



Wartungskits zur Steigerung des Ersatzteil-Umsatzes nutzen

Regelmäßige Wartung ist der erste Schritt in die Tür des Kunden. Damit wird nicht nur der zukünftige Maschinen-Umsatz abgesichert. Bei jedem Besuch ergeben sich außerdem Chancen für lukrative Zusatzverkäufe. Doch im Maschinenbau ist Wartung nicht gleich Wartung.

Service-Techniker und Wartungskits: ein tolles Duo beim Kunden

Strukturiertes Arbeiten von Service-Technikern beim Kunden hält die Kosten in Schach. Trotzdem suchen in vielen Service-Organisationen Techniker immer noch Wartungsteile manuell zusammen. Diese Arbeit aus dem Ersatzteibuch heraus ist nicht nur zeitaufwändig. So können sich auch Fehler in der Bestellung einschleichen. Wartungskits vereinfachen diese Arbeit. Außerdem bestimmt so der OEM, welche Ersatzteile eingesetzt werden.

Wenn Sie sich für **umsatzsteigernde Maßnahmen im Ersatzteilgeschäft** interessieren, werden Sie bei **no-stop.de** fündig. Sie können die Stichwort-Suche nutzen, zum Beispiel mit "[Umsatz](#)".

Durch eine auffällige Platzierung führt After Sales-Werbung zur Wartung. Zudem unterstützt ein attraktives [Ersatzteil-Pricing](#) für Wartungskits die Kundenbindung.



Warum so wenig Einsatz von Wartungskits?

Gerade beim Launch von neuen Baureihen und Maschinen herrscht hoher Termindruck. Noch vor der Erstellung des Ersatzteilbuchs müsste der Service-Innendienst Wartungskits definieren. Und die zugehörigen Stücklisten anlegen. Ist dieser Termin jedoch einmal verpasst, müssen sie auch schon die Kinderkrankheiten bekämpfen.

So geht in etlichen After Sales Organisationen schon einmal das lukrative Geschäft der Wartung bereits bei Anlauf verloren.

Ersatzteil-Umsatz durch Wartungskits steigern

Wartungskits eignen sich gleich in mehrfacher Hinsicht zur [Steigerung des Umsatzes](#). Denn Sie stellen nicht nur sicher, dass auch tatsächlich alle benötigten Teile ausgetauscht werden. Quasi nebenher verkaufen Sie Teile, die Ihre Kunden sonst gerne fremd beziehen.

Auch die Empfänger Ihrer Kits genießen Vorteile

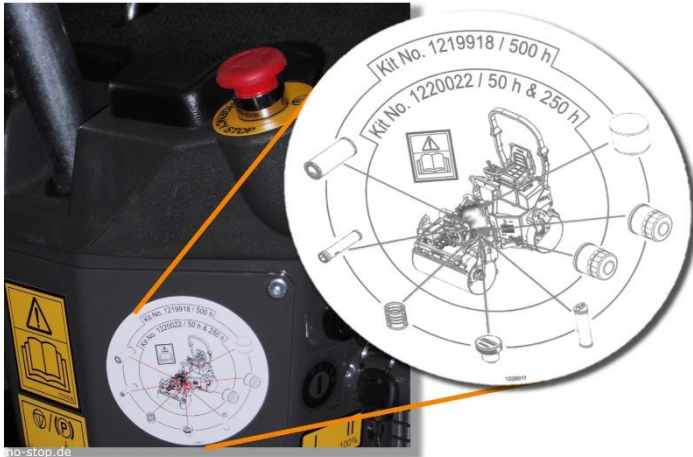
Sie kennen das wahrscheinlich auch:

Auf die Schnelle ein Teil auswechseln, drei von vier Muttern sind bereits gelöst und sicher beiseitegelegt. Aber die vierte aber fällt ungünstig herunter und landet sonstwo. Und nun beginnt die Suche nach dem passenden Ersatz.

Daher gehören auch die [Kleinteile](#), wie Schrauben, Muttern, Sprengringe, in ein Kit.

Nur ein Foto für die Kit-Werbung

Wartungskits lassen sich zudem einfacher präsentieren als einzelne Komponenten. Wenn Ihr [Ersatzteil-Pricing](#) jetzt noch für attraktive Preise sorgt, können Sie sogar verlorenes Terrain zurückerobern. Schließlich sind



es gerade Verschleißteile, die unter Wettbewerbsdruck stehen. Und damit unter niedrigen Preisen leiden.

Auf der Maschine angebrachte Wartungshinweise können Sie einfach um die Bestellnummer für Kits ergänzen. Wenn Sie ein Wartungsheft zur Maschine oder Anlage bereitstellen: wer

sagt eigentlich, dass dort zur anstehenden Wartung nicht auch die Kit-Nummern erscheinen dürfen?

Selbst auf den Austausch-Komponenten einer Wartung kann die Kit-Nummer erscheinen als "Teil des Wartungskits XYZ". Übrigens erreichen Sie so nicht nur *Ihren* Techniker, sondern auch gleich Endanwender. Sofern diese die Wartung selbst durchführen.

