

Das Online-Bestellsystem von Actebis Peacock im Test

Actebis spielt in einer neuen Liga

Noch vor zwei Jahren war der Online-Shop von Actebis Peacock ein schwer renovierungsbedürftiges System. Doch seitdem feilt der Broadliner aus Soest mit Hochdruck an seinem Internet-Auftritt. Jetzt wird das Unternehmen für seine Mobilmachung im E-Business belohnt: Der Actebis-Shop erhält von CRN als erstes Bestellsystem die Sonderauszeichnung »Excellent E-Shop«.

Markus Heinemann/
samba.schulte@crn.de

Als Actebis Peacock vor zwei Jahren seine »neue digitale Welt« vorstellte und ankündigte, man wolle im E-Commerce bald schon ein Qualitätsniveau erreichen, das Vorbildfunktion für elektronisches Business habe, mutete das sehr vollmundig an. Denn zum damaligen Zeitpunkt war das Online-Info- und -Bestellsystem des Soester Distributors noch eine Baustelle. Doch der Handlungsbedarf führte zu einem großen Relaunch, der im August 2004 online ging. Dessen Ergebnis erfreute nicht nur das E-Shop-Team der CRN, das dem System anlässlich eines Shoptests die Auszeichnung »CRN Certified E-Shop 2005« verlieh, auch die Fachhändler belohnten die Mühen, in dem sie innerhalb der ersten fünf Monate nach dem Relaunch den Online-Umsatz um rund 30 Prozent ansteigen ließen. Auf diesen ersten Erfolgen ruhte sich Actebis Peacock nicht aus, sondern feilte weiter am Online-Angebot. Das Ergebnis: Actebis hat sein Bestellsystem noch einmal stark verbessert.

Das System verfügt nun über ein neues Design und eine neue Benutzerführung. Dabei besteht die horizontale Navigationsleiste nun aus Drop-down-Menüs, wobei gerade ausgewählte Menüpunkte zusätzlich fest verankert in der vertikalen Navigationsleiste erscheinen. Das Produktsuchfeld sowie das Nutzerkonto bleiben darüber hinaus ständig

präsent. Unter dem Menüpunkt »Mein Konto« hat der Besucher die Möglichkeit, individuelle Systeminstellungen vorzunehmen. So kann er beispielsweise das Passwort ändern, die SSL-Verschlüsselung ein- oder abschalten und weitere User mit individuellen Zugriffsrechten anlegen. Zudem unterstützt ein Kontaktlink den Partner, wenn er Hilfe benötigt, mit einer Hilfe-Dokumentation, FAQs und Kontaktdaten zu Ansprechpartnern bei Actebis Peacock.

Starke Noten für Suchfunktionen

Mit den sehr schnellen und leicht zu bedienenden Suchfunktionen können Reseller Produkte über Volltext, verschiedene Produktnummern, Hersteller und bis zu drei, sich einschränkenden Produktkategorien suchen. Diese Suchvorgaben kann er zudem mit seinen Preisvorstellungen sowie verschiedenen Produktstati (beispielsweise Aktionsartikel oder Top-Produkt) kombinieren. Das einzige Suchkriterium, über das Fachhändler nicht alle Produkte finden können, ist EAN. »Hersteller-bedingt fehlt diese bei rund einem Drittel aller Produkte«, entschuldigt sich Andre-

as Erlenkötter aus der E-Business-Sales-Abteilung von Actebis Peacock. Die Artikelbeschreibungen sind bei etwa 95 Prozent der Produkte ausführlich und enthalten ein PDF-Datenblatt. Auch die jeweilige Garantiezeit und das passende Original-Zubehör sind schnell zu erfassen. In der Kategorie »suchen« hat sich das System 55 von 58 Punkten verdient.

