

Neue Wege für den technischen Einkauf

Prozessinstrumentierung aus dem Online-Shop



Thorsten Schulze, Geschäftsführer, Automation24

Seit nunmehr 10 Jahren führt Automation24 einen internationalen Online-Shop für Standardprodukte der Automatisierungstechnik. Die Plattform bietet konfigurierbare und lagerhaltige Produkte für die Fabrik- und Prozessautomation an. Zielgruppe sind kleine und mittelständische Unternehmen aus den Bereichen Maschinenbau, Konstruktion und Entwicklung, produzierendem Gewerbe sowie der Elektrotechnik und öffentlichen Einrichtungen wie bspw. Hochschulen. Im Interview mit CITplus beantwortet der Geschäftsführer, Thorsten Schulze, Fragen für die Nutzer des Online-Shops. Die Fragen stellte Etwina Gandert, Chefredakteurin CITplus.

Welches Portfolio bietet Automation24 aus der Automatisierungstechnik für die Prozessindustrie?

Thorsten Schulze: Neben den neu hinzugekommenen Prozessinstrumenten in den Bereichen Druck-, Durchfluss-, Füllstand- und Temperatursmesstechnik, bieten wir unseren Kunden nun auch Produkte im Bereich Prozessanalyse und Prozessregelung wie zum Beispiel Datenlogger. In Kürze werden wir hier nicht nur lagerhaltige Produkte anbieten, sondern Kunden auch die Möglichkeit geben Produkte individuell zu konfigurieren und dann über den Webshop zu bestellen. Für Sonderanfragen stehen wir weiterhin mit der gewohnten Beratung zur Seite. Neben den Produkten aus der Prozessmesstechnik können auch alle weiteren Produkte der Automatisierungs- und Sicherheitstechnik bei uns bezogen werden – vom Sensor bis zum Schaltschrank.

Welchen Vorteil bieten Sie Anwendern gegenüber dem Bezug beim Hersteller?

T. Schulze: Der große Vorteil für unsere Kunden besteht darin, dass sie ihren gesamten Bedarf für die Anlage bei uns beziehen können und nicht nur einzelne Produkte der jeweiligen Hersteller, was den Beschaffungsaufwand deutlich verringert. Zusätzlich bieten wir unseren Kunden den Service, dass Standardprodukte bei uns sofort ab Lager verfügbar sind, die beim Hersteller eventuell eine Produktionszeit haben.

Nutzen Sie in der Beratung auch virtuelle Kommunikationsmittel und digitale Tools wie Smart Glasses?

T. Schulze: Diese Technologien sind in aller Munde, aber leider am Markt noch nicht so

verbreitet, dass man einen umfassenden Kundensupport damit leisten könnte. Nichtsdestotrotz behalten wir solche Technologien im Auge für einen weiteren Ausbau unseres Service Angebots. Bis dahin unterstützen wir unser Kunde gewohnt über alle bekannten Kanäle, wie Telefon, E-Mail, Chat, Teams und TeamViewer, häufig auch mit dem Austausch von Fotos und Videos zur besseren Erläuterung.

Welchen Service bieten Sie Ihren Kunden bei der Auswahl und Einkauf?

T. Schulze: Bei Bedarf unterstützen wir unsere Kunden während des gesamten Kaufprozess im Webshop. Darüber hinaus bieten wir einen kostenlosen Kontaktservice: Hier können sich Kunden mit Sonderanfragen und Wünschen, die über den Webshop nicht handelbar sind, persönlich an einen Mitarbeiter wenden.

Richtet sich Ihr Angebot vor allem an die Ersatzteilbeschaffung und den Geräte austausch?

T. Schulze: Mit unserer Lagerhaltung sprechen wir auch die Kunden an, die bei uns Ersatzteile beschaffen wollen. Aber selbstverständlich unterstützen wir mit unserem Angebot auch die Planung und den Anlagenbau von neuen Maschinen oder Anlagenerweiterungen.

Können Sie auch bei der Planung und Installation unterstützen?

T. Schulze: Bei der Planung und Installation stehen wir unseren Kunden vollumfänglich zur Seite – sei es bei der Auswahl des richtigen Produkts für seine Applikation oder im Nachgang bei der Montage und Inbetriebnahme. Durch unser aus-

gewähltes Portfolio sind wir in der Lage unsere Kunden bestmöglich zu assistieren.

Bestehen Bedingungen wie eine Mindestabnahme für Ihre Kunden?

T. Schulze: Bei uns gibt es weder Mindestabnahmen noch Mindestbestellwerte für den Kunden – eher das Gegenteil ist der Fall: Einige Produkte, die in Verpackungseinheiten mit gewisser Stückzahl kommen, teilen wir auch gerne auf, wenn ein Kunde weniger als die vorgegebene Menge benötigt.

Schlagen sich Unterbrechungen der Lieferketten auch in Ihrer Lieferfähigkeit nieder?

T. Schulze: Leider ist auch Automation24 von den aktuellen Lieferschwierigkeiten, Materialengpässen und Preissteigerungen am Markt betroffen. Zwar haben wir frühzeitig reagiert und unsere Lagerbestände angepasst, aber die aktuellen Geschehnisse in der Welt machen eine solide Planung nahezu unmöglich. Alle unsere Mitarbeiter arbeiten aber weiterhin mit vollem Einsatz daran, unseren Kunden die bestmögliche Unterstützung zu geben.

Diesen Beitrag können Sie auch in der Wiley Online Library als pdf lesen und abspeichern:
<https://dx.doi.org/10.1002/citp.202200512>

Kontakt

Automation24 GmbH, Essen
 Tel.: +49 201 52 31 30-0
 info@automation24.de · www.automation24.de