



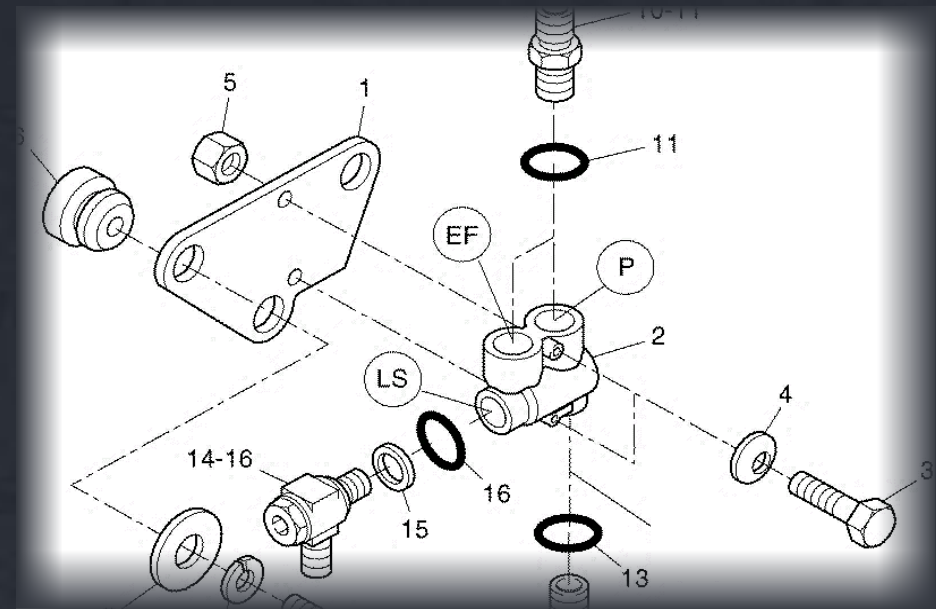
Andreas E. Noll, no-stop.de

Consulting & Projekt Management
After Sales Marketing & Ersatzteillogistik
Andreas.Noll@no-stop.de
+49 160 581 97 13

Das Ersatzteilwesen: nicht einfach, aber profitabel

Verwunderlich ist es schon. Jeder weiß um die Profitabilität des Ersatzteil-Geschäfts. Und doch fristet es nicht selten ein Dasein in der Nische, weil es Firma in der Firma ist. Und so eine ganz eigene Komplexität beinhaltet.

Nicht nur die Produkte sind anders, meist auch die Kunden, und damit die Vertriebskanäle, die Prozesse, häufig die Lieferanten.



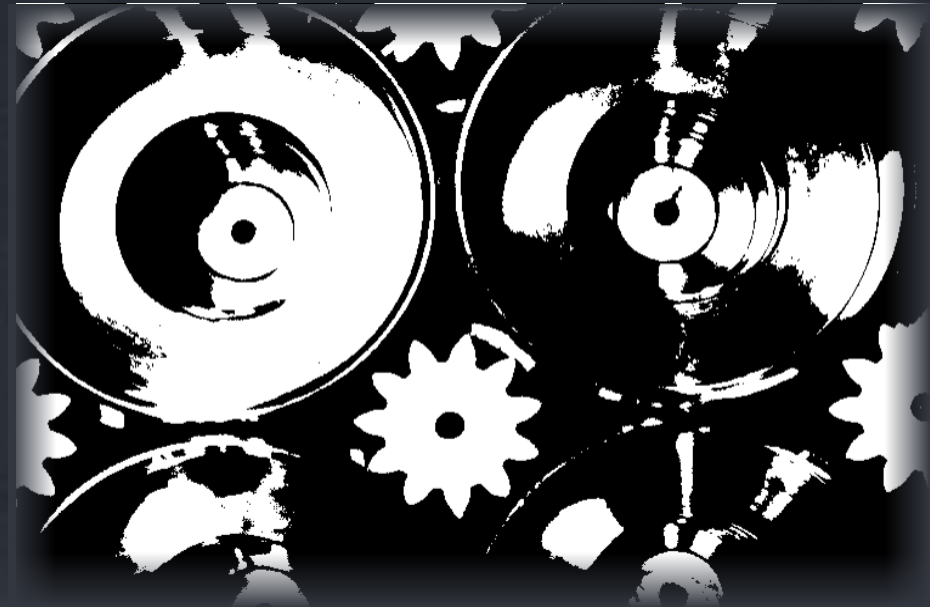
Komplexität beherrschen, um gute Marge zu machen

Die Beherrschung von Komplexität bringt nicht nur Kundenzufriedenheit. Wer schneller ist, als der Wettbewerb, bei dem wird ein hoher Preis eher akzeptiert.