Natürlich eignen sich Kits, wie alle anderen Ersatzteile auch für Werbung. Eine Verpackung, die nur wenig über den billigsten Karton hinausgeht, unterstützt Ihre [Marke](#). Außerdem können Sie quasi mundgerecht zum Maschinentyp unterschiedlichste [Flyer](#) beilegen. Hierdurch wird die Wartung zum besten Kontakt zum Kunden für Cross-Selling.

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

In einem Tages-Workshop "[Marketing](#)" zu Ihrem Portfolio arbeiten wir Ihre Potenziale heraus

Ganz nebenher bewerben Sie so Zubehöre und [Maschinen-Optionen](#) punktgenau. Denn Sie können genau auf diesen Maschinentyp eingehen. Ihr Service-Techniker hat wahrscheinlich sogar Zugang zum Endanwender. Hierdurch können Sie wesentliche Elemente im [AIDA-Prozess effektiver Werbung](#) anwenden. Damit sind Wartungskits ein wesentlicher Baustein der [Verkaufsförderung im After Sales](#).



Vertriebscontrolling der Wartungskit über die installierte Basis



Gerade in heterogenen Service-Landschaften besteht immer die Gefahr, dass Wartungsteile fremd gekauft werden. Hier hilft die Kenntnis der [Maschinenpopulation](#) bei den Vertragspartnern und Niederlassungen. Denn wenn Sie die Service-Intervalle kennen, und auch die installierte Basis, wissen Sie, wie viele Wartungen mindestens fällig werden. Folgerichtig sollten Ihre Service-Partner auch so viele Kits kaufen. Damit eignen sich Wartungskits ausgezeichnet als Mittel des Vertriebscontrollings bei präventiver Wartung. Noch einfacher wird es bei [prädiktiver Wartung](#). Denn hier meldet die Maschine in der Regel beim OEM, wann Verschleiß vorliegt. Und damit Wartung ansteht.

Durch eine attraktive Preissetzung können Sie zudem Ihre [Hochpreisstrategie](#) im Ersatzteilmarkt unterstützen. Denn welcher Kunde wollte wegen hoher Preise abspringen, wo doch die Wartung so günstig ist? Und [Monopol-Teile](#) muss der Kunde doch bei Ihnen kaufen ...



Das Sahnehäubchen: durchgeführte Wartung nur mit Kit quittieren

Sie kennen das von Ihrem Auto. Irgendwann moniert es, dass eine Wartung fällig sei. Wenn Ihre Entwicklung dies in die Steuerung Ihrer Maschinen einbaut, ist der erste Schritt getan. Schritt zwei: nachdem die Wartung durchgeführt wurde, muss der Techniker mit einem Code die Durchführung quittieren.

Kundenbindung im Ersatzteilgeschäft			
Vertraglich	Technisch	Finanziell	Kundennähe
<ul style="list-style-type: none">• Gewährleistung• Retouren-Regelungen• Abnahme-Verpflichtung• Schulungs-Verpflichtung	<ul style="list-style-type: none">• Monopol-Teile• Vor- und Umverpackung• abgespeckte Bezeichnungen• RFID-Chips• elektronische Steuerungen• ERP-Integration• Prozesszeit	<ul style="list-style-type: none">• Rabatt-Steuerung• Bonus• wettbewerbsfähige Preise• Kits• Ersatzteil-Controlling• Kulanz	<ul style="list-style-type: none">• persönlicher Kontakt, Hilfsbereitschaft• Mitarbeiter-Kompetenz• Erreichbarkeit• Beschwerde-Management• Zuverlässigkeit

no-stop.de

Die offline-Version: eben dieser individuelle Code befindet sich im oder am Wartungskit.

Natürlich sind auch online Kombinationen denkbar. So ein Code kann im Zusammenspiel mit einer online-Abfrage generiert werden. Hier bietet die [Digitalisierung](#) ganz neue Chancen der Kundenbindung.

Die Ersatzteillogistik als Gewinner beim Einsatz von Wartungskits

Ihr Ersatzteillager wird sich freuen. Wartungskits nehmen etwas vom Druck während der Auslieferung. Statt der 10 Komponenten ist lediglich das Kit zu kommissionieren. Außerdem werden Bestellfehler minimiert. Folglich sinkt die Zahl der [Retouren](#). Und weil Wartungskits auch in nachgelagerten Stufen der Distribution einfach zu planen sind, kann sogar oft



auf den [Express](#)-Versand verzichtet werden. Das senkt die [Kosten der Ersatzteillogistik](#).

Die Bestandsführung von Wartungskits

Diese Kits sind pflegeleicht. Einmal im Markt eingeführt laufen sie eigentlich bei jedem Serienfertiger mit hoher Konstanz. Somit befindet sich die [Ersatzteil-Disposition](#) in einer angenehmen Situation. Denn gleichmäßiger Absatz steht im Einklang mit planbaren Beständen. Folgerichtig kann die [Verfügbarkeit](#) hochgehalten werden. Das geht sogar so weit, dass Wartungskits zu den wenigen [Beständen auf dem Service-Van](#) gehören.

