



5. Jahrestagung

Optimierung des internationalen Ersatzteilmanagements im Maschinen- und Anlagenbau



a **marcusevans** event

Wege zu einer global integrierten Service Organisation, Best Practice in der internationalen Ersatzteillistik, Optimierung der Rückverfolgbarkeit, effektives Pricing und Umsatzsteigerungen im Ersatzteilgeschäft; Servicestrategien für globale Märkte zur Effizienzsteigerung im Ersatzteilverkauf

Hotel Pullmann, Stuttgart

25. & 26. Juni 2013

Man muss das Unmögliche versuchen, um das

Mögliche zu erreichen.

Das internationale Ersatzteilgeschäft ist mittlerweile nicht mehr nur eine willkommene zusätzliche Einnahmequelle, sondern auch entscheidend für die Positionierung in wettbewerbsintensiven Märkten. Hermann Hesse



Plus: Optionaler halbtägiger interaktiver Workshop am 24. Juni 2013



Auf dem zweitägigen Fachforum werden u.a. folgende Themen diskutiert:

- Wege zu einer global integrierten Service Organisation – Optimierte Strategien und erfolgreiche Integration des Ersatzteilmanagements in die Bereiche Einkauf, Produktion, Lager und Service
- Strategien und Konzepte zur Bevorratung für eine verbesserte Ersatzteilverfügbarkeit, kurze Lieferzeiten mit optimierten Beständen im globalen Service-Geschäft
- Effektive Pricingstrategien im Service und Ersatzteilgeschäft und wie man differenziertere Strategien für ein erfolgreiches Ersatzteilmarketing umsetzt
- Erfolgreiche Einführung von elektronischen Ersatzteilkatalogen und welche Chancen Partnerschaften und Netzwerke in der internationalen Ersatzteillistik bieten
- Mehr operative Effizienz in der Logistik und im Service durch intelligente Ersatzteile und wie eine optimale Rückverfolgbarkeit bei Ersatzteillieferungen erreicht werden kann

Referenten:

Dr. Ralf Gitzel
Principal Scientist
ABB AG Forschungszentrum Deutschland

Andreas E. Noll
Head of Spare Parts Service
Ammann Schweiz AG, Geschäftsbereich Maschinen

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

Walter Felfernigg
Leiter Beschaffung
DMG Mori Seiki Spare Parts GmbH

Maik Schürmeyer
Stellvertretender Bereichsleiter Produktionsmanagement
Gruppenleiter Logistikmanagement
FIR an der RWTH Aachen

Andreas Doikas
Director Global Parts & Logistics
Heidelberger Druckmaschinen AG

Cornelia Glapa
Teamleader Spare Parts Logistics
Nordex Energy GmbH

Torsten Griebel
Manager Planning & Logistic
Satisloh GmbH

Joachim Schwarz
Leiter Ersatzteilwesen
Siemens AG

Dr.-Ing. Marc Hübbers
General Manager International Spare Parts Service
SMS Meer GmbH

Günther Andraschko
Head of Spare Parts Purchasing & Material Planning
Wacker Neuson Linz GmbH

Nevzat Özcan
Leiter Service
Winergy Group AG



Plus: Podiumsdiskussion:

Was sind die zukünftigen Herausforderungen und Chancen in der internationalen Ersatzteillistik im globalen Wettbewerb für Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus aus dem DACH-Raum?



Plus: Interaktive Round Table Sessions:

Round Table 1:
Partnerschaften und Netzwerke in der internationalen Ersatzteillistik

Round Table 2:
Pricing – Strategien und konkrete Ansätze für eine angemessene Preispolitik im internationalen Umfeld

Kooperationspartner:



In Kooperation mit der Deutschen Bahn bietet Ihnen **marcusevans** die Möglichkeit, schon ab **99,- Euro** zu Ihrer Konferenz zu reisen (Hin- und Rückfahrt). Für alle Details dazu kontaktieren Sie bitte Ihren Ansprechpartner bei **marcusevans**.