Wie hoch der Preis sein darf, das ist dann schon wieder eine ganz eigene Disziplin.

Denn Wettbewerb gibt es schon, aber eben nicht bei allen Ersatz- und Service-Teilen.

Wie gut sind Ihre preisrelevanten Daten gepflegt?

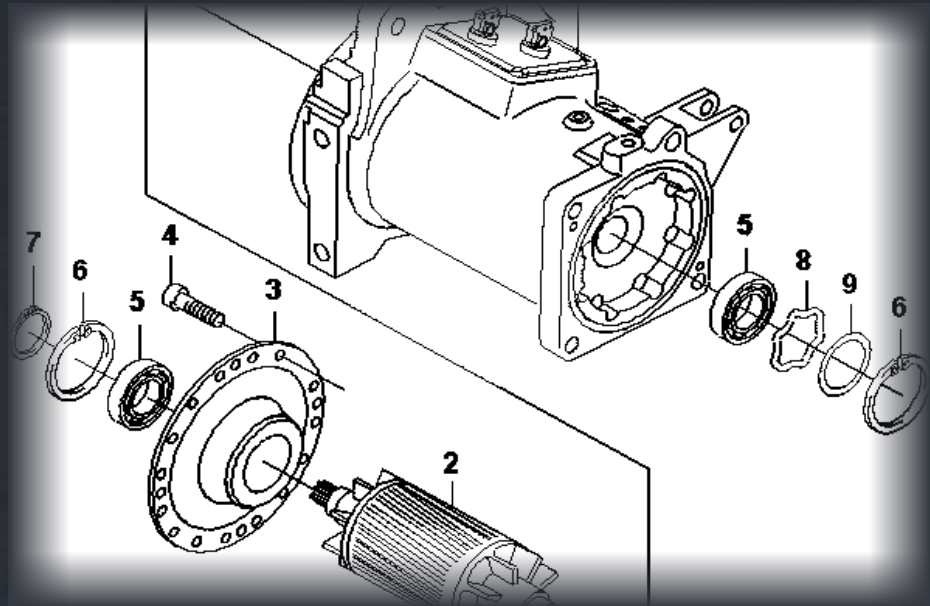


Umsatz steigern: wie kann google helfen?

Wenn die Homepage kaum mehr als der Haus-Prospekt ist, sind allenfalls gelegentliche Besuche potenzieller Kunden im After Market nicht verwunderlich. Und, ja, das kann man problemlos messen.

Eine den Anforderungen von google genügende Gestaltung der After Sales Werbung ist machbar, ohne dafür jedes Mal zu zahlen.

Auf welcher Seite steht Ihr Ersatzteilverkauf bei google?



Hemmnis bei Ersatzteilen: Zu viele Stammdaten-Lücken?

Die Qualität der Stammdaten ist immer wieder Thema, warum Prozesse nicht elegant und reibungslos laufen. Doch wie dahin kommen, wenn abertausende Datensätze vermeintlich überall „schief“ stehen?

Eine Antwort lautet, nur das zu pflegen, was den maximalen Nutzen bringt, ergo:

