



Lager-Outsourcing muss Kostensenkung und Qualität kombinieren

Speziell in Deutschland wird das Outsourcing eines Lagers häufig der Kosten wegen betrieben. Aber in einem so hochprofitablen Bereich wie dem Ersatzteilwesen sollte Qualität der Dienstleistung an erster Stelle stehen. Schließlich ist Qualität ein wichtiger Hebel zur Steigerung des Umsatzes.

Wenn wir uns vor Augen führen, dass der Wettbewerb in weiten Bereichen des Vertriebs von Ersatzteilen im Maschinenbau eben nicht über den Preis definiert wird, spielen qualitative Gründe eine umso größere Rolle.

Wie die Qualität der Logistik-Dienstleistung *Lager* verbessern?

Oder zunächst einmal: wie wird diese Qualität beschrieben oder gar gemessen? An erster Stelle für eine qualitativ hochwertige Leistung ist hier die Durchlaufzeit zu nennen. Und zwar aus der Sicht des Kunden, oder sogar aus der Sicht des Kunden des Kunden. Schließlich kann der nur mit einer fehlerfrei funktionierenden Maschine Geld verdienen, jeder Stillstand kostet.

Outsourcing-Partner mit Mehr-Mandanten-Lägern bieten Synergien, die gleich in mehreren Prozessschritten Zeiten einsparen, nämlich bei

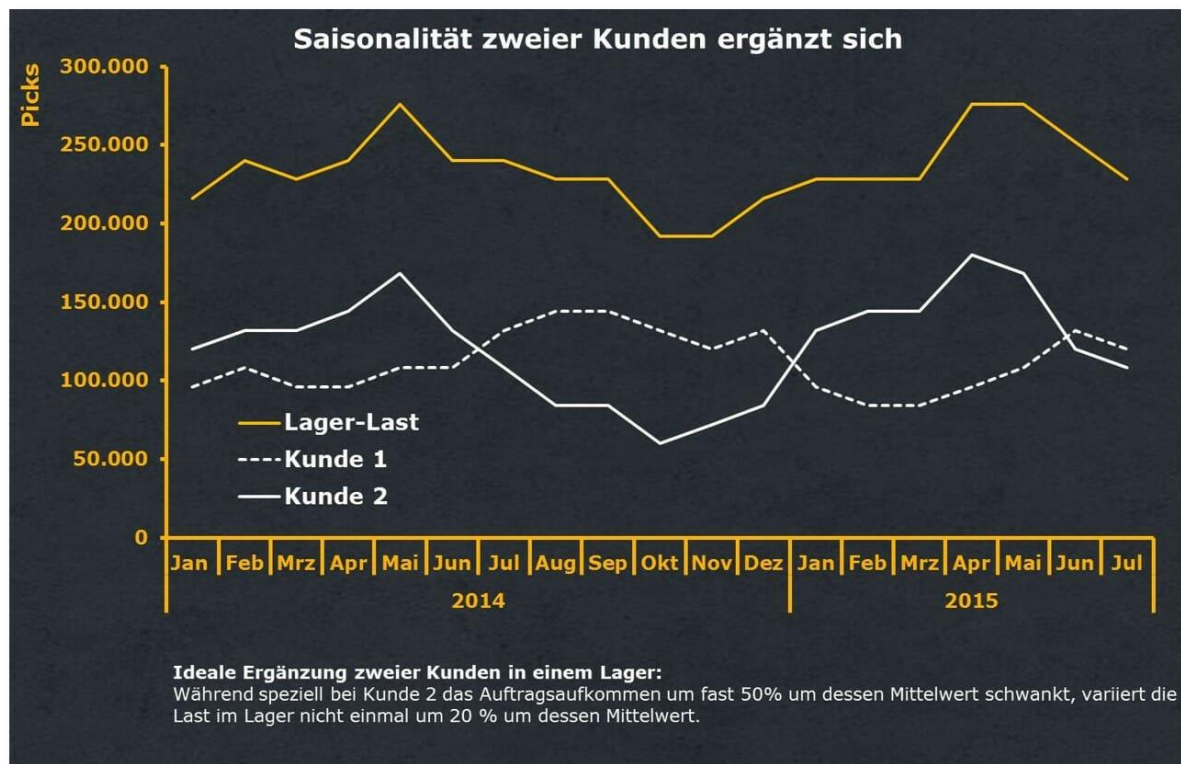
- der [Durchlaufzeit im Lager](#),
- einer spezialisierten Export-Abwicklung,
- späteren Abholzeiten durch [Express-Dienstleister](#),
- einem größeren Angebot an länderspezifischen Transport-Dienstleistern,
- der Möglichkeit, auch außerhalb der normalen Zeiten zu versenden, speziell nachts, an Wochenenden und Feiertagen.

