

# Ersatzteilversorgung auf dem Prüfstand



Die Digitalisierung im Service- und After-Sales-Bereich steckt in vielen Unternehmen noch in den Kinderschuhen. Zu diesem Schluss kommt eine aktuelle Studie von Impuls Management Consulting in Deutschland. Doch woran genau hapert es in der Ersatzteilversorgung?

Von Othmar Oberhofer



Die globale Ersatzteilversorgung gewinnt für die Investitionsgüterhersteller immer größere Bedeutung. Das Ersatzteilgeschäft ist dabei mit einem Umsatzanteil von 50 bis 60 Prozent vom Serviceumsatz das Rückgrat im After-Sales-Service. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Kunden: Weltweit höchste Ersatzteilverfügbarkeiten, kürzeste Reaktionszeiten und Lieferzeiten sowie maximale Qualität der Ersatzteile. Demgegenüber stehen die Zunahme von Nachbauteilen und international operierende Ersatzteil-Piraten. Es wird also immer schwieriger, die richtigen Ersatzteile zur richtigen Zeit am richtigen Ort und zu minimalen Kosten bereitzustellen.

## Ersatzteile bringen Umsatzsteigerung

Die aktuelle Studie der deutschen Impuls Management Consulting mit Sitz in Pullach bei München analysiert das Thema Ersatzteilversorgung in digitalen Zeiten und kommt zu dem nüchternen Schluss: In vielen Un-

ternehmen in Deutschland, aber auch in Österreich gibt es beim digitalen After-Sales-Business noch jede Menge Nachholbedarf. Denn nur 35 Prozent der Unternehmen nutzen im After-Sales-Bereich die Möglichkeiten der Digitalisierung. „Der Großteil der Hersteller im Maschinen- und Anlagenbau erfüllt die digitalen Anforderungen noch nicht ausreichend. Best-Practice-Unternehmen konnten durch den Aufbau eines strukturierten, globalen ET-Bestandsmanagements und Einführung eines exzellenten globalen ET-Logistik-Netzwerks sowie Digitalisierung der ET-Logistik-Prozesse signifikante Umsatz- und Ertragssteigerungen mit hoher Kundenbindung erreichen“, so Martin Auer, stellvertretender Geschäftsführer von Impuls Management Consulting, gegenüber FACTORY.

## Nachholbedarf bei intelligenter Ersatzteillogistik

Die Impuls-Studie „Global Spare Parts Management“ zeigt auf, welche Rolle die globa-



le Ersatzteilversorgung zukünftig in der Investitionsgüterindustrie spielen wird. Es überrascht nicht, dass Schnelligkeit und geringe Kosten eine leistungsstarke Ersatzteillogistik kennzeichnen. Nachholbedarf sieht Auer im Aufbau einer intelligenten Ersatzteil-Bestandsplanung mit differenzierten Parametern, um eine Balance herzustellen zwischen Verfügbarkeit, Wirtschaftlichkeit und Digitalisierung aller Ersatzteillogistik-Prozesse von der Kundenanfrage bis zur Auslieferung an den Kunden. Notwendig dabei ist die Reduktion der Lagerstufen und Aufbau einer effizienten Hub-Struktur sowie Nutzung der leistungsstärksten Logistik-Dienstleister je Region. Als konkrete Handlungsschritte empfiehlt Auer zudem: Identifikation der konkreten Kundenanforderungen an die Ersatzteillogistik, Definition der Projektzielsetzung, Vorgehensweise und Projektplan, Analyse der aktuellen Ersatzteillogistik-Performance (KPI-Analyse

und Kundenwahrnehmung) sowie Identifikation der Lieferströme als auch Konzeption einer intelligenten und effizienten Ersatzteillogistik und Bestandsplanung.

