



Best Practice in der Ersatzteillogistik

Eigentlich erstaunlich, wie häufig Maschinen- und Anlagenbauer ihr Ersatzteilwesen vernachlässigen. Dabei ist es doch nicht nur Quelle für überproportionalen Gewinn. Außerdem definiert gerade der After Sales die Kundenzufriedenheit. Als ein wesentlicher Garant hierzu zeigt sich immer wieder eine vorbildliche Ersatzteillogistik.

Doch was ist "vorbildlich"?

Und wie schaffen es andere Firmen immer wieder, durch **Best Practice** positiv aufzufallen?

Kunde im Fokus: Best Practice leben

Die Ersatzteillogistik bestimmt mit allen ihren Facetten, wie gut Sie Ihren Kunden bedienen:

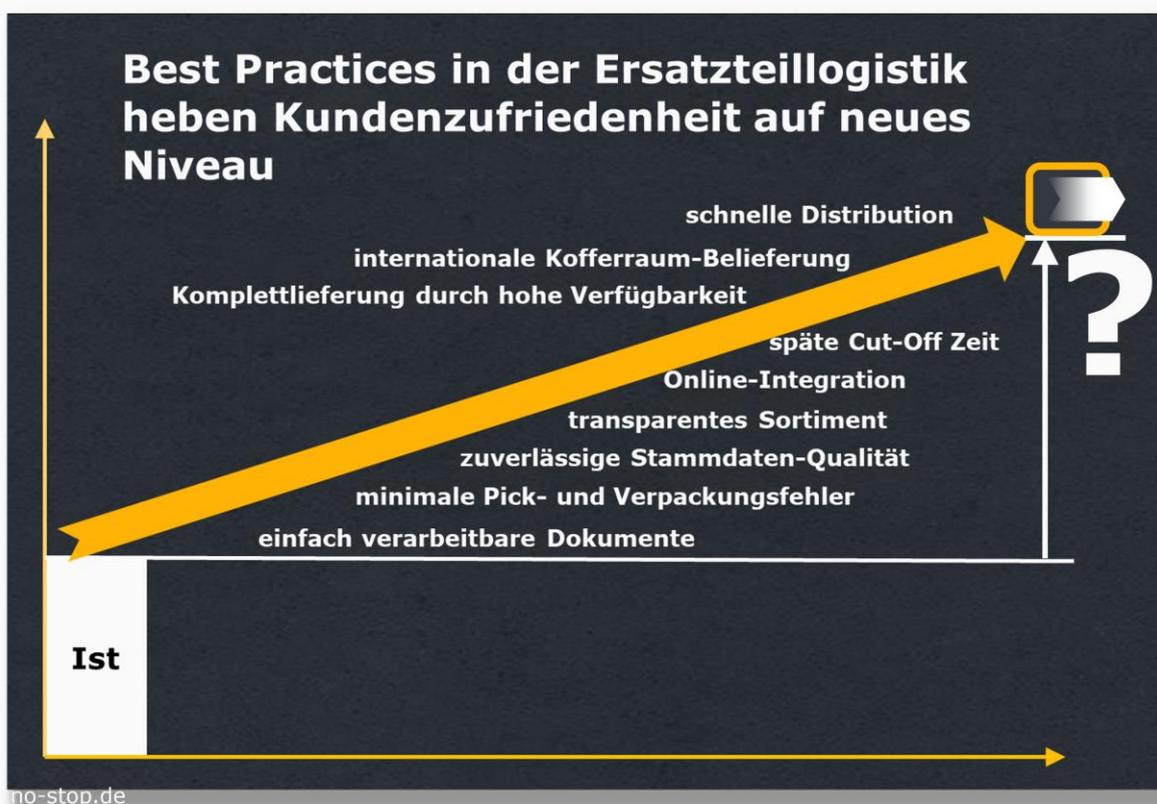
- die Disposition bestimmt Ihre Ersatzteil-Verfügbarkeit,
- das Ersatzteillager definiert, wie schnell Ihr Kundenauftrag versandt wird,
- die Distribution sorgt dafür, dass die Ersatzteile zügig am Einbauort bereitstehen.