Pareto anzuwenden



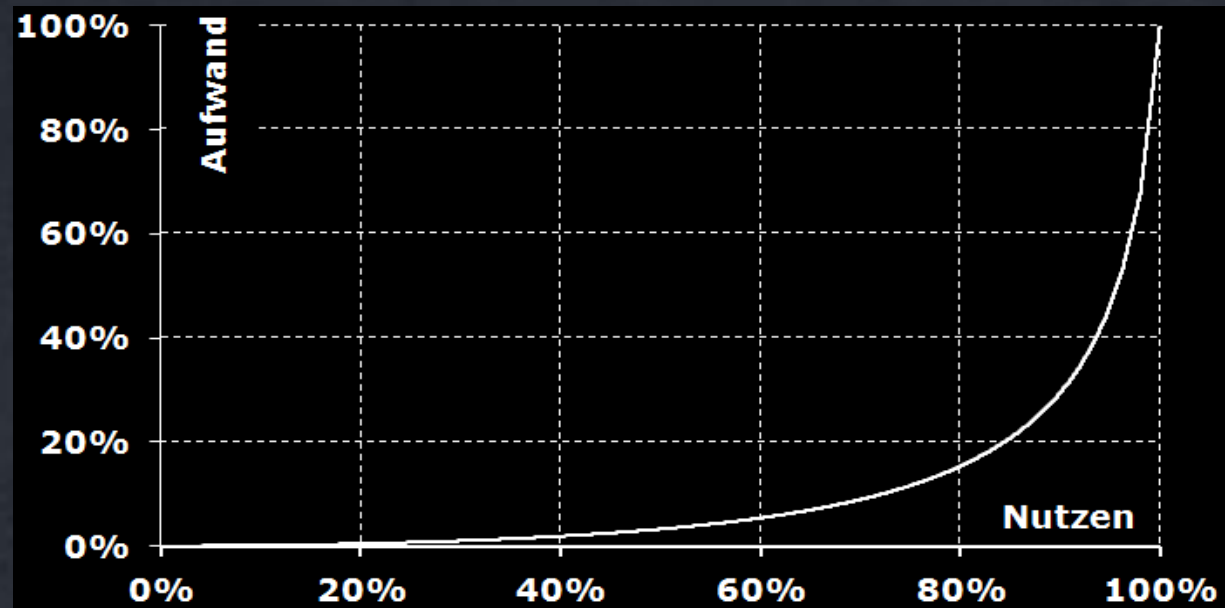
Pareto

Da ist er, der Berg grauenhaft gepflegter Stammdaten. Natürlich kann man einen Parameter zu 100 % durchpflegen. Kostet 100 % Aufwand.

Oder man pflegt bei 5 Parametern erst die jeweils einfachen 80 %.

Das macht nach Pareto (80/20-Regel) auch 100 % Aufwand, aber 400% Nutzen.

na ja...



Tausende Stammdaten pflegen? Bloß nicht manuell

Effizienz und Effektivität müssen Hand in Hand gehen, wenn große Datenmengen zu verarbeiten sind. Raus aus dem ERP-System, in Excel oder Access aufbereiten, dann wieder importieren.

Dieser Ansatz, kann, auch kurzfristig, fühlbare Fortschritte bringen. Und macht Mitarbeitern Mut, mitzumachen.

Doch sind die geschult?



Bestand zu hoch, und doch fehlt immer etwas?

Wenn es gilt, beim Bestand Ansatzpunkte für Verbesserungen zu finden, hilft die Klassifizierung. Standard-Parameter sind vor allem Teile-Wert und Gängigkeit.

Beides lässt sich mit überschaubarem Aufwand ermitteln. Wenn dann die Klassen auch noch „sprechen“, ist die Klassifizierung jedem planenden Mitarbeiter einfach zu vermitteln.



Klassifizierung: Artikel und Bestand

**Was ein jeder ahnt, zeigt sich in der Klassifizierung:
die teuren Teile sind rar gesät.**

Genau diese Teile verlangen nach besonderer Betreuung durch die Einkäufer. Denn die gleiche Klassifizierung auf den Wert des Bestands sieht völlig anders aus:
hier liegt das Geld.

Was macht der operative Einkauf aus dieser Erkenntnis?



Proaktiver Ersatzteilverkauf?

Eigentlich könnte es im After Sales ganz einfach sein:

- die Kunden sind bekannt,
- die gekauften End-Produkte,
- und meist deren Verwendung.

Warum nicht **genau** mit diesen Informationen vertrieblich arbeiten?



Wie gut kennt Ihr After Sales seine Kunden?

Mal ganz ehrlich: was nützt ein CRM, wenn die Datenqualität nicht taugt. Die besten Kontakte haben heute Ihre Sachbearbeiter. Nur allzu häufig sind die Daten irgendwie irgendwo dezentral in deren Outlook.

Die meisten ERP geben allerdings die Pflege von Kontaktdaten der Kunden her.

Warum nicht nutzen?

