

Optimierung des Ersatzteilmanagements im Maschinen- und Anlagenbau

Differenzierungsmaßnahmen und Kundenbindung, Integration von IT Systemen und Industrie 4.0, systematische Planungsprozesse, Preisstrategie und Verfügbarkeitsoptimierung

20. und 21. Januar 2016 – Hotel Hilton Mainz

KEYNOTES

Maßnahmen zur Sicherung der Marktanteile im Ersatzteilgeschäft am Beispiel eines Serienherstellers aus der Heiztechnik

Speaker:

Dr.-Ing. Klaus Riese
Spare Parts Director
Vaillant GmbH

Neue Perspektiven im Ersatzteilmanagement durch Industrie 4.0

Speaker:

Dr. Thomas Heller
Abteilungsleiter Anlagen- und Servicemanagement
Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik

Alles kann immer noch besser gemacht werden, als es gemacht wird.

Henry Ford

REFERENTEN

Roman Sturzenegger
Leiter Ersatzteilgeschäft
Bühler AG

Günther Andraschko
Leiter Ersatzteile Beschaffung u. Planung
Wacker Neuson Linz GmbH

Dr. Thomas Heller
Abteilungsleiter Anlagen- und Servicemanagement
Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik

Jürgen Höhn
Sprecher Team Zukunft, Team Manager R&D
SMB Schwede Maschinenbau GmbH

Jürgen Hahn-Barth
Produkt-/ Marktmanager Aftermarket
BOGE KOMPRESSOREN GmbH & Co. KG

Mathias Frahm
Parts Sales und Logistics Representative
Johnson Controls System & Service GmbH

Iris Frank
Global Manager KOMET SERVICE® / Director Customer Service
KOMET GROUP GmbH

Nevzat Özcan
Vice President Mechanical Drives Services
Siemens AG

Wolfgang Schwarz
Leiter After Sales
Max-Holder GmbH

Andreas E. Noll
Parts Manager EMEA
Internationaler Gabelstapler Hersteller

Rainer Vogel
Managing Director
Head of Global Logistics Center
Wincor Nixdorf Logistics GmbH

Dr.-Ing. Klaus Riese
Spare Parts Director
Vaillant GmbH

Prof. Dr. Ulrich W. Thonemann
Direktor des Instituts für Supply Chain Management
Universität zu Köln

Monika Roth
Kordinatorin Vertriebsinnendienst / Inside Sales Supervisor
Licon mt GmbH & Co. KG

CHALLENGE THE EXPERTS

Der Vorsitzende und die aufgeführten Experten initiieren im Rahmen der vorgegebenen Thematik eine interaktive und kontroverse thematische Auseinandersetzung [more...](#)

KNOWLEDGE FACTORIES

Parallel stattfindende Denkfabriken, die eine spezielle Thematik unter Anleitung eines Moderators intensiv durchleuchten [more...](#)

Speednet

Lernen Sie die anderen Konferenzteilnehmer besser kennen, indem Sie direkt mit Ihnen sprechen und Ihre Ansichten sowie Visitenkarten tauschen.

Reception

Setzen Sie Ihr Networking fort, indem Sie unserem Abendempfang am Ende des ersten Konferenztages beiwohnen.

SPONSOR



08.30 Registrierung mit Kaffee und Tee

08.50 Begrüßung durch **marcus evans** und den Vorsitzenden

HERAUSFORDERUNGEN UND CHANCEN IM ERSATZTEILMANAGEMENT



KEYNOTE ADDRESS

09.00 **Maßnahmen zur Sicherung der Marktanteile im Ersatzteilgeschäft am Beispiel eines Serienherstellers aus der Heiztechnik**

- Hohe Margen machen den Markt für Ersatzteile attraktiv für viele
- Europäische Richtlinien und nationale Gesetze schützen den Wettbewerb
- Eine Kategorisierung des Wettbewerbs gibt Orientierung
- Marketingaktivitäten schützen das aktuelle Ersatzteilgeschäft
- Technische Maßnahmen sichern den zukünftigen Markt für Original- Ersatzteile

Dr.-Ing. Klaus Riese
Spare Parts Director
Vaillant GmbH



SPOTLIGHT ON

09.45 **Optimierung der Ersatzteilbestände mit SCO**

- Prognose von Ersatzteilmachfragen
- Optimierung von Netzwerkbeständen
- Sicherstellung von kundenspezifischen Serviceanforderungen
- Optimierungssoftware SCO
- Fallstudien

Prof. Dr. Ulrich W. Thonemann
Direktor des Instituts für Supply Chain Management
Universität zu Köln

10.30 **Speednet**

Lernen Sie die anderen Konferenzteilnehmer besser kennen, indem Sie direkt mit Ihnen sprechen und Ihre Ansichten sowie Visitenkarten austauschen.