Derartige Vorteile stechen besonders hervor, wenn Unternehmen Ersatzteile aus einem Produktionslager liefern. Dann ist oft schon um drei Feierabend. Was nicht unbedingt für einen herausragenden Kundendienst spricht.

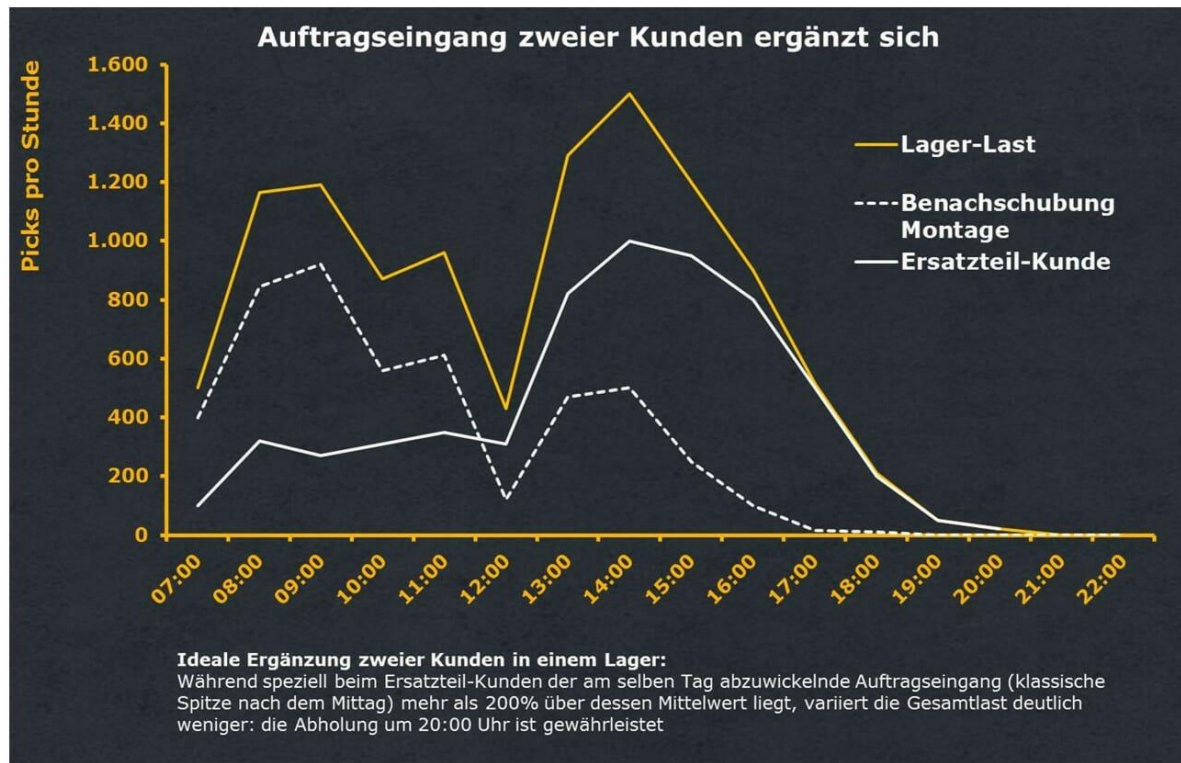


Wenn sich beim Kontraktlogistiker Kundenbedürfnisse ergänzen

Entscheidend für die Nutzung etwaiger Synergien ist die Zusammensetzung der Auftragsstruktur beim Dienstleister. Das fünfte Rad am Wagen zu sein (ein anderer Kunde ist sehr viel größer), macht ebenso wenig Sinn, wie selbst das Gros der Aufträge zu stellen. Ganz besonders spannend ist dagegen eine Konstellation, bei der sich saisonabhängige Geschäfte ergänzen.



Das, was sich hier als Saisonalität darstellt, kann allerdings auch jeden Tag stattfinden. Wenn die Belieferung am selben Tag stattfinden muss, können 2 sich Auftragseingangsverhalten dann optimal ergänzen, wenn sie zu unterschiedlichen Zeiten stattfinden. Da die Auslegung des Lagers nach Spitzenlast stattfinden muss, kann so die geringe Last eines Kunden vormittags durch hohes Auftragsvolumen eines zweiten Kunden kompensiert werden:



Outsourcing kann tägliche Bedarfsschwankungen in Multi-User-Lägern kompensieren

Wie sieht Ihr Versprechen an Ersatzteil-Kunden aus?

