



Jim Bowen, Budai –
The Chinese Representation of the Buddha

Unternehmensberatung für Ihren After Sales Service

Sie haben das ungute Gefühl, aus dem After Sales Service ließe sich noch deutlich mehr herausholen. Doch heute maulen die Kunden. Die internen Prozesse knirschen außerdem. Wann immer Sie durchstarten wollen, lähmt zudem die unfassbare Menge schlecht gepflegter Stammdaten. Spätestens dann ist der Punkt für den Einsatz einer auf After Sales Service spezialisierten Unternehmensberatung gekommen. Denn im Maschinenbau, wie in der gesamten Investitionsgüter-Industrie, rentiert sich gerade in diesem Geschäftsfeld externe Unterstützung schnell.

Wann optimieren Sie Ihr margenstarkes Geschäft?

Haben Sie schon einmal überlegt, wo Sie heute Geld im After Sales Service verschenken? Denken Sie dabei an die wiederkehrenden Themenstellungen, wie

- zu hohe Bestände,
- Kunden mit ungenutztem Absatz-Potenzial,
- ausbaufähige Margen durch falsche Ersatzteil-Bepreisung,
- zu hohe Kosten, speziell in der Ersatzteillogistik,
- abwandernde Kunden wegen schlechter Qualität im After Sales.

Hier geht es genau um drei Themen:

Ersatzteile, Ersatzteile und Ersatzteile.

Zu diesen Themen werden auch Sie in der Seitenleiste ganz sicher fündig. Zum Beispiel über die Stichwort-Suche nach "[Umsatz](#)", nach "[Ersatzteil-Bestand](#)" oder zu "[Kundenorientierung](#)".

Bei jedem dieser Punkte steigert After Sales Service Beratung deswegen Ihr Ergebnis unmittelbar.



Die Erfolgsformel, nicht nur im After Sales Service

$$\begin{array}{l} \text{Absatz} \\ \times \text{ Marge} \\ + \text{ Kundenzufriedenheit} \\ - \text{ Bestand} \\ \hline \text{Operative Excellence} \end{array}$$

no-stop.de

Nicht alle Unternehmen, die in Zeiten der Globalisierung international tätig sind, nehmen dabei das Ersatzteilmanagement dabei mit. Zollabwicklung und [Sprachen](#) stellen dabei hohe Anforderungen an die [Stammdaten-Qualität von Ersatzteilen](#). Die ständig steigende Artikel-Vielfalt erfordert zusätzliche Optimierungen. Mitunter verlangt die Sicherstellung der Ersatzteilversorgung über viele [Maschinen-Generationen](#) Anstrengungen, die manuell nicht zu bewerkstelligen sind.

After Sales Service Beratung geht Anforderungen im Ersatzteilmanagement an

Das Bild zeigt mitnichten alle der klassischen Themenstellungen des After Markets. Mein Schwerpunkt liegt hierbei auf dem Ersatzteilgeschäft. Ich helfe Ihnen dabei, die Komplexität zu meistern.

Denn besonders im Bereich des After Sales Service sehen sich viele Unternehmen verschärften Marktanforderungen wie

- kurzen [Reaktionszeiten](#),
- hoher [Liefertreue](#),
- steigendem [Kostendruck](#),
- kürzeren [Produktlebenszyklen](#)

ausgesetzt.



Diese immer höheren Anforderungen haben zur Folge, dass die Servicelogistik häufig in der Kritik steht.

Vor diesem Hintergrund gilt es, das [Ersatzteilmanagement](#) regelmäßig zu hinterfragen. Genau an dieser Stelle tritt nun After Sales Service Beratung auf den Plan.

Ein erster Schritt ist dabei das Herauslösen des After Sales Service aus einer produktionslastigen Organisation. Diese Maßnahme ist gerade in der Investitionsgüter-Industrie, kurzum dem Maschinen- und Anlagenbau und der Elektrotechnik, eminent wichtig. Deren langen Verkaufs-Zyklen fordern nicht nur einen kontinuierlichen Service. Ein gute After Sales ist vielmehr Garant für Folgegeschäft.

