



Bei End of Service (EoS) von Ersatzteilen aktiv Handeln + Kosten senken

Irgendwann ist Schluss. Sie stellen fest, dass Sie bestimmte Ersatzteile seit n Jahren nicht mehr verkaufen. Womöglich kennen Sie Ihre Maschinenpopulation:

die ist Null

Auf der Basis Ihrer Ersatzteil-Bücher können Sie damit ableiten, ob es überhaupt noch eine Verwendung geben *könnte*.

Das Ende des Ersatzteil-Lebenszyklus: EoS

Falls es keine Verwendung mehr gibt:

Der End-of-Service ist erreicht. Jetzt geht es an die Bestands- und Daten-Bereinigung!

Daneben existiert der erzwungene End-of-Service. Durch Abkündigung eines Lieferanten tritt genau für dieses Ersatzteil eine [Obsoleszenz](#) auf.

In unserer schnelllebigen Zeit kann dies insbesondere im Bereich der Elektrik auftreten. Dort finden wir Lebenszyklen, die drastisch unter denen des Maschinen- und Anlagenbaus liegen.



Lieferverpflichtung für Ersatzteile ewig?

Immerhin stellt die IHK Heilbronn in ihrem lesenswerten [Merkblatt zur Ersatzteilversorgung](#) einiges zur Pflicht der Ersatzteil-Versorgung fest. Nämlich, dass es in Deutschland keine gesetzlich explizit genannte Verpflichtung gibt. Zumindest nach Ablauf der gewöhnlichen Nutzungsdauer gibt es keine Pflicht, Ersatzteile für die Instandhaltung der verkauften Objekte bereitzuhalten. Eine solche Pflicht leite sich aus dem Grundsatz von Treu und Glauben ab.

Da eine IHK allerdings noch lange kein Maß für derartige juristische Fragen ist, hier noch ein Abschweife zum OLG Frankfurt. Das hat [2019 eine Berufung](#) abgewiesen mit dem Tenor:

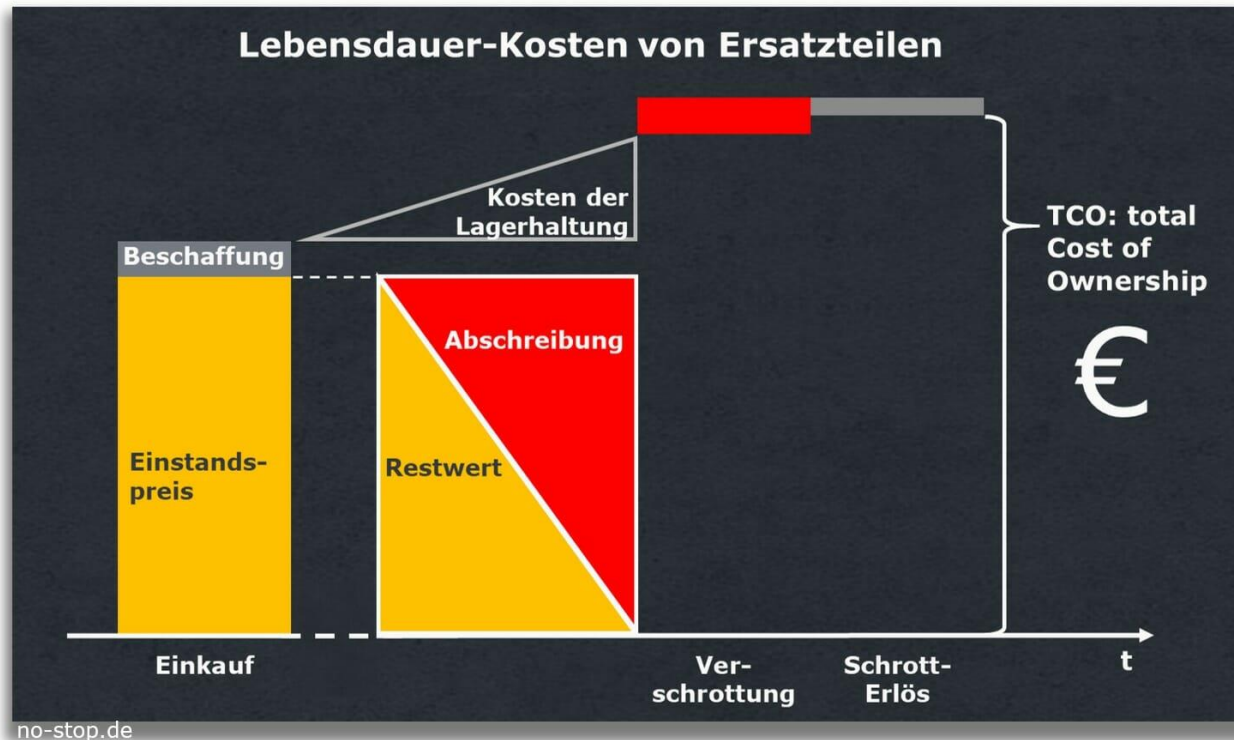
"Eine Norm, die eine Verpflichtung des Herstellers oder Importeurs gegenüber dem Endverbraucher begründet, für die gesamte Lebensdauer der Ware Ersatzteile vorzuhalten, findet sich weder im deutschen Recht noch im EU-Verbraucherrecht."

