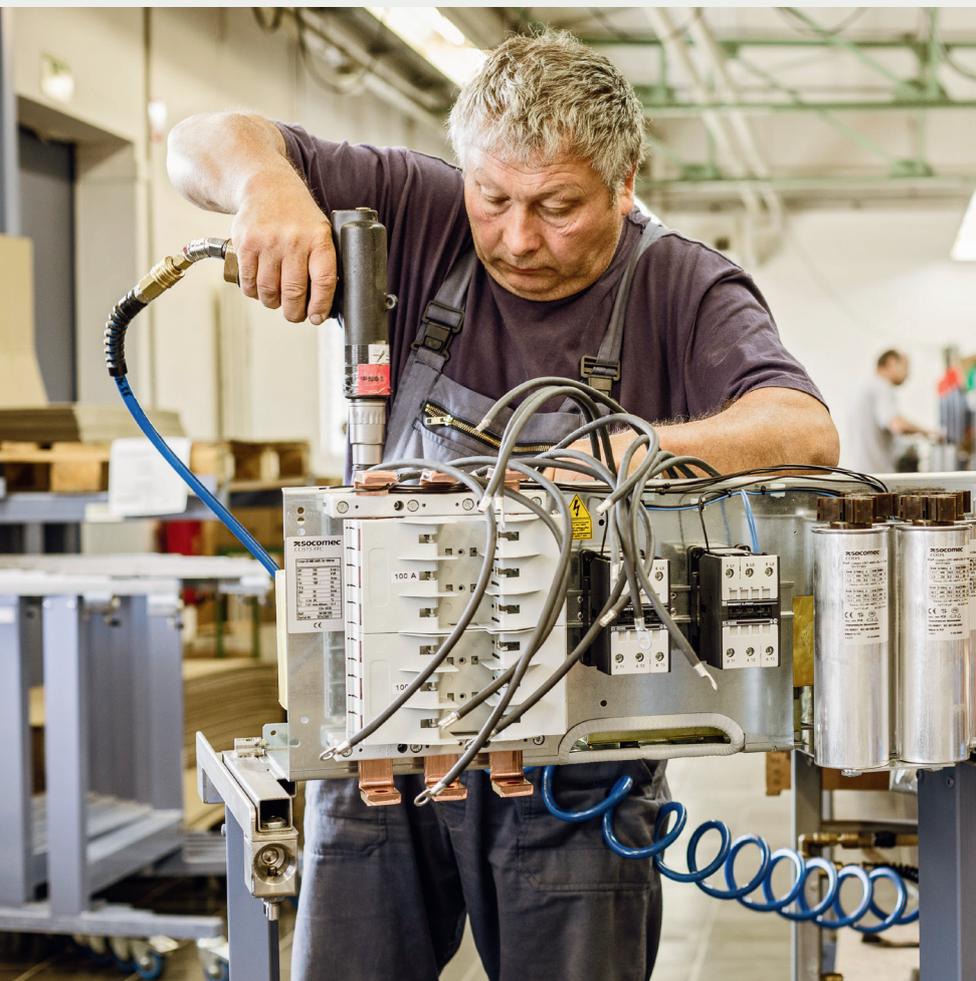
Matthias Wachter,  
After Sales Servicemanager bei FRAKO

schneller an den gewünschten Artikel. Außerdem braucht er auch bei kleineren Bestellungen keinen Mindestmengenzuschlag zu zahlen.“ FRAKO hat für den

Shop Ersatzteil- und Servicepakete geschnürt, der Kunde muss sich also nicht alles selbst zusammenklicken und findet schnell das passende Ersatzteil. Sucht er nach einem nicht mehr aktuellen Modell, wird ihm der Nachfolger angezeigt. Suchfilter unterstützen die Auswahl.

**FRAKO BusinessShop wird weiterentwickelt**

Zukünftig will FRAKO das Angebotsportfolio in seinem BusinessShop auf Mercateo Unite erweitern. Die Möglichkeit einer individuellen Preisgestaltung bis hin zu einem 1:1-Pricing soll hier zu noch mehr Flexibilität führen. „Auch unsere Dienstleistungen sind digital bestellbar, das garantiert eine sauberere Abwicklung“, so Wachter. „Der Shop wird diese Dienstleistungen aber nicht erbringen. Da kommt dann jemand von uns, der nicht digital ist, sondern ein echter Mensch, und das ist auch gut so.“



FRAKO Leistungskondensatoren sind „Made in Germany“

### **FRAKO Kondensatoren- und Anlagenbau GmbH**

FRAKO gehört zu den international führenden Anbietern von Produkten und Lösungen für Blindleistungs-Kompensation und Power-Quality Systemlösungen. Das Unternehmen beschäftigt über 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unterhält ein weltweites Vertriebsnetz. Mit praxisnahen, zukunftsorientierten und sicheren Produkten sowie einer zuverlässigen Lieferung an den gewünschten Einsatzort sorgt FRAKO zuverlässig für höhere Energieeffizienz und bessere Spannungsqualität bei seinen Kunden.



**Ansprechpartner**  
Matthias Wachter  
T +49 7641 45 35 44  
wachter@frako.de

**Mercateo Unite**  
Sie haben Fragen?



**Christian Möller**  
T +49 341 35 58 69 99  
verkaufen@unite.eu

[www.unite.eu](http://www.unite.eu)

Unite.eu ist Europas anbieterneutrale B2B-Vernetzungsplattform aus dem Haus Mercateo.

Einkäufer, Händler, Hersteller und Dienstleister nutzen diese Infrastruktur für gemeinsame Kooperationen und digitale Transaktionen, unabhängig von ihrem bisherigen Digitalisierungsgrad. Hersteller und Händler lösen den Kanalkonflikt im mehrstufigen B2B-Vertrieb durch neue digitale Kooperationsmodelle und entsprechen so den Erwartungen der Kunden an moderne Einkaufsprozesse und Service. Neben der Vernetzungsplattform Unite.eu, die sich neutral zwischen Anbietern und Einkäufern im B2B-Bereich positioniert, betreibt Mercateo seit dem Jahr 2000 den größten B2B-Marktplatz Europas.