11.00 **Refreshme**

11.30 **Case Study**
Herausforderung Produktpiraterie: der Kampf gegen gefälschte Billig-Ersatzteile

- Arten von Piratenteilen
- Woher kommen das Know-how und die Spezifikationen?
- Der Kampf beginnt im eigenen Unternehmen
- Welche Mittel haben betroffen Unternehmen
- Aufklärung/Information des Kunden

Mathias Frahm
Parts Sales und Logistics Representative
Johnson Controls System & Service GmbH

12.15 **Case Study**
Einsatz von RFID Technologie zur Kundenbindung an qualifizierte Serviceanbieter und Original Ersatzteile

- Anlagenschutz und Zugangskontrolle durch Einsatz moderner Technologien
- RFID Technologie zur Identifizierung von Servicetechnikern und deren Qualifikation
- Lückenlose, elektronische Dokumentation durchgeführter Wartungen und der eingesetzten Verschleiß- und Wartungsteile auf der Anlage
- Auswirkungen auf das Qualifizierungssystem (Technical Training) zertifizierter Service Anbieter
- Kundennutzen durch Integration in Garantiprogramme

Jürgen Hahn-Barth
Produkt-/ Marktmanager Aftermarket
BOGE KOMPRESSOREN Otto Boge GmbH & Co.KG

13.00 Mittagspause

OPTIMIERUNG IN DER GLOBALEN WIRTSCHAFT

14.15 **Case Study**
Zentralisierung oder De-Zentralisierung der Ersatzteilversorgung?

- Wie kann ein After Sales Supply Chain Governace Modell aussehen?
- Das Wincor Nixdorf After Sales Supply Chain Operations Modell
- Durchgängige Transparenz durch ein State of the Art Ersatzteilmanagement Verfahren
- Eine Antwort auf Zentral – De-Zentral: "Glokalisierung"

Rainer Vogel
Managing Director, Head of Global Logistics Center
Wincor Nixdorf Logistics GmbH

15.00 **Case Study**
Veränderungen im Ersatzteilservice

- Herausforderungen und die Ansätze
- Vertriebskonzept und Beschaffungsoptimierung
- Preiskalkulation und Lagerlayout
- Aufbau eines Online Ersatzteilkataloges
- Einführung des Shopfloor Managements

Wolfgang Schwarz
Leiter After Sales
Max-Holder GmbH

15.45 **Case Study**
Wie ermittle ich ein optimales Ersatzteillager beim Kunden?

- Identifizierung von Schlüsselteilen
- Beherrschung der optimalen Lieferkette von Ersatzteilen mit der Unterstützung von Lieferanten
- Die Kunden teilhaben lassen am Einkaufsvolumen und dadurch das Volumen vergrößern

Roman Sturzenegger
Leiter Ersatzteilgeschäft
Bühler AG

16.30 **Refreshme**

17.00 **Case Study**
Maßnahmen zur systematischen Verfügbarkeitsoptimierung in globalen Ersatzteilnetzwerken

- Wacker Neuson – weltweit einer der führenden Hersteller von Baugeräten, Baustellentechnik und Kompaktbaumaschinen
- Wandel im Unternehmen – vom KMU zum Konzern
- Harmonisierung und Integration von Prozessen und Strukturen
- Vorbereitung und Einführung – die Kriterien
- Erfahrungen, Chancen

Günther Andraschko
Leiter Ersatzteile Beschaffung u. Planung
Wacker Neuson Linz GmbH



CHALLENGE THE EXPERTS

17.45 **„Wie können durch optimiertes Ersatzteilmanagement Kundenzufriedenheit und Unternehmenswert verbessert werden?“**