Die Präsentation der Suchergebnisse ist ausführlich und übersichtlich. So stellt das System den individuellen HEK, den empfohlenen Verkaufspreis (aus juristischen Gründen »Listpreis« genannt) und Lagerinformationen nebeneinander. Dabei lässt sich die bis 100 Stück exakte Lageranzahl (danach 100+) ebenso wie der individuelle Einkaufspreis durch einen Klick in Echtzeit aktualisieren. Darüber hinaus erfährt man über jedes Produkt, wann Actebis Peacock wieder Zulauf erwartet. Datenblätter und Produktzubehör lassen sich anklicken und Artikel in einen Vergleichspool schieben, der die Artikeldaten dann übersichtlich nebeneinander stellt. Diese Vergleichsansicht können Reseller in ein PDF verwandeln und weiter verwenden. Für diese Funktion vergab das Prüftteam Bonuspunkte. Daneben informieren Icons über die verschiedenen Pro-

duktstati (zum Beispiel »Neuer Artikel« oder »End-of-Life«). Bonuspunkte bekommt das System auch für die nützliche Option, Suchergebnisse nachträglich über Produktkategorien und -attribute zu filtern. Der individuelle Händlerrabatt wird hingegen nicht angezeigt. Auch gibt es keine Möglichkeit, Preisverhandlungen online zu starten. Trotzdem erzielt das Bestellsystem von Actebis Peacock in dieser Kategorie mit 44 erreichten von maximal 52 Punkten ein sehr gutes Ergebnis.

Neben der Ergebnismaske, in der man die gefundenen Artikel direkt in den Warenkorb bucht, kann man auch über die Schnellfassung bestellen, in der man lediglich Artikelnummern und Stückzahlen eingibt. Der E-Shop berücksichtigt auch Wünsche nach einem bestimmten Liefertermin (allerdings nur eine Woche im Voraus), einer abweichenden Lieferanschrift und nach Komplettlieferung. Nur der Wunsch nach einer abweichenden Rechnungsanschrift kann online nicht geäußert werden. Dafür sind wiederum die materiellen Vorteile für Online-Besteller beachtlich. Sie zahlen nur sechs Euro Frachtkosten (statt acht bis zehn), einen Euro Transportversicherung (statt vier) und keine Mindermengenaufschlag (statt fünf Euro). Insgesamt erhält der Webshop von Actebis Peacock in der Kategorie »bestellen« sehr gute 44 von 52 Punkten.

RMA-Anträge und Lizenzen online

Neu ist das Rücknahme-Online-Tool (RNO), mit dem der Fachhändler die Rücknahme von defekter und original verpackter Ware bis 14 Tage nach Rechnungserhalt lediglich durch die Eingabe einer Seriennummer on-

CRN Certified E-Shop

Im Rahmen der Testserie »Certified E-Shop« prüft Computer Reseller News die Händlerinformations- und -Bestellsysteme von Distributoren, Herstellern oder Kooperationen. Die Tests werden von einem unabhängigen Experten-Team durchgeführt. Systeme, die im Test besonders viele Punk-

te erreichen, erhalten die Sonderauszeichnung »CRN Excellent E-Shop«. Wenn auch Sie Ihr E-Commerce-System von CRN auf Herz und Nieren prüfen lassen wollen, wenden Sie sich an: Samba Schulte, Tel. 08121 95-1516, samba.schulte@crn.de.



line beantragen kann. Integriert ist auch eine Tracking-Funktion, über die Fachhändler den RMA-Status online verfolgen können. Auch der Lizenz Online Shop wurde innerhalb des letzten Jahres neu in das System integriert. Er führt den User komplett durch Anfragen nach und Bestellungen von Software-Lizenzen von Microsoft (drei verschiedene Programme) und Symantec (zwei Programme). Dabei berechnet das Tool bedarfsgerecht die optimalen Staffeln. Zudem kann wiederum der weitere Verlauf der Anfragen oder Aufträge online verfolgt werden. Die bereits länger in das System integrierte Auftragsverfolgungsfunktion hilft Händlern dabei, aktuelle und erledigte Aufträge anhand

shop in der Kategorie »informieren« 66 von 74 möglichen Punkten. Um das wachsende Herzstück Webshop gruppiert Actebis Peacock weitere Portale, beispielsweise den neu eingeführten »Actebis Bonus Club«. Auch die im letzten Jahr eingeführte Händlershop-Lösung vertritt der Grossist online und bietet den Resellern zudem eine wachsende Anzahl von E-Learning-Angeboten und Informationsmedien zum Download.

»Dass sich die kontinuierliche Arbeit am E-Commerce-System für Actebis Peacock bezahlt macht, kann man auch an den weiter steigenden Nutzerzahlen und der User-Zufriedenheit erkennen«, berichtet Guido Wirtz, Leiter Vertrieb E-Commerce und

noch Funktionen als obligatorisch, die mittlerweile zum Standard jedes Bestellsystems gehören. Für alle zusätzlichen Online-Angebote, wie etwa Konfiguratoren und Lizenz-Tools, können sich Unternehmen Bonuspunkte verdienen.