Den Absatz steigern: After Sales Service ausbauen

Im After Sales ist die Zahl der Kunden jedenfalls zwangsläufig limitiert. Zumindest im ersten Anlauf sind es die Nutzer der Maschinen. Allerdings nutzen viele Unternehmen die Chance, die zusätzlich angebotener Service für Fremd-Produkte bietet.

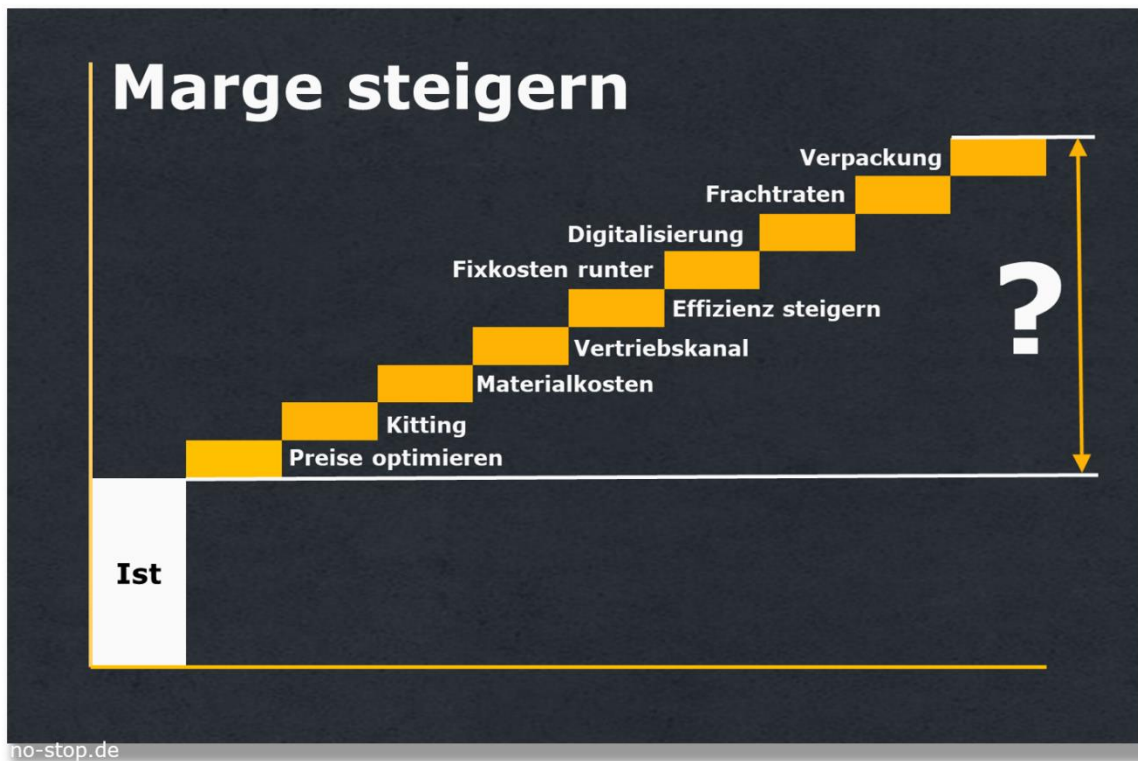
Trotz dieser vermeintlichen Einschränkung gibt es eine Fülle von Möglichkeiten, [im After Sales zu wachsen](#). In der folgenden Grafik sind daher exemplarisch einige Maßnahmen aufgeführt.



Natürlich ist die Ausweitung des Geschäfts mit Aufwand verbunden. Projekte zum Ausbau des Ersatzteilgeschäfts locken durch die hohen Margen. Hier bietet sich die Nutzung einer Management-Beratung an, wenn eigene Ressourcen fehlen. Denn je eher Sie die Absatz-Chancen nutzen, desto eher lassen sich die zugehörigen Deckungsbeiträge erzielen.

