



Service Level Agreements im After Sales Service binden Kunden

Im Service gehören Service Level Agreements heute zum Standard in der Investitionsgüter-Industrie. Jedoch findet man sie im Ersatzteilgeschäft längst nicht überall. Dass es trotzdem klappt liegt oft an impliziten Regeln. Deren Formulierung ist der erste Schritt hin zu kundenfreundlichen Prozessen. Die operative Umsetzung bleibt tagtägliche Aufgabe im Ersatzteilmanagement.

Erstklassige Erfüllung von Service Level Agreements bindet Kunden

Zum Auftrag des [After Sales Service](#) gehört nicht nur, Maschinen zu reparieren. "Die zweite Maschine verkauft der Service" kennzeichnet den übergeordneten Anspruch. Denn durch überzeugende Leistungen im Aftermarket binden Sie Kunden.

Dabei ist die Messgröße **Zeit** von überragender Bedeutung.

Kein Kunde wartet gerne auf eine Reparatur oder Wartung. Hier Zeit zu verlieren, heißt Kunden zu verlieren. Doch damit ist keineswegs nur der Service angesprochen. Denn Service ohne Teile kann nur sehr eingeschränkt funktionieren. Darum ist die Einbindung der Ersatzteil-Versorgung in Service Level Agreements eigentlich Pflicht.

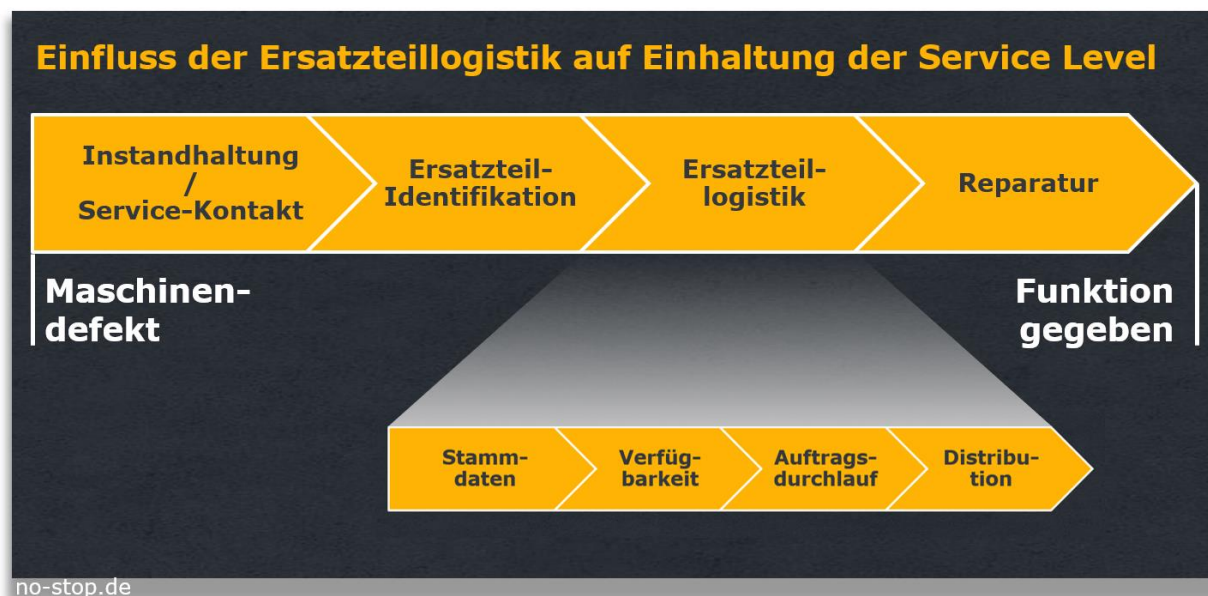
SLA im After Sales Service

Manchmal darf die Ausfallzeit einer Maschine oder Anlage nur wenige Minuten dauern. Ganz abgesehen davon, dass es genug Anlagen gibt die nie stehen bleiben dürfen. In anderen Fällen reicht es, wenn eine Störung einige Tage später behoben ist. Natürlich erwarten alle Kunden, dass Maschinen generell ohne Unterbrechung laufen. Aber im wahren Leben klappt das nicht immer.