Wenn es um die Frage der Messbarkeit einer als gut empfundenen Leistung geht, sollten wir zunächst den Schritt zurück zum Kunden machen. Der interessiert sich dafür, keine Zeit zu verlieren von der Bestellerfassung bis zum Eintreffen der Ware bei sich. Oder, besser noch, am Ort des Einbaus. Ist diese Zeitspanne kurz genug, steigen die Chancen, dass der Nachteil höherer Preise akzeptabel ist, ergo:

der Umsatz steigt.

Wie wäre es, wenn Ihre Lagerlogistik einfach besser wird

Warum starten Sie nicht mit einem [Lager-Check](#), damit Ihr Ersatzteillager hoch kommt?



Maßstab hierfür ist

- das Lieferzeit-Versprechen als [Service-Level-Agreement \(SLA\)](#),
- dessen Einhaltung.

Die Cut-Off-Zeit, ist für Kunden sicher ein gutes Argument: alle vor dieser Zeit abgegebenen Aufträge (Sicht des Kunden!) werden noch am selben Tag verschickt. In der Regel ist dies gut zu messen, jedoch werden drei Annahmen getroffen:

- alle Bestellungen des Kunden sind zur Cut-Off-Zeit im System,
- die bestellten [Ersatzteile sind verfügbar](#),
- die Laufzeit des [Transports](#) ist zuverlässig,
- es ist nicht Samstag oder Sonntag.

Wie lange braucht Ihr Kundenauftrag intern?

Wie sieht nun eine solche Messung der gesamten Durchlaufzeit aus? Und welchen Anteil hat ein (outsourcetes) Lager?