Doch damit nicht genug. Auch die vorlaufenden Prozesse der Ersatzteillogistik müssen stimmen. Denn Ihr Kunde muss das richtige Teil erst einmal bestellen. Und das, ohne lange danach zu suchen. Und wenn er die Ersatzteile erhalten hat, sollte auch die Identifizierung ohne Mühe möglich sein.



Verfügbarkeit: ohne die ist Best Practice in anderen Bereichen wertlos

Sie können noch so gut sein, wenn Ihre Ersatzteile nicht verfügbar sind, laufen Ihre Kunden davon. Hat ein Kunde erst Ihre Maschine oder Anlage gekauft, muss er sich auch auf Ihren After Sales verlassen können. In diesem Sinn stellt die [Verfügbarkeit](#) das Fundament Ihrer Ersatzteil-Versorgung dar. Je nach Branche reichen oft 95 % Verfügbarkeit der Bestellpositionen nicht aus. Denn mit diesen 95 % erreichen Sie bei 10 Positionen nur knapp 60 % für eine Komplettlieferung.



Best Practices in der Ersatzteillogistik heben Kundenzufriedenheit

Daher müssen Sie alle Anstrengungen für eine hohe Verfügbarkeit unternehmen. Doch Best Practice heisst auch, dass dabei Ihr Bestand nicht explodieren darf. Daher sind die konsequente Ausrichtung auf verlässliche Stammdaten, die [Fokussierung](#) auf die wichtigen Teile und alle Formen der [Prognose](#) gefragt.

Es reicht jedoch nicht, diese Verfügbarkeit zu erreichen. Best Practice besteht heute auch darin, Ihrem Kunden diese Verfügbarkeit transparent darzustellen. Durch die [Digitalisierung](#) sieht der Service-Techniker schon bei der Bestellung, ob (dass) alle Teile lieferbar sind.



Wie wäre es, wenn Kunden Ihre Verfügbarkeit loben

Ein Workshop zur Erhöhung Ihrer [Ersatzteil-Verfügbarkeit](#) zeigt Ihnen, wie Sie zu Best Practice kommen

Damit eine ausreichend hohe Verfügbarkeit existiert, reicht der Blick in die Historie alleine oft nicht aus. Als best practice erweisen sich hier gute Kontakte zu den Kunden. Denn häufig wissen die, wann sie wieder etwas brauchen.

Der Blick in die Vergangenheit erweist sich ebenfalls als schwierig, wenn Strukturbrüche vorliegen. Das gilt zum Beispiel für die Zeit nach Covid. Best Practice ist eine Modell-Bildung, die zukünftige Bedarfe antizipiert. Hierdurch steigern Sie die Treffsicherheit Ihres [Demand Plannings](#).

Diese Erkenntnis könnte auch aus [Predictive Maintenance](#) Werkzeugen kommen. Hier sind, zumindest Stand 2021, die Anwendungen auf Maschinen und Anlagen mit einer hohen Stetigkeit beschränkt. Durch zunehmenden Einsatz von intelligenten Messaufnehmern, die als IOT-Applikationen ihre Werte melden, werden wir in den nächsten Jahren jedoch schnelle Entwicklungen erleben.

Bestand: durch Best Practice wächst er nicht in den Himmel

(Zu) hohe Bestände sind schon angeklungen. Denn selbstverständlich müssen Sie die Balance aus Verfügbarkeit und gebundenem Kapital wahren. Nur so gelingt Ihnen operative Exzellenz.

Dabei reichen die Best Practices von der Material-[Klassifizierung](#) über die Auswahl der [Bestellverfahren](#) und die Randbedingungen der [Prognose](#) bis zur Ausgestaltung Ihres Bestellwesens. Gleichzeitig agieren Sie vorsichtig gegenüber "selbstlosen" Angeboten der [Bestandsübernahme](#) aus der Produktion.

Alle diese Überlegungen überlagert der [Lebenszyklus](#) der Ersatzteile. Denn in jeder Phase des [Life Cycle](#) treffen Sie bestandsrelevante Entscheidungen. Daher können Sie auch in jeder Phase auf Best Practice aus anderen Unternehmen zurückgreifen.



Ersatzteillogistik bietet reichlich Raum für Verbesserungen

Im Vordergrund jeder Ersatzteillogistik steht die schnelle Belieferung. Doch das ist längst nicht alles. Davon abgekoppelt existiert der [Beschaffungsprozess](#). Den klammern wir hier aus und konzentrieren uns auf das, was Ihre Kunden von Ihrer Ersatzteillogistik merken.