Stammdaten zu Wartungskits

Wartungskits verfügen natürlich über eigene Artikelnummern. Durch eine [strukturierte Bezeichnung](#) sind sie deshalb auch einfach zu finden. Die Miete ist gewonnen, wenn Sie jetzt noch die Komponenten in Stücklisten hinterlegen. Damit legen Sie auch die Basis für die [Herstellung im eigenen Ersatzteillager](#). Das wird allenfalls zu Anfang ein Make-to-Order sein. Wenn Sie jetzt noch im Rahmen einer Stückliste alle (Wartungs-)Kits Ihrer Maschinen zuordnen, erhalten Sie später einfache Übersichten. Mit ein wenig [optischer Aufbereitung durch Branding](#) lässt sich eine solche Liste vortrefflich im Service einsetzen.

„Wo soll ich anfangen, wo doch so viele Stammdaten falsch sind?“

Warum nutzen Sie nicht einfach einen Tages-Workshop [Stammdaten](#) in Ihrem Haus, um konkrete Handlungsempfehlungen zu erarbeiten?

Ganz nebenbei eignet sich diese Form der Datenhaltung und -Aufbereitung auch für Verbrauchsmaterial. Auf einen Blick sieht der Techniker, wie viel Öl er oder sie bei welchem Maschinentyp braucht. Zudem liefern Sie deren Artikelnummern auch gleich mit. Damit spürt der gesamte After Sales Service die Vorteile.



Wartungskits mit oder ohne Gefahrstoff?

Oft gehören Verbrauchsmaterialien, wie Fette und Öle, zur Wartung. Das sind nicht unbedingt Gefahrstoffe. Bremsflüssigkeiten allerdings schon. Wenn Sie zudem Ihre Sendungen fliegen, haben Sie schon mit Ölen ein Problem. Ob Sie daher Verbrauchsmaterial in Ihre Kits integrieren, müssen Sie genau abwägen. Zwar tun Sie Ihren deutschen Kunden Gutes. Doch jeder [Paketdienst](#) fliegt selbst in nahes Ausland. Womöglich sind verschiedene Kits mit und ohne Gefahrstoff eine Lösung.

Prozess-Vereinfachung durch Outsourcing von Wartungskits

Der Herstellprozess für Wartungskits ist einfach. Die Bedarfe einigermaßen konstant. Was also spräche gegen ein Outsourcing? Gerade Behinderten-Werkstätten suchen immer wieder solche wiederkehrenden Arbeiten. Daher können Sie mit einer Fremdvergabe so nicht nur die Last im eigenen Ersatzteillager reduzieren. In der nächsten Stufe können Sie sogar Ihren [Ersatzteil-Bestand senken](#). Indem Ihr Lieferant auch die erforderlichen Komponenten beschafft und bevorratet lagern Sie lediglich die Kits.

Den Service-Techniker unterstützen

Mit dem Kit selbst können Sie zudem jeden Service-Techniker unterstützen. Hierzu reicht ein einfacher QR-Code. Der unten abgebildete zeigt zum Beispiel einen Wartungsfilm. Aber Sie können den Techniker eben auch direkt zu allen erforderlichen Wartungs-Unterlagen führen.



Schließlich stellen Sie diese auf Ihrer zentralen Plattform nutzerfreundlich zur Verfügung. Durch diese denkbar einfache Maßnahme erhöhen Sie nicht nur die Kundenbindung. Jetzt haben Sie außerdem die Chance, aktuelle Informationen anzubieten

- bekannte Fehler bei der Handhabung,
- geänderte Wartungsvorschriften nach Drucklegung,
- anstehende Feld-Aktionen zu diesem Maschinentyp.



Wenn Sie dann noch Ihr Portal nutzen, um Wartungen zu dokumentieren, sind Sie online schon sehr weit gekommen. Ein aktueller Ausdruck zeigt Ihrem Kunden, dass der Techniker die Wartung durchgeführt hat. Die [Digitalisierung](#) erreicht damit auch diesen Bereich der Investitionsgüter-Industrie. Warten Sie nicht darauf, dass durch [Predictive Maintenance](#) der Stein der Weisen gefunden wird. Die Umsatzsteigerung im After Sales kann so einfach sein ...

Sie wollen Ihr Ersatzteil-Portfolio zielgerichtet ausbauen?

Wartungskits stellen nur eine Möglichkeit zur Steigerung des Ersatzteil-Umsatzes dar.

Warum nehmen Sie nicht einfach unverbindlich und kostenlos **Kontakt** zu mir auf?

Denn als im [Management Consulting](#) erfahrener Freelancer kann ich Sie bei der Einführung von Ersatzteil-Prozessen und auch der Prozess-Optimierung unterstützen.

Dabei bin ich nicht nur in Hessen und Rheinland-Pfalz unterwegs. Denn Bayern, Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen sowie Hamburg gehören ebenso zu meinem Gebiet. Darüber hinaus berate ich natürlich sowohl Kunden in der Schweiz, wie in Österreich.



Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Am Hang 12
61476 Kronberg

"Nutze Deine Zeit, sie kommt nie wieder"-Ivan Blatter



Andreas.Noll@no-stop.de



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