Ganz zu schweigen vom bekannten Gabelstapler-Fahrer, der einen schlechten Tag hatte

Daher existieren auch unterschiedlichste Erwartungen, die immer öfter auch in Service Level Agreements festgehalten werden. Manche Kunden bestehen lediglich auf einer Erreichbarkeit innerhalb eines Zeitfensters. Andere Anwender definieren vertraglich zugesicherte maximale Ausfall-Zeiten. Und dann gibt es die Kunden, die sich mit bestimmten Reaktionszeiten zufriedengeben.



Trotz dieser Bandbreite der Erwartungen sind Service Level Agreements im Maschinenbau bei weitem nicht überall eingeführt. Und das, obwohl in der Zeitschrift Maschinenmarkt schon 2006 zu lesen war: "[Service-Level-Agreements im Kommen](#)".

So gibt es auch im Jahr 2023 die gesamte Bandbreite der Vereinbarungen:

- mündliche Verabredungen,
- Verträge, die im Rahmen des Neugeschäfts abgeschlossen werden,
- eigenständige Service-Vereinbarungen,

mit allen Abstufungen der Dringlichkeit. Gerade bei Abschluss zusammen mit dem Neugeschäft verlangen Kunden auch Pönalen. Von daher muss sich auch die Ersatzteillogistik an den geforderten Zeiten orientieren.

Dabei gestaltet sich die das Service Level Management in der eigenen Organisation schon schwierig. Ungleich komplexer wird die Garantie eines Service Levels, wenn externe Partner ins Boot kommen. Hier sind transparente Prozesse bis zum Kunden selten gegeben.



Wie wäre es, wenn Werbung einfach Ihren Umsatz steigert

Warum nutzen Sie nicht einen [Workshop Marketing](#), um Ihren Umsatz auf ein neues Niveau zu heben?