#### After Sales: Kundenerwartungen steigen

Fehlende Kenntnisse über die digitalen Möglichkeiten sowie Methoden und Vorgehensweisen zur Optimierung in den Regionen würden die mit 35 Prozent niedrige Digitalisierung im After-Sales-Bereich erklären, so die Einschätzung von Auer. Dabei erwarten Kunden heute von ihren Herstellern einfache Bestellmöglichkeiten, kurze Reaktionszeiten, höchste Verfügbarkeit, schnelle Lieferung und viel Flexibilität bei der Abwicklung der Ersatzteil-Order.

#### Profitables Geschäftsfeld unter Druck

Gerade um sich gegenüber Ersatzteil-Piraten abzugrenzen, seien Hersteller dringend gefordert, den Ersatzteilvertrieb viel stärker zu

professionalisieren bzw. digitalisieren. Das gelingt am besten mit Qualität, kompetenten Ansprechpartnern im Unternehmen, maßgeschneiderten Lösungen und Zugriff auf alle verfügbaren Ersatzteile via One-Stop-Shopping. Auer streicht zwei zentrale Botschaften an die Hersteller und Kunden ganz besonders heraus: „Das After-Sales-Geschäft ist für die Investitionsgüter-Hersteller das profitabelste Geschäftsfeld mit direktem Bezug zum Kunden. Im Durchschnitt schöpfen Hersteller lediglich 25 Prozent des globalen Umsatzpotenzials ab – bei gleichzeitig immer professionelleren Wettbewerbern (ET-Piraten/Nachbauer, ET-Plattformen, ET-Onlineshops, Lieferanten oder Service Provider). Und Kunden sollten beim Bestellen von Ersatzteilen stets daran danken: Original-Ersatzteile und Service sind langfristig die beste Lösung, was die Produktivität, Zuverlässigkeit und Sicherheit der beim Hersteller eingekauften Maschinen betrifft.“ <<

## Sie finden keinen Mitarbeiter für Ihren Transport & Logistik Bereich? W7 Solution hat die Lösung

Der Fachkräftemangel stellt Unternehmen und deren Logistikabteilungen vor Herausforderungen. Logistik-Experte Gerhard Walz, Geschäftsführer von W7 Solution, spricht über einen neuen Lösungsansatz.

#### Wie schätzen Sie den Fachkräftemangel in der Logistik ein?

Es sind zu wenige erfahrene Transportlogistiker und Supply-Chain-Manager am Arbeitsmarkt verfügbar. Selbst ausgebildete Logistiker bringen meist nur in ein oder zwei Teilbereichen Know-how mit. Unternehmen brauchen aber zunehmend möglichst universell einsetzbare Mitarbeiter im Bereich Transport & Logistik.

#### Kann W7 Solution diese Anforderungen erfüllen?

W7 Solution vereint Wissen über verschiedenste Versandwege, zahlreiche Branchen und vieles mehr. Wir erarbeiten für unsere Kunden eine individuelle Transport- & Logistik-Ab-

stimmung und entwickeln diese beständig weiter. Selbst kleine Unternehmen können auf diese Weise international erfolgreich sein. Wir machen unsere Kunden erfolgreich. Dafür braucht es eine nachhaltige und langfristige Zusammenarbeit.

#### Wie lange braucht W7 Solution, um die Logistikabwicklung eines Unternehmens zu übernehmen?

W7 Solution kann die Logistik-Arbeit als externer Partner innerhalb weniger Tage fortführen bzw. übernehmen und so ein akutes Problem lösen. Je nach Bedarf übernehmen wir das gesamte Supply-Chain-Management oder einzelne Teilbereiche. Außerdem behält der Kunde bei unserem Modell der Zusam-



ADVERTORIAL

menarbeit jede Kontrolle (z. B. bleibt die Rechnungslegung beim Kunden). Unsere Kunden gewinnen also unser Know-how, müssen aber auf die Kontrolle nicht verzichten. Kontaktieren Sie uns doch einfach für ein unverbindliches Erstgespräch!

#### Kontakt:

W7 Solution  
www.w7-solution.com  
office@w7-solution.com  
Telefon: +43 512 34 24 32

**W7SOLUTION**  
TRANSPORT. LOGISTIK. OPTIMIERUNG.