Monika Isabella Roth
Kordinatorin Vertriebsinnendienst / Inside Sales Supervisor
Licon mt GmbH & Co. KG

Jürgen Hahn-Barth
Produkt-/ Marktmanager Aftermarket
BOGE KOMPRESSOREN GmbH & Co. KG

Günther Andraschko
Leiter Ersatzteile Beschaffung u. Planung
Wacker Neuson Linz GmbH

Andreas E. Noll
Parts Manager EMEA
Internationaler Gabelstapler Hersteller

Die aufgeführten Experten initiieren im Rahmen der vorgegebenen Thematik eine interaktive und kontroverse thematische Auseinandersetzung

18.45 Abschließende Worte des Vorsitzenden und Ende des ersten Konferenztages

08.50 Beginn des zweiten Konferenztages

08.55 Begrüßung durch den Vorsitzenden

INNOVATION, TECHNOLOGIE UND DIGITALISIERUNG

09.00 Case Study

Smart Services im B2B Geschäft bei der Komet Group

- Vorstellung Komet Group
- Entwicklungsbedarf einer Servicestruktur und Darstellung der aktuellen Servicestruktur
- Digitalisierung der Servicestruktur: Lösungskonzepte
- Mehrwertgenerierung beim Kunden und für die Komet Group und Service Partner

Iris Frank

Global Manager KOMET SERVICE® / Director Customer Service
KOMET GROUP GmbH



KEYNOTE ADDRESS

09.45 **Neue Perspektiven im Ersatzteilmanagement durch Industrie 4.0**

- Welche Möglichkeiten ergeben sich durch Industrie 4.0 im Ersatzteilwesen?
- Was mache ich, wenn mein Unternehmen erst bei Industrie 2.5 angekommen ist?
- Wie verteile ich meine Bestände optimal im Netzwerk?
- Wie helfen mir Condition Monitoring und 3D-Druck?

Dr. Thomas Heller

Abteilungsleiter Anlagen- und Servicemanagement
Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik

10.30 Case Study

My.SMB – Lifecycleportal eines mittelständischen Herstellers von Verpackungsmaschinen

- Modularer Technikbaukasten als technische Basis
- Produktkonfigurator für Maschinenverkauf
- Individuelle Ersatzteil- und Verschleißteillisten
- Helpdesk - Wissensdatenbank
- Portal my.SMB

Jürgen Höhn

Sprecher Team Zukunft, Director R&D
SMB Schwede Maschinenbau GmbH

11.15 Refreshme



KNOWLEDGE FACTORIES

11.45 Factory One

Digitalisierung im Ersatzteilmanagement: der Mittelweg zwischen Notwendigkeit und Durchführbarkeit

Moderator:

Dr. Thomas Heller

Abteilungsleiter Anlagen- und Servicemanagement
Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik

Factory Two

Effektive Maßnahmen zur long-term Sicherung von Marktanteilen im Ersatzteilgeschäft

Moderator:

Dr.-Ing. Klaus Riese

Spare Parts Director
Vaillant GmbH

Factory Three

Ist die Auslagerung von Ersatzteilmanagement und/oder -logistik an externe Anbieter lohnend?

Moderator:

Andreas E. Noll

Parts Manager EMEA
Internationaler Gabelstapler-Hersteller

Factory Four

Hier ist Raum für Ihren Themenvorschlag

Ihre Themenvorschläge sind willkommen! Bei unseren interaktiven Knowledge Factories sollen insbesondere Ihre Themen im Mittelpunkt stehen. Initiiert von einem Moderator werden konkrete Herausforderungen der Praxis diskutiert.