In Soest verfolgt man derzeit schon neue Pläne, die noch im ersten Quartal dieses Jahres umgesetzt werden sollen. Beispielsweise sollen Preislisten demnächst individuell von Kunden konfigurierbar sein und statt wie bisher ausschließlich per FTP auch per http übertragen werden können. Daneben wird ein spezielles Online-Tool für Projektgeschäfte entwickelt sowie noch individualisiertere Einstellungsmöglichkeiten für jeden User.

Actebis verzeichnet eine deutlich gestiegene User-Zufriedenheit und wachsende Umsätze über das Web

des Backlogs oder über andere relevante Daten zu finden und listet sie mit allen wesentlichen Kennzahlen auf. Zudem ermöglicht die Funktion, gewünschte Auftragsdaten als CVS-Datei zu exportieren. Zum Konfigurieren (zehn von zwölf möglichen Punkten) stehen dem User beispielsweise die Hersteller-Konfiguratoren von Hewlett-Packard und Fujitsu Siemens zur Verfügung.

Die mittlerweile erarbeitete hohe Qualität des Online-Angebots setzt sich auch im Informationsbereich fort. So findet der Partner unter dem Menüpunkt »Aktuelles« Unternehmens- sowie Branchennachrichten, Informationen über Hersteller-Aktionen und -Promotions sowie vorbildlich gepflegte aktuelle Angebote und Mailings des Broadliners. Daneben wird beispielsweise ausführlich über Herstellerprogramme und deren Kundenservice informiert. Daher erhält der Web-

Fulfillment bei Actebis Peacock. Der Online-Umsatz und die Anzahl der Online-Bestellungen haben sich laut Wirtz innerhalb der letzten zwölf Monate mehr als verdoppelt. »Auch die Ergebnisse der CRN Channeltracks bestätigen diesen Kurs: die Bewertung unseres Online-Shops durch die Fachhändler hat sich von 2,10 im vierten Quartal 2004 auf 1,77 im dritten Quartal 2005 verbessert«,

Die mittlerweile erarbeitete hohe Qualität des Online-Angebots setzt sich auch im Informationsbereich fort. So findet der Partner unter dem Menüpunkt »Aktuelles« Unternehmens- sowie Branchennachrichten, Informationen über Hersteller-Aktionen und -Promotions sowie vorbildlich gepflegte aktuelle Angebote und Mailings des Broadliners. Daneben wird beispielsweise ausführlich über Herstellerprogramme und deren Kundenservice informiert. Daher erhält der Web-

»Für unsere langfristigen Pläne im Online-Vertrieb orientieren wir uns an den Großen im B-2-C, wie Amazon und Ebay. Denn die geben den Takt vor«, so Wirtz. Er sieht sein System schon auf dem Weg in die Champions League der Online-Anbieter und will sich nicht mehr an Branchenprimus Ingram Micro orientieren, dessen Online-Bestellsystem immer noch als das beste der Distributionsbranche gilt. Im bald anstehenden CRN-Test des Ingram-Shops wird sich zeigen, ob Actebis seinen Konkurrenten tatsächlich überbieten konnte. ▢

Shop-Bewertung im Überblick

Das verbesserte Online-Bestell- und -Informationssystem von Broadliner Actebis Peacock erhält im CRN-Test 329 von 370 möglichen Punkten. Damit ist Actebis der erste Testteilnehmer, der die Sonderauszeichnung »Excellent E-Shop« (Punktzahl: 315 Punkte) erhält. Im Test überzeugte das System durch seine umfangreichen Such- und Bestellfunktionen sowie die ausführliche Anzeige von Preis und Verfügbarkeit. Wertvolle Bonuspunkte gab es zum Beispiel für das neue Online-RMA-Tool sowie das E-Learning-Angebot, welches über die im Testprofil genannten Anforderungen hinausgeht.

Zusammenfassung der Bewertung

Leistungsmerkmale	Actebis Peacock	Max. Punktzahl
Informieren	66	74
Suchen	55	58
Anzeige von Preis und Verfügbarkeit	44	54
Bestellen	52	44
Verwalten	38	42
Frontend / Schnittstellen	32	36
BTO / Konfigurator	20	22
Lizenzen	10	12
Bonus	20	20
Gesamt	329	370