Ersatzteil-Business den Service Level Agreements zuordnen

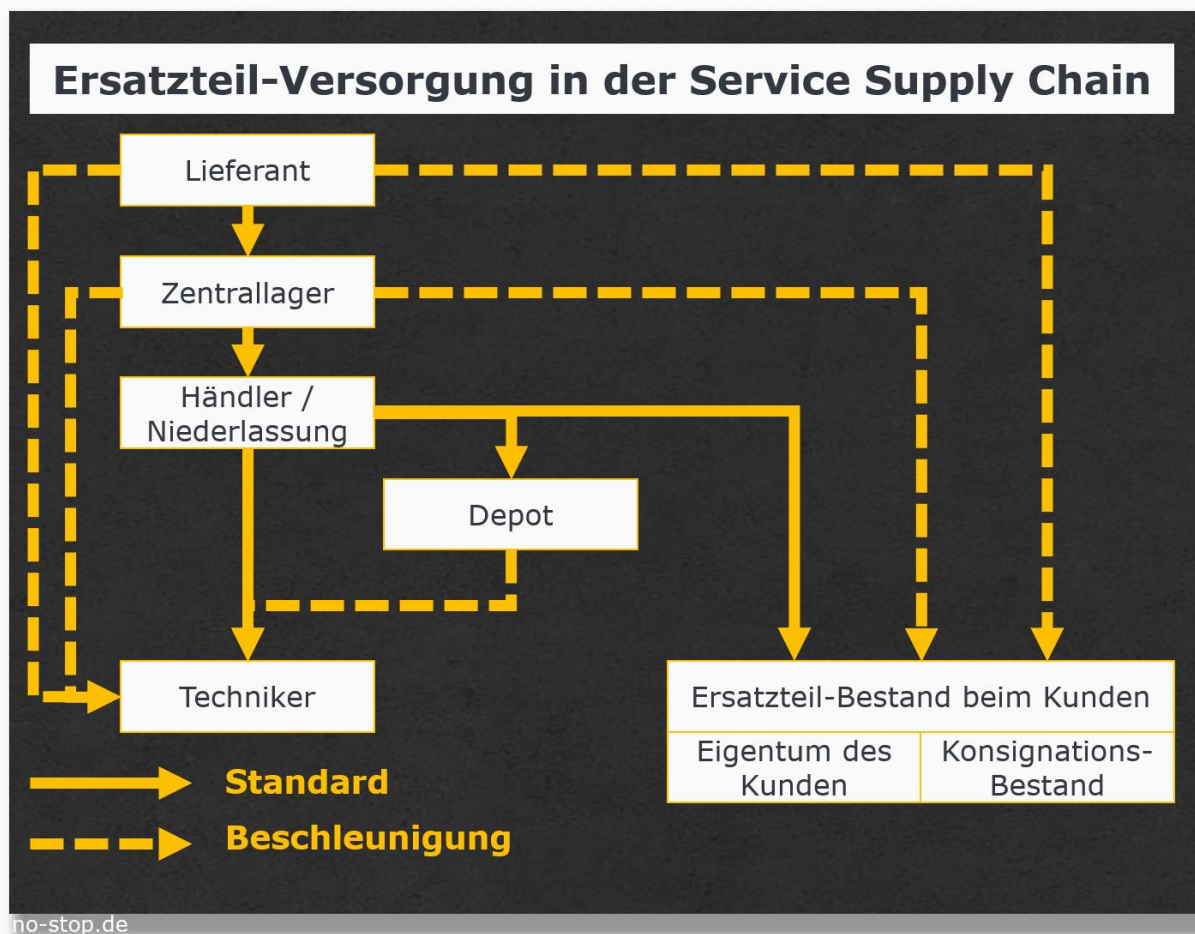
Das eigentliche Anliegen von Service-Kunden liegt in der eingesparten Zeit. Dies gilt umso mehr, je ungeplanter eine Unterbrechung auftritt, z.B. als

- plötzlicher Stillstand, der eine weitere Wertschöpfung verhindert ("Air-craft on Ground"),
 - plötzlicher Funktions-Ausfall mit eingeschränkter weiterer Nutzung,
 - geplante Wartung,
 - ungeplanter Ausfall, der jedoch durch anderes Gerät kompensiert werden kann.
-

Ersatzteil-Bestand bei hohen Anforderungen an den Servicelevel

Danach müssen sich [Ersatzteil-Bestände](#) und auch [Verfügbarkeiten](#) richten. Gerade, wenn Reaktionszeiten von wenigen Stunden in einem Service Level Agreement vereinbart sind, hilft nur noch ein [Bestand im Service-Van](#) oder beim Kunden. Je nachdem, wie hoch die Kundendichte ist, können auch dezentrale Ersatzteil-Depots zum Einsatz kommen. Manchmal hilft bereits ein [Ersatzteil-Pooling](#). Jedoch müssen Sie dann Transparenz über die Bestände bei mehreren Kunden haben.

Infolgedessen bedingt eine hohe Kunden-Anforderung eben auch eine hohe [Kapitalbindung](#).



Ersatzteilversorgung folgt Service Level Agreements

Ersatzteil-Lieferkette bei mäßigen Anforderungen an den Servicelevel

Aber auch, wenn die zulässige Bereitstellzeit für Ersatzteile länger dauern darf, sollten Sie durch passende Servicelevel der Lieferkette steuern. Die Ersatzteilversorgung im Standard

- der Lieferant versorgt das Zentrallager,
- das Zentrallager beliefert die Niederlassung oder den Händler,
- von dort aus erhalten Techniker oder Endkunden die Ersatzteile

können Sie durch verschiedene Formen des Dropshipments ergänzen. Das setzt allerdings voraus, dass Eskalations-Mechanismen etabliert sind. Genau dabei kann Sie die [After Sales Beratung no-stop.de](https://www.no-stop.de) unterstützen.