Buchungsinformation:

Marko Lepka

Tel: +49 (0)30 890 61 313

Fax: +49 (0)30 890 61 237

E-Mail: M.Lepka@marcusevansde.comwww.marcusevansde.com

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

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

INTERNATIONALE ERSATZTEIL UND SERVICE STRATEGIEN

09.15 **Case Study****Der Ersatzteilprozess als Begleiter im Life Cycle einer Anlage**

- Die Ersatzteilversorgung beginnt bereits bei Start eines Projektes
- Schaffung der notwendigen Grundlagen für eine erfolgreiche Ersatzteilversorgung in den verschiedenen Projektphasen, von Aquisition bis Gewährleistung
- Konfigurationsmanagement und Ersatzteilversorgung gehen Hand in Hand
- Die Bedeutung der Logistik für die Ersatzteilversorgung, schnell und trotzdem kosteneffizient
- Die Preisbildung und ihr Einfluß auf den Erfolg
- Aktiver Service sichert Kundenbindung, Bereitstellung von Verfügbarkeit statt Teilehandel
- Langfristige Sicherung der Anlagenverfügbarkeit mit Obsolescence-Management

Joachim Schwarz

Leiter Ersatzteilwesen

Siemens AG10.00 **Case Study****Market Intelligence Ihr Schlüssel zur umfassenden Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse - Sie werden mit Loyalität und Wachstum belohnt**

- Der Masterplan für erfolgreiche Service-Angebote - Die Kenntnis des Marktes für den eigenen Erfolg nutzen
- Die Installierte Basis als Service Markt verstehen, dies gilt auch für das Ersatzteilgeschäft
- Tiefes Wettbewerbsverständnis unterstützt Wachstum auf Basis maßgeschneiderter Gegenmaßnahmen
- Kundenbefragungen liefern verwertbare Fakten für die Serviceentwicklung - auf die relevanten Bedürfnisse eingehen!
- Differenzierte Angebote müssen aktiv in die gesamte Installierte Basis verkauft werden
- Entwicklung des „go to market“-Ansatzes, basierend auf Umfrageergebnissen typischer Projekt-Ansatz

Andreas Doikas

Director Global Parts & Logistics

Heidelberger Druckmaschinen AG

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 **Case Study****Ausrichtung des Ersatzteilmanagements für ein optimiertes Bestands- und Verfügbarkeitsmanagement**

- Einbindung in die Organisation des Unternehmens
- Bedarfsprognose sowie Bestandsmanagement und -optimierung
- Bevorratungsstrategien für eine verbesserte Ersatzteilverfügbarkeit
- Präventive Bevorratungsstrategie

Walter Felfernigg

Leiter Beschaffung

DMG Mori Seiki Spare Parts GmbH12.00 **Case Study****Absicherung kurzer Lieferzeiten von Ersatzteilen mit optimierten Beständen bei einem global agierenden mittelständischem Maschinenbauer**

- Historie / Ausgangsbasis zum Projekthintergrund
- Kundenanforderungen versus Unternehmensrestriktionen
- Umsetzung und Etablierung des neuen Prozesses
- Umgang mit „Notfällen“
- IT Unterstützung

Torsten Griebel

Manager Planning & Logistic

Satisloh GmbH

12.45 Mittagspause

14.00 **Case Study****Herausforderung Ersatzteilbeschaffung bei produktionsgetriebenem Einkauf und Materialmanagement**

- Clash of Cultures: Servicebedarfe vs Bedarfe einer Linienfertigung
- Erwartungen des Service an die Performance von Einkauf und Materialmanagement
- Messung der Einkaufs- und Ersatzteilperformance
- Planung und Priorisierung von Servicebedarfen

Cornelia Glapa

Teamleader Spare Parts Logistics

Nordex Energy14.45 **Case Study****Entwicklung und Umsetzung einer integrierten Ersatzteilbedarfsplanung zur Optimierung der Verfügbarkeit und der Bestandssituation**

- Die ursprüngliche Bestandssituation bei Wacker Neuson, einem weltweit führenden Hersteller von Baugeräten, Baustellentechnik und Kompaktbaumaschinen
- Was macht die Planung von Ersatzteilen so anspruchsvoll?
- Parameter für Steuerung und Klassifizierung zur Prognose in SAP
- Vorbereitung und Einführung – die Kriterien
- Erfahrungen und Besonderheiten bei der Umsetzung