12.45 Mittagspause

KOMMUNIKATION UND KOOPERATION – INTERN UND EXTERN

14.00 Case Study

Fehler erkennen bevor sie zu einem Problem werden

- Bedeutung der Zustandsüberwachung und Fehlerdiagnose in Bezug auf Verfügbarkeit von kritischen Teilen in mechanischen Antrieben
- Methoden der Zustandsüberwachung für mechanische Antriebe
- Technologischer Ausblick der Zustandsüberwachung und Fehlerdiagnose

Nevzat Özcan

Vice President Mechanical Drives Services
Siemens AG

14.45 Case Study

Change, change and stay stable - Veränderungsprozesse begleiten und gleichzeitig die Stabilität im Team bewahren

- Es bewegt sich was... Herausforderungen durch den täglichen Wandel
- Die Rolle des Vorgesetzten im Change Prozess
- Struktur und freies Agieren
- Fortschritt durch Langsamkeit

Monika Roth

Koordinatorin Vertriebsinnendienst / Inside Sales Supervisor
Licon mt GmbH & Co. KG

15.30 Case Study

Ersatzteilumsatz steigern durch zielgerichtete Werbe-Maßnahmen

- Ersatzteile managen
- Adressaten identifizieren
- Werbekanäle nutzen
- Das Ersatzteilmanagement mit der Preispolitik unterstützen

Andreas E. Noll

Parts Manager EMEA
Internationaler Gabelstapler-Hersteller

16.15 Abschließende Worte des Vorsitzenden und Ende der Konferenz

*Wir danken allen Personen und Firmen für die Unterstützung bei der Recherche und Konzeption dieser **marcus evans** Konferenz. Insbesondere möchten wir uns bei den Referenten für ihre Beiträge bedanken.*

Sandra Steines, Conference Producer, **marcus evans** (Germany) Ltd.

Zielgruppe

Mitglieder des Vorstands und der Geschäftsführung, Direktoren, Leiter und leitende Mitarbeiter der Abteilungen:

- Ersatzteilmanagement / Spare Parts Management
- Spare Parts Pricing & Sales
- After Sales Service / Kundendienst
- Inventory
- Instandhaltung
- Ersatzteillogistik und -service
- Business Development Service
- Lagermanagement und -logistik
- Bestandsmanagement
- Einkauf und Beschaffung
- Internationaler Service
- Ersatzteilvertrieb / -wesen

Ihre Darstellung auf der Veranstaltung

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihr Unternehmen auf unserer Veranstaltung zu präsentieren. Wir stimmen gern ein individuelles Sponsorenpaket (z.B. Mittagessen, Abendveranstaltungen etc.) mit Ihnen ab. Stellen Sie Ihr Unternehmen als Lösungsanbieter einem breiten Fachpublikum vor. Nähere Informationen erhalten Sie von: **Heike Sander**, Sales Manager Sponsorship, **marcus evans** Berlin Tel: **+49 (0)30 8906 1210**, E-Mail: H.Sander@marcusevansde.com

Andreas E. Noll

Nach Studium des Maschinenbaus in Dortmund leitete Andreas E. Noll u.a. die Logistik bei DE-STA-CO. Ab 2000 setzte er seine operativ erworbenen Kenntnisse als Logistik-Berater bei der Linde AG ein. Für die Gabelstapler-Marken STILL und Linde war er 2006 – 2011 als Head of Warehousing im Ersatzteilwesen der KION Group aktiv. Zwischen 2011 und 2013 leitete er bei der Ammann Schweiz AG das internationale Ersatzteilwesen. Seit 2014 verantwortet er das Ersatzteilgeschäft für die Crown Gabelstapler im Bereich EMEA von München aus.

Jürgen Hahn-Barth

Dipl. Volkswirt J. Hahn-Barth ist seit mehr als 15 Jahren im Bereich Marketing B2B tätig und verantwortet Pre- und After-Sales Betreuung von Schlüsselkunden in der Elektronikindustrie und der automatisierten Fertigung bei Einführung neuer Technologien. Markteinführungen komplexer Produkte und Verfahren. Seit 2011 bei der Fa. BOGE Kompressoren zuständig für die Weiterentwicklung der Aftermarket Konzepte mit Schwerpunkt Einsatz neuer Technologien, Produktschutz und Ausbau der Serviceangebote.