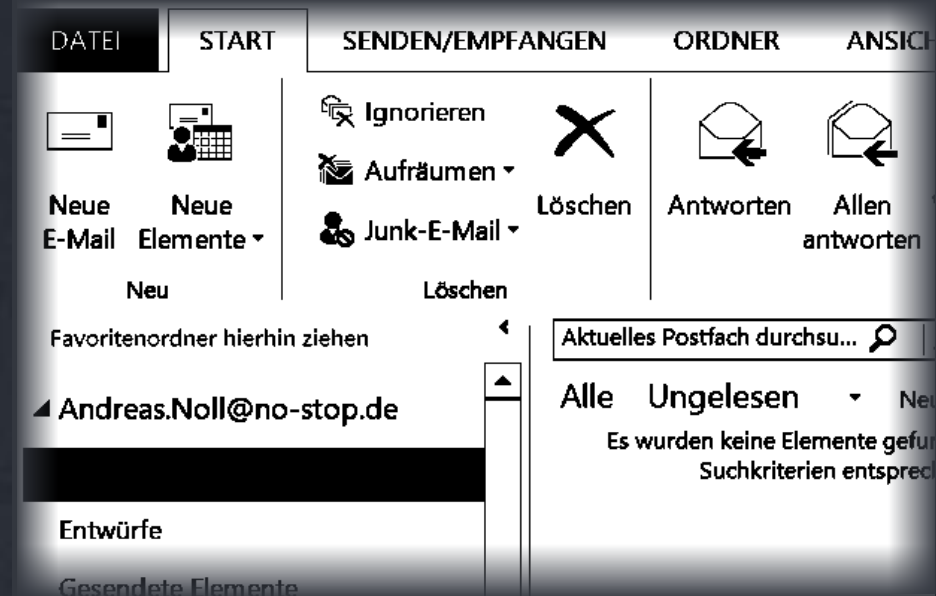


Den Umsatz durch gezielte Kundenansprache steigern?

Mit einfachsten Mitteln lassen sich Kunden heute elektronisch ganz gezielt ansprechen, z.B. mit Hinweisen auf anstehende Wartung. Oder auf nachrüstbare Optionen. Oder, oder , oder ...

Mailings mit individualisierten Textbausteinen bietet Outlook im Standard.

Ist Ihr After Sales schon einmal direkt auf Ihre Kunden zugegangen?





Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Beratung und Projektmanagement
After Sales Marketing und Ersatzteillogistik

Büro: Am Hang 12
61476 Kronberg
+49 6173 9880 - 906
mobil: +49 160 581 97 13

Andreas.Noll@no-stop.de
www.no-stop.de

Projekte

- 2018 Aufbau einer neuen Preislisten-Logik
Dashboard Ressourcenmanagement Ersatzteillager
- 2017 Umzug eines Ersatzteillagers zum Dienstleister
Ausschreibung von Express-Frachten
Implementierung Ersatzteil-Werbung im Extranet
- 2016 kompletter Neuaufbau einer Ersatzteil-Preisliste
Aufbau aktiver Werbung für Ersatzteile
- 2015 Restrukturierung eines Ersatzteillagers nach Umzug
Einführung eines Kennzahlensystems im Ersatzteilwesen
- 2013 kompletter Neuaufbau Ersatzteil-Preisliste
Integration italienisches Produktprogramm in SAP
Integration eines italienischen Ersatzteillagers
- 2012 life-cycle-Management für den Neuanlauf Maschinen
Ersatzteil-Klassifizierung für die Beschaffung (SAP)
- 2010 Budgettreife Planung eines Ersatzteillager-Ausbaus
Europaweites SAP-Template für Ersatzteilläger
- 2009 Prozess-Verbesserungen in Ersatzteillägern
Aufbau Team, Budget und Prozesse für europaweites SAP-Template Ersatzteilwesen
- 2008 Austausch IT-Infrastruktur in einem Ersatzteillager
Prozess-Verbesserungen in Ersatzteillägern
- 2007 Strategieprojekt für europaweite Ersatzteillogistik
Outsourcing für langsam drehende Ersatzteile
Prozess-Verbesserungen in Ersatzteillägern
- 2006 Durchsatzsteigerung an Automatischen Kleinteilelägern (AKL)
Prozess-Verbesserungen in Ersatzteillägern



Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Beratung und Projektmanagement
After Sales Marketing und Ersatzteillogistik

Büro: Am Hang 12
61476 Kronberg
+49 6173 9880 - 906
mobil: +49 160 581 97 13

Andreas.Noll@no-stop.de
www.no-stop.de

Vita

- | | |
|-----------|--|
| seit 2017 | selbstständiger Unternehmensberater |
| 2016-2017 | Parts Marketing Manager
Crown Gabelstapler, Feldkirchen |
| 2014-2016 | Parts Manager EMEA
Crown Gabelstapler, Pliening |
| 2011-2013 | Head of Spare Part Service
Ammann Schweiz, Langenthal |
| 2006-2011 | Head of Warehousing Service Parts
KION Group, Wiesbaden |
| 2000-2006 | Referatsleiter Fabrikstrukturen
(Inhouse Logistik-Beratung)
Linde, Wiesbaden |
| 1989-2000 | Leiter Logistik
DE-STA-CO, Steinbach |
| 1987-1989 | Projektingenieur
Bochumer Eisenhütte, Bochum |
| 1987 | Diplom-Ingenieur Maschinenbau
Universität Dortmund |