Der logistische Kern-Prozess: jeder Schritt geht noch ein wenig besser

Die elektronische Bestellung durch den Kunden haben wir oben schon gestreift. Dass die manuelle Bestell-Aannahme nicht mehr state-of-the-art ist, dürfte sich herumgesprochen haben. Und doch kann sie manchmal angebracht sein. Insbesondere, wenn Beratung zum Teile-Einsatz erforderlich sein sollte. In dem Fall sind Erreichbarkeiten von 8 bis um 5 allerdings nicht das, was ein Kunde erwarten darf. Hier treffen wir genau auf die Vorteile der Internet-Bestellung. 24/7 ist in dem Fall jedenfalls kein Problem mehr.

Um nun zu best practice zurückzukommen:

die derzeit wohl einfachste Form der Bestellung dürfte das Scannen eines QR-Codes auf dem Ersatzteil sein. Über eine App können Sie dafür Besteller und Lieferort fest hinterlegen. Und als winziger DataMatrix Code passt die Kennung sogar auf kleine Bauteile.

Wie wäre es, wenn Ihre Stammdaten reibungslose Prozesse garantieren

Warum nutzen Sie nicht einfach einen Workshop "[Stammdaten](#)"?

Stammdaten-Lücken blockieren nicht nur die vollautomatische Bestellung

Ohne sauber gepflegte Stammdaten funktioniert selbst das beste ERP-System nicht. Da gerade die Ersatzteillogistik von einer wahren Flut an Materialnummern geprägt ist, hängt hier der Korb sehr hoch. Das gilt umso mehr, als etliche Teile schon sehr alt sind. Und früher ist man eben mit weniger auch klar gekommen. Best practice ist in diesem Fall die nachträgliche Aufbereitung von Massendaten.



Erfolgversprechend hierfür ist heute die Benutzung KI-unterstützter Tools. Doch auch damit erreichen Sie oft nur einen Lückenschluss von 40 - 50 %. Deswegen muss eine manuelle Nachbearbeitung folgen. Durch eine Priorisierung lässt sich der scheinbar unüberwindbare Berg bewältigen. Ansatzpunkte dafür bieten die [Klassifizierung](#) (nach Gängigkeit) und die [Klassifikation](#) (nach erfolgskritischen Warengruppen). Sogar sehr große Datenmengen können Sie mithilfe von [Excel](#) recht schnell bearbeiten, sofern Sie genügend Datenquellen anzapfen.

Sie kommen allerdings nicht umhin, für Ihre tagtägliche Datenpflege ein aktives [Datenmanagement](#) einzuführen. Best Practice sind hierbei mittlerweile externe Lösungen. Denn die Datennutzung beschränkt sich nur selten auf die Funktionen in Ihrem ERP.

Durchlaufzeit minimieren

Ist der Prozess der Auftragserteilung erst einmal abgeschlossen muss es schnell gehen. Eine Verarbeitung von Kundenaufträgen zu Lieferungen im Batch verbietet sich daher meist. Auch und gerade im Ersatzteillager ist jetzt [Geschwindigkeit](#) Trumpf. Das heisst noch lange nicht, dass Mitarbeiter rennen müssten. Denn die effiziente Verarbeitung von Aufträgen sorgt zunächst organisatorisch für eine angepasste Einsteuerung. Schließlich können einige Aufträge warten, Lager-Benachschubungen zum Beispiel. Und auch die in manchen Lagern erforderliche Blindleistung, typischerweise [Inventuren](#) und Lagerverdichtungen, darf nicht in der Hochzeit des Pickens stattfinden.

Ob und wie lange Aufträge durch eine Batch-Bildung besonders effizient abgearbeitet werden, hängt sicher auch von der Abholzeit durch den Express-Dienstleister ab. Das steuert Software, die gleichzeitig für [eine Wege-Optimierung](#) sorgt. Dabei haben Sie Ihr Lager schon im Vorfeld zoniert. Das sorgt dafür, dass die meist üppig vorhandenen Lagerleichen abseits der kurzen Wege liegen.