Doch wenn sowieso kein Bedarf mehr besteht, wie bei EOS, wird die Zufriedenheit Ihrer Kunden nicht tangiert. So weit zu einer etwaigen Lieferpflicht heute.

Ersatzteile und Ökologie: ein unerwarteter Ansatz

Doch ab 2021 könnte einiges anders werden. Denn mit der [Ökodesign-Richtlinie der EU](#) kommen Änderungen. Ersatzteile sollen künftig mindestens sieben Jahre lang verfügbar sein, nachdem das letzte Gerät des jeweiligen Modells auf den Markt gekommen ist. Betroffen sind vor allem Elektrogeräte. Wegen des großen Volumens stehen bisher allerdings eher haushaltsnahe Geräte im Vordergrund.

Für alle anderen Ersatzteile legen Sie ja weiter die Basis für die überaus profitablen Margen im Ersatzteilgeschäft. Durch eine exzellente Ersatzteilversorgung.



Lebensdauer-Kosten: Total Cost of Ownership für Ersatzteile

Warum überhaupt den End of Service betrachten?

Sie wollen Platz schaffen im Lager. Alleine daraus kann schon genug Druck entstehen, die Ersatzteilbestände aktiv zu senken. Wenn Sie externe Läger anmieten mussten oder wenn Sie Ihr Ersatzteillager durch einen [Kontrakt-Logistiker](#) betreiben lassen, können Sie die operative Kosten bei Dienstleistern senken.

Auf der finanzwirtschaftlichen Schiene unterstützt eine Verschrottung Ihre [Wertberichtigungen](#). Nur so rechtfertigen Sie Ihre Abschreibungen auf Ersatzteil-Bestände. Die positive Kehrseite dieser Medaille lautet:

*Verschrottungen auf wertberichtigte Ersatzteile erfolgen **ergebnisneutral!***

Als "Neben-Effekt" erhalten Sie bei EoS die Chance, Ihre zukünftige Datenpflege zu reduzieren. Denn bei End-of-Service setzen Sie den Status der Materialstämme entsprechend. Danach verbietet Ihr ERP eine manuelle Datenpflege (hoffentlich). Eine maschinelle Pflege schließen Sie für solche Ersatzteile aus.



Lebenszyklus	Gruppe	Ebene		Erläuterung
		Allgemein	Werk	
...	...	...	...	...
gesperrt (allgemein)	8		80	Irrtum
			81	Produktmanagement
			82	nicht mehr beschaffbar
			83	Duplikat-Elimination
gesperrt (Werk)	9	90		Lösch-Vormerkung
		91		End of Service
		92		Verboten
		93		nur als Notlösung angelegt

no-stop.de

Lebenszyklus im Materialstatus abbilden

Daneben können technische Gründe für eine Verschrottung sprechen:

- bestimmte Rohstoffe werden verboten,
- das Ende der Haltbarkeit wird erreicht (Ablaufdatum, fehlende Konservierung),
- [Obsoleszenz](#): es gibt keinen Lieferanten mehr,
- es ist kein Werkzeug mehr zur Bearbeitung vorhanden (bei Rohmaterial).