Mathias Frahm

Nach einer handwerklichen Ausbildung folgte eine Mechaniker und Meistersausbildung, sowie eine Weiterbildung zum Offizier bei der Marine und Verwendung als Bootseinsatzoffizier. Im Anschluss hat Mathias Frahm sein Abitur sowie eine Umschulung zum Industriekaufmann bei der Fima Lehmann und Michels gemacht. Es folgten Tätigkeit als Exportsachbearbeiter bei der Walter Hering KG (Hamburg) und der Savas Seating BV (Saltbommel/NL) als Verkaufsberater im Außendienst Norddeutschland. Seit 2006 ist Mathias Frahm bei Johnson Controls (ehemals YORK) für den Bereich Ersatzteile Industriekälte und Logistik zuständig, seit 2014 als Sales Representative auch für die Bereiche HVAC und MSR.

Dr. Thomas Heller

ist Leiter der Abteilung Anlagen- und Servicemanagement am Fraunhofer Institut für Materialfluss und Logistik in Dortmund. Seit mehr als 15 Jahren begleitet er Industrieunternehmen von der Planung bis hin zur Realisierung bei unterschiedlichsten Aufgabenstellungen. Er referiert regelmäßig über seine Praxiserfahrungen in den Bereichen Instandhaltung, Ersatzteilwesen und TPM. Die Verfügbarkeit von Produktionsanlagen durch passende Instandhaltungs- und Ersatzteilstrategien steht dabei ebenso im Fokus wie klassische Logistikthemen wie Lagerplanung und Prozessoptimierung.

Nezvat Özcan

studierte an der Fachhochschule Ulm Maschinenbau mit Schwerpunkt Energietechnik. 1996 erfolgte der Einstieg bei der Firma Siemens AG als Vertriebsingenieur für Service an Dampfturbinen und Industriekraftwerke. Von 1999 bis 2008 übernahm Herr Özcan diverse Leitungsfunktionen im In- und Ausland für den Bereich Öl & Gas bei Siemens. Von 2008 bis 2010 war er als Werksleiter für Industriegetriebe der Flender AG in Herne eingesetzt. 2010 bis 2013 übernahm Herr Özcan das globale Servicegeschäft für Windgetriebe. Seit 2013 leitet Herr Özcan das weltweite Servicegeschäft aller mechanischen Antriebe bei Siemens.

Iris Frank

Dipl.-Kffr. Iris Frank wurde 1974 in Mülheim an der Ruhr geboren. Nach Abitur und BWL-Studium an der WWU Münster hat sie von 2001- 2011 als Category Manager, Event Manager und Business Development Manager im Sportfachhandel (Decathlon, RUNNERS POINT) gearbeitet. 2011 hat sie in die Industrie zur KOMET GROUP GmbH gewechselt, wo sie für die Dienstleistungsmarke KOMET SERVICE® sowie Customer Service zuständig ist.

Dr.-Ing. Klaus Riese

Dr.-Ing. Klaus Riese hat Maschinenbau an der TU München studiert. Nach seiner Promotion am Institut für Werkzeugmaschinen und Betriebswissenschaften arbeitete er in der Produktion für Flugzeuge und später Schienenfahrzeuge bevor er 1997 zu Vaillant kam. Nach Stationen im Werkzeugbau und bei Produkten zur Nutzung regenerativer Energien leitet er dort seit 10 Jahren das Ersatzteilgeschäft für die Firmengruppe.

Jürgen Höhn

Studium Maschinenbau/Fahrzeugtechnik in Nürnberg, Abschluss 1999. Danach Konstrukteur als Dienstleister für Audi AG, Ingolstadt. Darauf folgend im Jahr 2000 Anstellung bei SMB Schwede Maschinenbau GmbH, zu Beginn als Entwickler/ Konstrukteur. Ausbau moderner Entwicklungsmethoden und Prozesse im Unternehmen wie 3D CAD Einführung und ERP/PLM-Integration. Ab dem Jahr 2006 als Sprecher Team Zukunft (Entwicklungsleiter) verantwortlich für Entwicklung, Konstruktion, Arbeitsplanung, Musterbau.

Günther Andraschko

ist seit 2006 als Leiter der Gruppe Ersatzteile-Beschaffung beim Baumaschinenhersteller Wackerneuson am Produktionsstandort Hörsching tätig. Der Hauptfokus dieser Funktion ist auf Verfügbarkeit und Bestand - hinsichtlich Kosten und Effizienz - gerichtet. Früher war er als Konstrukteur im Fahrzeug- und Gerätebau und danach mehrere Jahre in leitender Funktion in Bereich ERP System für einen Elektronikhersteller tätig.