Ähnliche Best Practices in der Ersatzteillogistik können Sie auch bei der [Ware-zum-Mann](#) Kommissionierung einsetzen. Da aber gerade das Feld der automatisierten Lösungen beliebig weit ist, hier noch der Link zu [50 Warehouse Automation tips and best practices](#).

Zu guter Letzt sei noch darauf hingewiesen, dass lange Durchlaufzeiten auch die Höhe Ihres [Auftragsbestands](#) bestimmen können. Hier schlummern dann Reserven beim Umsatz.



Wie wäre es, wenn Ihre Kunden mit Ihrer Durchlaufzeit klarkommen

Dann nutzen Sie doch einen [Lager-Check](#), um einen Vergleich mit Best Practice Lägern zu erhalten

Best Practice endet erst beim Einbau der Ersatzteile

Ihre Verantwortung für Ihre Ersatzteillogistik endet nicht an Ihrem Werkstor. Denn was hilft es, wenn Sie zwar schnell sind, Ihr Spediteur nimmt sich aber alle Zeit der Welt? Je nach Branche gehört daher die Übernacht-Belieferung in den Kofferraum durchaus schon zum Normalfall. Diese Form der Belieferung ist heute für Zentraleuropa problemlos darstellbar.

Absatz
x Marge
+ Kundenzufriedenheit
- Bestand

Operative Excellence

no-stop.de

Selbst für Madrid und Barcelona, Nord-Italien und England ist diese schnelle Form der Ersatzteillogistik aus einem deutschen Zentrallager verfügbar und gängig. Erst eine wahlweise Teile-Belieferung am selben Tag fällt daher in den Bereich von Operational Excellence.

Noch.

Denn seit geraumer Zeit stellt Amazon im B2C-Bereich gerade eine neue Messlatte auf.

Aber auch die [Distributionslogistik](#) stellt noch nicht das Ende Ihrer Ersatzteillogistik dar. Erst, wenn der Techniker Ihr Ersatzteil sauber identifiziert und einbaut, wird der Betreiber zufrieden sein. Damit gehört die eindeutige Beschriftung mit [mehrsprachiger Bezeichnung](#) zum Repertoire einer guten Parts Logistic.

Vergessen Sie Retouren nicht in Ihrer Service-Logistik

Leider gehören auch Retouren zu Ihrem Ersatzteil-Geschäft. Deren schlanke Gestaltung, insbesondere bei der Techniker-Belieferung, fängt mit dem mitgelieferten Retouren-Lieferschein an. Sie endet erst mit einer schnellen Wiederinlagerung und Gutschrift.



Denn merkliche Bestände im [Retourenprozess](#) entsprechen so gar nicht einer operativen Exzellenz der Servicelogistik. Für hochwertige Ersatzteile kann das durchaus heißen, dass die vom Techniker angestoßene Retoure sofort elektronisch als zukünftiger Wareneingang in der Disposition berücksichtigt wird.