Die ohnehin schon hohe Marge im After Sales Service erhöhen

Obwohl erhebliche Margen im Ersatzteilgeschäft der Investitionsgüterindustrie gemacht werden, nutzen die wenigsten Unternehmen das volle Potenzial aus.



Unternehmensberatung für After Sales Service unterstützt Sie dabei, Ihrem Kunden den Service zu bieten, den er erwarten darf. Ein Ansatz zur Lösung bedarf eines umfassenden und systematischen Herangehens.

Die After Sales Service Beratung erfordert wegen hoher Komplexität Spezialisierung

Die Optimierung und Sicherstellung der Ersatzteilversorgung meiner Kunden bildet den eindeutigen Schwerpunkt der After Sales Service Beratung **no-stop.de**.

Dabei nutze ich für die Beratung im Ersatzteilwesen eine strukturierte Vorgehensweise, bei der zunächst die derzeitige Ist-Situation des Ersatzteil-Netzwerks aufgenommen wird. Hierbei geht es um die Analyse der historischen Verbräuche, die Prozesse in Beschaffung, Auftragsabwicklung und Lager und natürlich des Werteflusses.



Erst im Folgeschritt gilt es, gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern die zu erwartenden Veränderungen im Netzwerk abzuschätzen. Informationen aus dem Vertrieb, soweit vorhanden, dienen dabei als wichtige Informationsquelle. Aber auch die installierte und die [geplante Basis](#) an [Maschinen im Feld](#) eignen sich für die Abschätzung von Potenzialen. Dazu kommt die Betrachtung planbaren Geschäfts (z.B. Wartung). Auch anstehende strukturelle Änderungen (zusätzliche Länder, Händ-

ler) fließen in eine Analyse ein.

Werbung

„Wie schöpfe ich mit gut gemachten Ersatzteil-Preisen unser Potenzial aus? Mein Ersatzteil-Umsatz muss doch zu steigern sein“

Ein Workshop zu Ihren Ersatzteil-Preisen hilft Ihnen, ungenutzte Potenziale herauszuarbeiten

**Workshop
bei mir**



„Welche Marketing-Maßnahmen kann ich anwenden? Meine Ersatzteil-Kunden könnten viel mehr kaufen“

Ein Marketing-Workshop zu Ihrem Portfolio zeigt Ihnen, wie Sie Potenziale herausarbeiten

Warum nicht ?

„Wo soll ich anfangen, wo doch so viel nicht stimmt?“

ich warte nicht mehr

Dann nutzen Sie doch einen Stammdaten-Workshop zum Festpreis in Ihrem Haus

Auf dieser Basis entstehen aus der After Sales Beratung Vorschläge zu zukünftigen Szenarien.

Natürlich lasse ich Sie bei deren Umsetzung nicht alleine.

Flankiert wird dieser Consulting-Schwerpunkt durch das [Ersatzteil-Marketing](#). So geht es nicht nur um Effizienzsteigerung. Mindestens ebenso im Fokus steht Umsatz-Wachstum.

Damit können Sie aus einem umfangreichen Themenkatalog der After Sales die für Sie genau passenden Elemente für sich nutzen.

Und so können Sie einen After Sales Berater einsetzen:

- kurz dauernde Arbeit an angefangenen Projekten,
- Ihre Mitarbeiter können sich neue Lösungen und Wege dorthin nicht vorstellen,
- Sie sind heute schon schlank aufgestellt und haben keine Reserven,
- Sie wollen kein know how von Null aus aufbauen,
- als [Interim-Manager](#).



Diplom-Ingenieur Andreas E. Noll

Am Hang 12
61476 Kronberg



Andreas.Noll@no-stop.de



[+49 160 581 97 13](tel:+491605819713)