Roman Sturzenegger

ist 47 Jahre, Schweizer, verheiratet, 2 Kinder. Elektroingenieur / Diplomierter Verkaufsleiter und Marketingplaner, Sprachen: Deutsch/Englisch. Seit zwei Jahren Leiter des weltweiten Ersatzteilgeschäftes im Druckguss der Firma Bühler AG, Schweiz. Verantwortlich für 40 Mio. CHF Umsatz weltweit. Hauptmärkte: Nord Amerika / Europa / Asien. Konzeption und Einführung eines weltweiten Befähigungsprogramms (License to sell) für Verkäufer mit dem Ziel mehr Abschlüsse zu generieren durch professionelle Kommunikation und Verhalten. 7 Jahre Ausführung der weltweiten Trainings in 20 Ländern und über 500 Verkäufern. 7 Jahre Leiter des Verkaufsprozesses bei Bühler AG, Einführung eines weltweiten CRM-Programms von der Strategie, Konzeption, Einführung, Befähigung. Mehr denn 1'000 User bei der Bühler AG. Konzeptionierung eines Key Account Managements, Implementierung mit Pilot-Fällen, Entwicklung eines Messungs- und Incentivprogrammes bei der Bühler AG. 20 Jahre in verschiedenen Verkaufsfunktionen im B2B Umfeld, Industriegüter, Hauptfokus: Kundenakquisition (auch Kaltakquise).

Prof. Dr. Ulrich Thonemann

Prof. Dr. Ulrich Thonemann ist Direktor des Instituts für Supply Chain Management an der Universität zu Köln. Er hat an der Stanford University studiert und promoviert. Nach mehreren Jahren als Managementberater bei McKinsey & Company begann er seine akademische Laufbahn als Professor für Operations Management an der Stanford University. Dort wurde unter seiner Leitung die Optimierungssoftware SCO entwickelt, die gemeinsam mit LOCOM angeboten wird.

Rainer Vogel

Nach dem erfolgreichen Abschluss seines Wirtschaftsrechtstudiums an der Fachhochschule Bielefeld, zum Diplom Wirtschaftsjuristen, hat Rainer Vogel zum August 2004 die Tätigkeit als Einkäufer bei der Wincor Nixdorf Logistics GmbH aufgenommen. Von 2006 bis 2008 hat er berufsbegleitend an der Donau Universität Krems (AT) seinen MSc im Bereich Supply Chain Management erworben. Seit dem 01.11.2011 ist Rainer Vogel als Managing Director für das globale Ersatzteilmanagement bei Wincor Nixdorf verantwortlich.

Monika Roth

- Ausbildung zur Werbekauffrau mit Schwerpunkt Grafik-Design und Marketing
- Assistenz Werbeleitung incl. Betreuung der Bereiche Print, PR, Messe und Grafik-Design in Maschinenbauunternehmen
- Laufend fachliche Fortbildungen in den Sektoren Grafik-Design, Marketing und Organisation
- Inhaberin und Geschäftsführerin einer Werbeagentur (13 Jahre) mit Kunden vorwiegend im Mittelstand sowie in Konzernen
- Sales- und Marketing Manager in Dienstleistungsunternehmen sowie später Keyaccount- und Marketing Manager
- Seit 2011 Koordinatorin Vertriebsinnendienst bei Maschinenbauunternehmen Licon mt GmbH & Co. KG

Über den Sponsor**LOCOM**

LOCOM ist ein international tätiges Beratungs- und Softwareunternehmen für Planung, Simulation und Optimierung von Supply Chains. Seit 1988 unterstützt LOCOM namhafte national und international tätige Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen in der fortschreitenden Integration internationaler und interkontinentaler Wertschöpfungsketten. In mehr als 500 Projekten für Unternehmen unterschiedlichster Branchen hat LOCOM eine Know-how- und Erfahrungsbasis geschaffen, die alle Aspekte der Logistik umfasst. Gegenwärtig sind bei LOCOM über 60 Mitarbeiter aus den Bereichen Wirtschaftsingenieurwesen, Betriebswirtschaft und Informatik tätig.