Durch Kennzahlen steuern

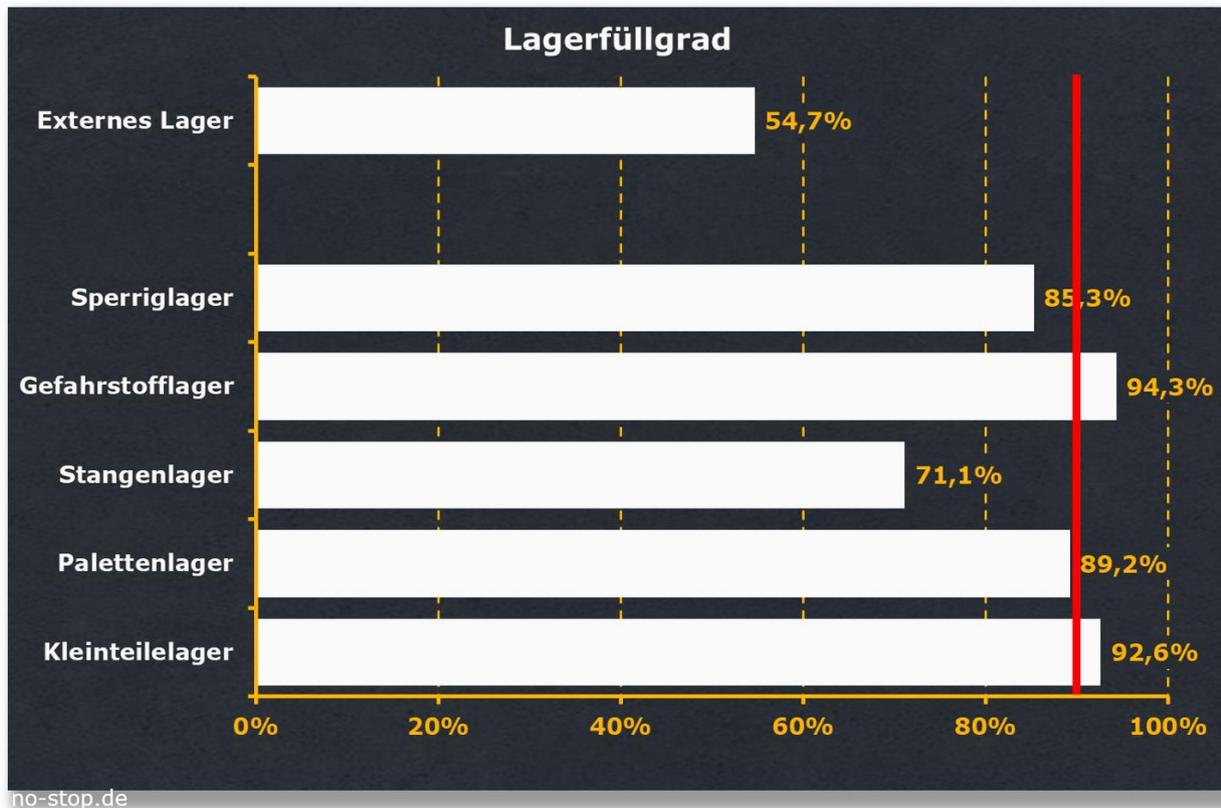
Natürlich können Sie schon die bisher genannten Prozessschritte nicht *aus dem Bauch* beurteilen. Denn die Herausforderung im Ersatzteilmanagement liegt ja gerade in der Vielfalt. Daher unterstützen lebende Kennzahlensysteme Ihre Handlungen. Erst durch weitgehend gültige [kpi](#) können Sie sich Benchmarks mit anderen Ersatzteil-Organisationen stellen.

Aber was heisst in dem Zusammenhang "lebende Kennzahlensysteme"?

Zum einen geht es um Aktualität. Denn die Kennzahlen vom Vorquartal interessieren nur noch in einer Zeitreihe. Schließlich wollen Sie die Verbesserungen durch Best Practice Maßnahmen auch in Ihren Kennzahlen wiederfinden. Ansonsten ist gerade im schnelllebigen Ersatzteilgeschäft die Erfolgsmessung gefragt, auf

- Tagesebene insbesondere die Abarbeitung von Aufträgen, aber auch die [Personalplanung](#) im Lager,
- Ebene von Monaten die [Bestände](#), [Kosten](#), [Reichweiten](#) und [Umsätze](#).

Welche Kennzahlen das sind, hängt entscheidend vom Zweck ab. Letztlich geht es jedoch nicht um die Anzahl der Kennzahlen. Auch die schöne Darstellung ist kein Selbstzweck. Wichtig ist vor allem, dass Sie Ihren kontinuierlichen Verbesserungsprozess durch die Kennzahlen untermauern.



Kennzahlen in der Ersatzteillogistik unterstützen operatives Handeln

Zum anderen helfen Ihnen diese Kennzahlen auch bei der Führung von Mitarbeitern. Denn nur informierte Mitarbeiter denken mit.

Als Best Practice für die Erhebung von Kennzahlen dürften heute umfangreiche Programmpakete wie [Tableau](#) gelten. Damit können Sie sogar extrem umfangreiche Datenbanken stündlich online abfragen. Ob Sie das brauchen, oder ob Ihnen Excel ausreicht, ist im Einzelfall abzuwägen.

Raus aus dem Silo: Ersatzteillogistik ist keine Insel

Verzahntes Arbeiten ist das Gebot der Stunde. Neuhochdeutsch: Collaboration. Naheliegender ist die Integration der Teile-Verfügbarkeit in die Techniker-Einsatzplanung. Denn erst, wenn alle Ersatzteile im [Bestand des Kundendienstwagen](#)s sind, lohnt dessen Weg zum Kunden. Best Practice ist es dann, dem Kunden eine zuverlässige Termin-Ankündigung zu machen.