Was weg ist, ist weg: die Verschrottung

Machen Sie es sich zur Regel: Einmal im Jahr wird verschrottet. Damit reduzieren Sie Ihren Lagerbestand. Gleichzeitig verringern Sie die Zahl zu pflegender Artikel.

Sie müssen auf eine Verschrottung nicht zwingend die vermeintlichen 10 Jahre warten. Bei entsprechender Regelmäßigkeit kommt auch eher Routine bei der Datenpflege auf.

Wenn Sie bei der Verschrottung genau die dafür vorgesehene Buchungsart verwenden, herrscht auch später jederzeit Transparenz. Leider sind solche Einzelbuchungen oft mit erheblichem manuellem Aufwand verbunden.



Beim Einsatz automatisierter Anlagen kann es vorkommen, dass selbst die Auslagerung separat gebucht werden muss. Eleganter ist da die Erstellung eines Lieferscheins. Hier arbeiten Sie bis zur "Auslieferung" im Standard. Allerdings mit einige Haken:

- in der Buchhaltung kommt ein Materialverbrauch an statt einer Verschrottung,
- die Ausgangsbuchung erzeugt einen "Verbrauch", der womöglich eine Nachbestellung anstößt,
- ein "Kunde" weist Absatz aus, jedoch keinen Umsatz. Dadurch verzerren die Margen.

Nachdem Sie ausgelagert und abgebucht haben, sind Sie nicht fertig. Denn auch Schrott bringt Geld. Ihnen, indem Sie zum Beispiel Stahlschrott verkaufen. Oder pfiffigen Schrotthändlern, die Ihre Teile in einen grauen Markt einbringen. Deshalb sollte Sie Verschrottetes zerstören oder zumindest eindeutig kenntlich machen.

Wie wäre es, wenn Ihre Kunden mit Ihrer Lieferqualität zufrieden sind

Dann nutzen Sie doch einen [Lager-Check](#), um sich mit *best practice* zu vergleichen

Auch eine Teil-Verschrottung entlastet

Wenn wir schon einmal bei Verschrottungen sind: bei vielen für den selben Ersatzteil genutzten Stellplätzen können Sie Ihr Lagervolumen natürlich auch reduzieren. Gerade in der langen Phase nach [End-of-Production \(EoP\)](#) liegt hier zumindest für das Lager eine Chance. Gleiches gilt bei

- Mehrfach-Varianten ohne Funktionsunterschied, z.B. wegen der Farben,
- Variantenteilen, deren Bestände Sie auf die längste Länge reduzieren,
- Beschränkung auf nur noch eine Qualität statt mehrerer.

Einig ist diesen Verfahren, dass Sie sie durch [Ersetzungen](#) flankieren müssen.

Im Konzernverbund konzentrieren Sie Bestände auf einen einzigen Standort. Durch ein [virtuell gepooltes Lager](#) können die Bestände [Lagerleichen](#) durchaus auch dezentral verbleiben. Dadurch verursachen Sie keine unnötigen operativen Kosten.

Doch das waren jetzt alles Neben-Kriegsschauplätze. Denn eigentlich geht es ja um EOS.



Stammdaten bei EOS glattziehen

Natürlich hängen Verschrottung und Stammdaten-Anpassungen zusammen. Allerdings nur bedingt. So lassen sich in der Regel Ersatzteile erst dann auf die eine oder andere Art inaktiv setzen, wenn es keine Bestände mehr gibt.

Was in verteilten EDV-Systemen nicht immer einfach zu ermitteln ist

Bei End of Service stellen Sie auch durch die Stammdaten sicher, dass

- nicht (nach-) [bestellt](#) wird,
- keine [Retouren](#) mehr angenommen werden,
- keine Kundenaufträge mehr angenommen werden,
- die kommunizierte [Preisliste](#) bereinigt wird,
- eine Datenpflege eingestellt wird.

Damit ist nicht nur ein Materialstatus zu pflegen, sondern gleich eine Fülle weiterer Datensätze. Und zwar in umgekehrter Reihenfolge: erst die [Beschaffungsstammdaten](#) (z.B.), dann der Materialstatus. Sonst laufen Sie Gefahr, nachgelagerte Daten eben nicht mehr pflegen zu können.