Günther Andraschko

Leiter Ersatzteile Beschaffung u. Planung

Wacker Neuson Linz GmbH

15.30 Kaffee- und Teepause

16.00 **Case Study****Einführung eines elektronischen Ersatzteilkatalogs und -Shops – Erfahrungen aus dem Mittelstand**

- 1 Ersatzteillager – 3+ Werke – viele Kunden
- Variantenvielfalt als Hürde für Kunden
- 80% des Geschäfts über Katalog und Shop: ein ausbaubarer Erfolg
- anstehende Aktivitäten

Andreas E. Noll

Head of Spare Parts Service

Ammann Schweiz AG, Geschäftsbereich Maschinen

DISKUSSIONSRUNDE

16.45 **Was sind die zukünftigen Herausforderungen und Chancen in der internationalen Ersatzteillogistik im globalen Wettbewerb für Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus aus dem DACH-Raum?**

18.30 Abschließende Worte des Vorsitzenden

18.45 Ende des ersten Konferenztages

Buchungsinformation:

Marko Lepka

Tel: +49 (0)30 890 61 313

Fax: +49 (0)30 890 61 237

E-Mail: M.Lepka@marcusevansde.com

www.marcusevansde.com

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

09.00 Begrüßung durch den Vorsitzenden

PRICING, PARTNERSCHAFTEN UND AFTER SALES SERVICES

09.15 **Case Study**

Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit durch effektive Pricingstrategien und E-Business – Herausforderungen und Lösungsansätze im internationalen Ersatzteilgeschäft der SMS Meer GmbH

- Ausgangssituation der SMS Meer GmbH
- Herausforderungen des internationalen Ersatzteilgeschäfts
- Lösungsansätze: Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit durch effektive Pricingstrategien und E-Business
- Lessons Learned bei der Umsetzung
- Fazit

Dr.-Ing. Marc Hübbers

General Manager International Spare Parts Service
SMS Meer GmbH

10.00 **Analyse und Potenzial der richtigen Auslegung des Ersatzteilenetzwerks**

- Überblick am Beispiel des Marktes für Windenergieanlagen und nach welchen Kriterien hinsichtlich des Ersatzteilmanagements unterschieden werden muss
- Ableitung von Zukunftsszenarios: Wie wird sich der Markt entwickeln und welche Auswirkungen wird dieses auf die Ersatzteilversorgung haben? Welche verschiedenen Szenarien sollten demnach untersucht werden (Zentrallager vs. dezentrale Lagerhaltung)?
- Welche Kennzahlen helfen bei der Bewertung der abgeleiteten Zukunftsszenarios? Welche Zielgrößen sind relevant?
- Aufzeigen von Potentialen durch die szenariobasierte Analyse

Maik Schürmeyer

Stellvertretender Bereichsleiter Produktionsmanagement
Gruppenleiter Logistikmanagement
FIR an der RWTH Aachen

10.45 Kaffee- und Teepause



INTERAKTIVE ROUND TABLE SESSIONS

11.15 **Round Table 1: Partnerschaften und Netzwerke in der internationalen Ersatzteillogistik**

Round Table 2: Pricing – Strategien und konkrete Ansätze für eine angemessene Preispolitik im internationalen Umfeld

12.45 Mittagspause

14.00 **Case Study**

Hersteller Garantieverlängerungsprogramme als Tool zur Sicherung des Ersatzteil- und Servicegeschäftes

- Life Cycle Costs (LCC) als Basis für Kaufentscheidungen bei Investitionsgütern
- Auswirkung von Garantieverlängerungen auf LCC – Einbettung in Serviceverträge – Kundennutzen
- Integration von Händlern in Garantieverlängerungsprogramme
- Mit Garantieverlängerungsprogrammen den Absatz von original Ersatzteilen und Service-Dienstleistungen sichern