Manchmal klappt es nicht mit den Ersatzteilen. Das kommt vor. Statt einfach nur zu vertrösten, können Sie dem Kunden ggf. auch anders helfen. Das



können kostenlos gestellte Mietgeräte sein. Oder auch die Unterstützung bei einer andersartigen Lösungssuche.

Wie wäre es, wenn Ihre Stammdaten einfach aussagefähig sind

Dann jetzt den Workshop "[Stammdaten](#)" starten

Auch das ist Best Practice: Nicht alles selbst machen

Was sind eigentlich Ihre Kernkompetenzen in der Ersatzteillogistik? Und, wichtiger noch, was selbst von diesen Kernkompetenzen können Spezialisten noch besser?

Sie müssen sich diese Frage nicht täglich stellen. Doch in Ihrer [Ersatzteil-Strategie](#) sollte die Frage nach einem [Outsourcing](#) ihren Platz haben. Denn schon in einer so robusten Umgebung, wie in einem Ersatzteillager, existieren vielfältige Pflichten, wie

- Gefahrstoff- und Gefahrgut-Handling,
- Luftfracht-Sicherheit,
- Zoll-Vorschriften
- Brandschutz,
- Arbeitssicherheit,
- usw.

Vieles können externe Dienstleister als Beauftragte übernehmen. Es stellt sich jedoch immer die Frage, ob Sie dann nicht besser Ihr Ersatzteillager an einen [Kontraktlogistiker](#) outsourcen.

Das gilt aber nicht nur für Ihr Lager. Auch Ihre IT kann schwerlich mit den Neuerungen auf dem Software-Markt mithalten. Natürlich können Sie in SAP so ziemlich alles abbilden. Oder Sie nutzen die vorhandene Schnittstellen-Landschaft, um ebenso schnell wie elegant auf externe Lösungen zu setzen.

Der Einsatz von Software-as-a-Service (SaaS) darf heute kein Tabu mehr sein. Denken Sie dabei zum Beispiel an Software zum [Preismonitoring](#). Statt selbst im Web nach Preisen und Wettbewerbern zu recherchieren macht das eine Software für Sie.



Best Practices sind kein Geheimnis: von Anderen lernen

Zugegeben: die Ersatzteillogistik ist eine eher kleine Nische. Und doch gibt es immer wieder Gelegenheit, von Anderen Prozesse und Arbeitsweisen zu übernehmen. Denn Best practice ist nicht der eine Ablauf. Letztlich sind es eine Fülle von Bausteinen, die insgesamt ein Bild ergeben. Und so lohnen sich Besichtigungen immer. Außerdem existieren durchaus erschwingliche Kongresse:

- das [Forum Ersatzteillogistik](#) des BVL,
- die [Ersatzteiltagung](#) der WEKA Industriemedien GmbH,
- der [Tag der Logistik](#) des BVL, kostenlos, allesamt im März und April, sowie
- das [Fachforum Ersatzteillogistik](#) von Logistik heute im Herbst.



no-stop.de

Zusätzlich organisieren die [Bundesvereinigung Logistik \(BVL\)](#) und der [Kundendienst-Verband Deutschland e.V. \(KVD\)](#) für ihre Mitglieder regelmäßig kostenlose Firmenbesuche.

Sie haben also durchaus die Möglichkeit, sich an anderen zu messen. Und nicht nur das. Sie werden bei jedem Besuch etwas sehen, was Sie als Best Practice in Ihre eigene Ersatzteillogistik übernehmen können.



Wenn Ihnen diese Form der Verbesserung zu langsam erscheint, stehe ich mit meinem [Beratungsangebot zur Ersatzteillogistik](#) gerne zur Verfügung.

Sie wollen Ihr **Ersatzteilgeschäft** auf das nächste Level heben?
Der Ansatz, über Best Practices zu gehen, verhilft Ihnen zur Roadmap für Spare Parts Excellence.

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

Denn als erfahrener [Logistikberater für den Ersatzteillogistik](#) kann ich Sie bei der Optimierung Ihrer Prozesse durch Best Practice unterstützen.



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)