Wie wäre es, wenn Ihr Ersatzteillager Ihre SLAs locker erfüllt

Dann nutzen Sie doch einen Workshop als [Lager-Check](#), um die Defizite im Auftrags-Durchlauf zu bekämpfen

Benachschubung von Ersatzteilen: eigenständige Service Level Agreements anwenden

Im Rahmen reiner Benachschubung löst sich die Lieferkette für Ersatzteile von den ad-hoc Service-Bedarfen. Damit müssen Ersatzteile auch nicht mehr innerhalb von Stunden oder einzelnen Tagen zur Verfügung stehen. Und doch lohnt auch für die Auffüllung von Vorräten ein eigenständiges Commitment zur Lieferzeit. Denn Ihre Kunden wollen ihre Sicherheitsbestände an Ihren Lieferzeiten ausrichten können.

Daher sollte Ihre Distributionslogistik eine kostengünstige Belieferung ermöglichen. Schließlich muss es für die Benachschubung nicht mehr zwingend der [Express-Dienstleister](#) sein. Außerdem schonen Sammelsendungen das Portemonnaie Ihrer Kunden. Durch einen festen Abholtag definieren Sie diese Form des Service Level Agreements. Hinzu kommt ein spätester Auftragseingang, der noch berücksichtigt wird. Wenn Sie dann noch als finanzielles Bonbon einen [Rabatt](#) darauf gewähren, wird Ihr Kunde zugreifen.

Durch ein solches Arrangement senken Sie nicht nur die Kosten Ihrer Kunden. Außerdem geben Sie der [Organisation Ihres Ersatzteillagers](#) Manövriermasse, um Arbeitsleistungen zu schieben. Das erleichtert die [Ressourcenplanung im Lager](#). Das setzt allerdings voraus, dass Sie nicht erst in letzter Minute die zu bearbeitenden Lieferungen freigeben.

Derartige Maßnahmen steigern die Effizienz im Ersatzteillager deutlich. Lassen Sie doch einfach Ihre Kunden daran teilhaben. Indem Sie Auftragsarten bereitstellen, die gestreckte [Durchlaufzeiten](#) auch preislich honorieren. Eleganter ist allerdings ein Aufschlag auf den Express-Durchlauf. Denn davon profitiert Ihre Marge.



Die Erfüllung von Service Level Agreements messen

Im Negativ-Fall misst der Service die Schlechtleistung über zu zahlende Pönalen. Das kann jedoch nicht das Ziel sein. Bei hochkritischen Anwendungen sollte die [Messung der Verfügbarkeit](#) Auskunft über ausreichende Ersatzteil-Bestände geben. Wenn jedoch die Lieferkette für die Teileversorgung genutzt wird, müssen sich auch die verschiedenen Servicegrade in der Messung der [Liefertreue](#) wiederfinden.

Das gestaltet sich jedoch nicht immer einfach. Denn oft fehlen die schlicht die Messpunkte. Zum Beispiel wissen Sie bei Dropshipment in der Regel nicht, wann die Ersatzteile eingetroffen sind. Zumindest finden sich diese Daten nicht zwangsläufig in Ihrem ERP-System.

Sie wollen Ihr **Ersatzteilgeschäft** dauerhaft beschleunigen?

Dann nutzen Sie doch für den Aufbau formalisierter Service Level einen Berater.

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

Denn als erfahrener [Marketing-Berater für den After Sales Service](#) kann ich Sie unterstützen. Natürlich auch bei der Einführung von Prozessen und der Optimierung Ihrer Service Level.



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)