Jürgen Hahn-Barth

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

14.45 Kaffee- und Teepause

15.15 **Case Study**

Qualität und verfügbarkeitsorientiertes Ersatzteil-Management

- Qualitätssicherung im Ersatzteilgeschäft: Kennzeichnung original Ersatzteile
- Rückverfolgbarkeit der Bauteile zur Identifikation und Eingrenzung bei Serienfehlern
- Austauschkonzept zur Reduzierung von Ausfallzeiten und Logistikkosten

Nevzat Özcan

Leiter Service
Winergy AG

16.00 **Case Study**

Smart Spare Parts – Operative Effizienz in der Logistik und im Service durch intelligente Ersatzteile

- Ersatzteil-Probleme und ihre Lösungen heute
- Vision des intelligenten Ersatzteils
- Technologische Grundlagen
- Anwendungsbeispiele

Dr. Ralf Gitzel

Principal Scientist
ABB AG Forschungszentrum Deutschland

16.45 Zusammenfassende Worte des Vorsitzenden

17.00 Ende der Konferenz

Fred Erhardt

Director Conference Production
IT Division
marcus evans Berlin

Zielgruppe:

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

- Ersatzteilmanagement, -service und -verkauf
- Ersatzteillogistik
- After Sales Service / Kundendienst
- Instandhaltung
- Bestandsmanagement
- Lagermanagement und -logistik
- Internationaler Vertrieb / Sales
- Internationaler Service
- Einkauf und Beschaffung

Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus

Joachim Schwarz

Nach seinem Abitur 1979 studierte er Maschinenbau an der Bundeswehrhochschule in Hamburg. Abschluß mit Diplom in 1984. Anschließend war er als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Kraftfahrwesen an der Bundeswehrhochschule in Hamburg tätig, sowie in diversen weiteren Verwendungen innerhalb der Bundeswehr, u.a. als Leiter für die Software-Erstellung und Pflege von Prüfsoftware an Prüfautomaten für Elektronikbaugruppen in Aachen. 1991 wechselte er zu damals AEG Postautomatisierung in Konstanz. Als Gruppenleiter und Abteilungsleiter war er in verschiedenen Verwendungen in der Auftragsabwicklung tätig. Seit 2001 ist Joachim Schwarz im Ersatzteilwesen aktiv und war ab 2003 als Leiter Ersatzteilwesen für das weltweite Anlagengeschäft von Brief- und Paketsortieranlagen verantwortlich. In den Jahren 2007 und 2012 erfolgte die Ausweitung der Verantwortung auf weitere Produktbereiche der Siemens AG wie Airport-Solutions und Verkehrstechnik.

Andreas Doikas

war für die Heidelberg Gruppe von 1988 bis 2001 in verschiedenen Stabs- und Linien-Funktionen des Technischen Services tätig. 2001 übernahm er die Funktion des Regional Service Logistics Managers Europe. Hier implementierte er das Shared Service Konzept und eine Direktbelieferungs-Strategie für EMEA. Seit 2003 trägt Andreas Doikas die globale Gesamtverantwortung für die Ersatzteillogistik und seit Anfang 2005 die Ergebnisverantwortung für das Ersatzteilgeschäft. Seit 2009 verantwortet er darüber hinaus die Geschäftsentwicklung Systemservice der Heidelberg-Gruppe.

Walter Felfernigg

Nach seiner Aus- und Weiterbildung war er als Leiter der Arbeitsvorbereitung im produzierenden Gewerbe und als Leiter der Fertigung im Bereich von Hydraulikzylinder tätig, bevor er im Jahr 2008 als Einkäufer mit an dem Aufbau und der Gründung der DMG Spare Parts GmbH beteiligt war, in welcher Walter Felfernigg seitdem die Beschaffung verantwortet.

Torsten Griebel

studierte Betriebswirtschaft an der FH Frankfurt/Main mit Schwerpunkt Produktion und Logistik. Nach dem Studium war er als Produktionscontroller bei der Budelpack GmbH einem Kontraktverpacker tätig. 2006 wechselte er zur Satisloh GmbH, zuerst als Assistent der Geschäftsleitung mit Schwerpunkt Umstrukturierung des Order Processing und seit 2007 als Manager für Planung & Logistik (Montage und Ersatzteile) im Bereich der Brillenoptik.