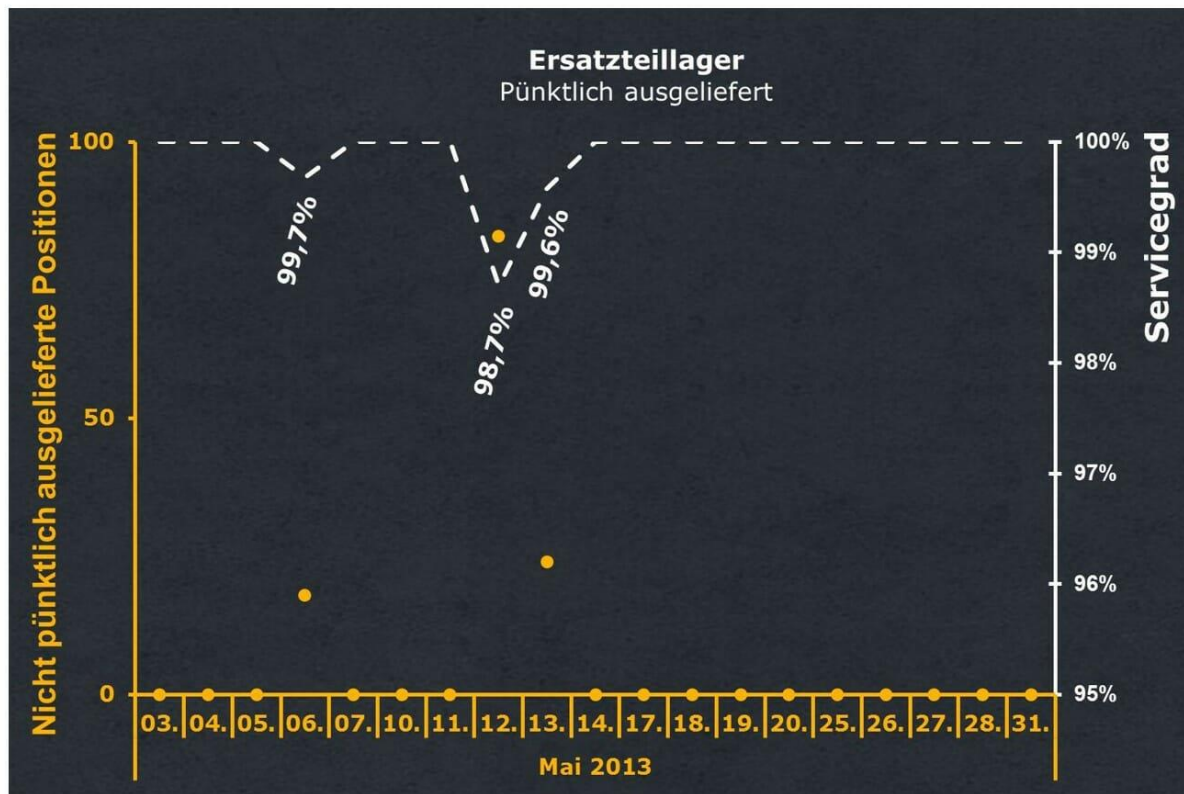
Nehmen wir an, Sie haben versprochen, alle Aufträge bis 17:00 Uhr werden am selben Tag ausgeliefert. Dann brauchen wir eigentlich nur noch die Zahl der Aufträge (besser: deren Positionen) festzuhalten. Außerdem benötigen Sie die Zahl der Aufträge (...Positionen) vom selben Tag, die auch ausgeliefert wurden.



Die Qualität auf dem Weg zum Kunden wird von vielen Faktoren beeinflusst



Servicegrad im Lager: Lieferversprechen vs. Realität



selbst die Auslieferung von [Express](#)-Aufträgen klappt nicht immer zu 100 Prozent. Synergien nach Outsourcing können Besserung bringen

Die entsprechende Messung lässt sich für ein (outgesourcetes) Lager dadurch anstellen, dass die an das Lager übergebenen Lieferungen (besser: Positionen) und die tatsächlichen Auslieferungen vom selben Tag ermittelt werden. Es folgt die Division und die Ausweisung als Prozentzahl. Logistik-Dienstleister als Partner für das Outsourcing eines Lagers kennen beide Kenngrößen (Cut-Off-Zeit und Servicegrad). Bestehen Sie im Vertrag darauf, sich auch daran messen zu lassen.

Aber:

Der erste Schritt hin zu einem outgesourceten Lager ist der [Umzug zum Dienstleister](#). Die Einhaltung der [SLA](#) in dieser Zeit bestimmen, welche "Vorfreude" Ihre Kunden auf Ihre Verbesserung empfinden.



Sie wollen durch **Outsourcing** Ihre Service-Qualität steigern?

Nutzen Sie die Expertise eines erfahrenen Freiberuflers

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

Denn als erfahrener [After Sales Consultant](#) kann ich Sie beim Outsourcing Ihres Ersatzteillagers und bei dessen Optimierung 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)