Cornelia Glapa

Nach ihrer Ausbildung zur Speditionskauffrau in einem mittelständischen Unternehmen in Hamburg, war sie anschließend noch 2 Jahre im Bereich Import Seefracht Logistik tätig. Es folgte ein BWL Studium mit Ausrichtung Logistik in Flensburg von 2005-2009. Anschließend Einstieg bei Nordex in Rostock. Seit 2012 ist sie Leiterin eines Teams von 5 Mitarbeitern im Bereich Ersatzteillogistik.

Günther Andraschko

ist seit 2006 als Leiter der Gruppe Ersatzteile-Beschaffung beim Baumaschinenhersteller Wackerneuson am Produktionsstandort Hörsching tätig. Sein Verantwortungsbereich beinhaltet die Beschaffung und die Planung der Ersatzteile. 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 als Leiter IT Systemservice u. -management für einen Elektronikhersteller tätig.

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. Seit 2011 leitet er bei der Ammann Schweiz AG das internationale Ersatzteilwesen.

Dr.-Ing. Marc Hübbers

hat an der TU-Darmstadt Wirtschaftsingenieurwesen technische Fachrichtung Maschinenbau studiert und anschließend an der RWTH Aachen im Maschinenbau promoviert. Seit September 2011 arbeitet Dr. Hübbers für die SMS Meer GmbH, zunächst als Geschäftsführer der neu gegründeten Servicegesellschaft in Bahrain, und seit September 2012 als General Manager für das internationale Ersatzteilgeschäft der SMS Meer. Schwerpunkt seiner Tätigkeit ist das Management der Angebotserstellung und Auftragsabwicklung. Im Rahmen seiner Tätigkeit beschäftigt sich Dr. Hübbers insbesondere mit Themen des Supply Chain Management, Pricing und E-Business.

Maik Schürmeyer

Nach dem Maschinenbaustudium an der RWTH Aachen absolvierte Herr Schürmeyer ein Management Studium an der chinesischen Tsinghua University in Peking. Seit 2010 arbeitet er als wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR an der RWTH Aachen. Dort leitet er heute die Fachgruppe Logistikmanagement und ist stellvertretend für den Bereich Produktionsmanagement verantwortlich.

Jürgen Hahn-Barth

ist seit 15 Jahren im Bereich B2B Marketing tätig. Im Bereich Pre- und After-Sales betreute er Schlüsselkunden in der Elektronikindustrie und der automatisierten Fertigung bei der Einführung neuer Technologien, sowie der Markteinführungen komplexer Produkte und Verfahren.

Seit 2011 ist Jürgen Hahn-Barth bei der Fa. BOGE Kompressoren zuständig für die Weiterentwicklung der Aftermarket Konzepte mit Schwerpunkt Einsatz neuer Technologien, dem Produktschutz und dem Ausbau der Serviceangebote.

Nevzat 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 Standortleiter für Industriegetriebe der Flender AG in Herne eingesetzt. Seit 2010 leitet Herr Özcan das globale Servicegeschäft der Winery AG.

Dr. Ralf Gitzel

Nach einem Studium der Wirtschaftsinformatik promovierte Ralf Gitzel an der betriebswirtschaftlichen Fakultät der Universität Mannheim im Bereich Wirtschaftsinformatik. Heute ist er Principal Scientist am ABB Forschungszentrum in Ladenburg im Bereich industrielle Serviceforschung. Er beschäftigt sich mit Fragestellungen im Umfeld der IT-Unterstützung von Service, Reliability Engineering, Lebenszykluskostenberechnung, Datenmodellierung und Innovationstechniken. Er ist außerdem ABB Techwatch Analyst für das Thema „Disruptive Trends“ und arbeitet im ZVEI Arbeitskreis Energieeffizienz. Aus eher privatem Interesse hält er eine Vorlesung zum Thema „Softwareentwicklung mit JEE“ an der Hochschule Ludwigshafen.