Daher ist es sinnvoll, die zu pflegenden Tabellen aufzulisten. Dazu kommen die anzupassenden Felder. Das Master Data Management kann damit ganz in Übereinstimmung mit ISO 9000 Verfahrensanweisungen erstellen, die den Prozess nachvollziehbar vorgeben.

Wie wäre es, wenn Sie sich auf Ihre Daten verlassen können

Nutzen Sie einfach einen [Workshop "Stammdaten"](#), um aufzuräumen

Vorzeitiges Aus: die Ersetzung

Dieser Punkt ist hier eigentlich nur der Vollständigkeit wegen erwähnt. Schließlich gibt es zu [Material-Ersetzungen](#) einen eigenen Beitrag. So geht es hier lediglich darum, auf die Notwendigkeit einer Bestandsbereinigung hinzuweisen. Oft liegt der Bestand eines ersetzten Artikels über Jahre am Lager. Dadurch steigt dessen Wert allerdings nicht. Er kostet nur, zumal, wenn er bei einem Dienstleister liegt. Nur entschlossenes Handeln

- Verschrottung,
- Rückgabe an den Lieferanten,
- Umbau



[entlasten das Lager](#) (und das Gewissen). Sonst fragt eines Tages womöglich erst ein Wirtschaftsprüfer, was es mit den hohen toten Beständen auf sich hat.

Es bleibt nicht nur die Verschrottung Die einfachste Lösung: Rückgabe zum Lieferanten

Ja. Dieser Ansatz ist eigentlich zu einfach. Den meisten Mitarbeitern ist er peinlich. Doch wer nicht fragt, hat schon verloren. Manchmal ist ein Lieferant sogar erfreut, wenn er alte Artikel zurückkaufen kann. Schließlich könnte er andere Kunden haben, die er bisher nicht mehr hat bedienen können. Das kann sogar für angebrochene Einheiten gelten. Denn warum sollte Ihr Lieferant 500 exotische Schrauben selbst beschaffen, wenn nur 50 benötigt werden?

Doch nicht End of Service? Der "Last Call" an Kunden

Sie haben die [Maschinenpopulation](#) geprüft. Und die Teileverwendung. Eigentlich kann niemand mehr die Ersatzteile bei End of Service gebrauchen. Und doch gibt es immer wieder diese Grauzone. Zum Beispiel, wenn Maschinen sonst wo in der Welt weiterarbeiten.



Wenn Sie die Kunden mit einer End-of-Life-Notification anschreiben, die zuletzt eine Maschine oder Anlage eingesetzt haben, könnten Sie Glück haben. *Könnten*, wohlge-merkt. Gönnen Sie potenziellen Kunden dabei ruhig etwas Zeit.

Schon aus Gründen der [Bestandsreduzierung](#) bieten sich solche Last Time Buy Angebote (LTB) an. Allerdings schon lange vorher.

Denn warum wollten Sie warten, bis Ihre Chance für einen Verkauf Null ist?

Als Alternative zur individuellen Information Ihrer Kunden bieten sich zwei Methoden an:



- Obsoleszenz-Datenbanken: dieses Vorgehen setzt allerdings voraus, dass auch Ihre Kunden solche Methoden des [Obsoleszenz-Managements](#) unterstützen.
- Banner-Werbung: nutzen Sie Ihre elektronischen Kanäle, um per Banner-Werbung oder auch im Shop über eine explizite Reste-Rampe zu verkaufen. Voraussetzung hierfür ist allerdings ein äußerst schlanker Prozess. Sonst werfen Sie dem schlechten Geld noch gutes für die Werbung hinterher. Klar sein sollte aber eines: das Enddatum Ihres Angebots.

Unerwartete Verwendung

Manchmal sind Kunden aber auch pfiffiger, als wir das erwarten. Dann bauen Techniker gerade in Ländern der 3. Welt aus Ihrem Schrott Brauchbares. Auch wenn Sie nicht damit gerechnet haben. Es gibt eben in dieser Welt nicht nur die EU mit ihren hohen Anforderungen an Perfektion. So viel zum End of Service ...

Demontage / Umbau statt End of Service

Bevor Ersatzteile "in der Tonne" landen, sollten erfahrene Mitarbeiter noch einmal 'drüber schauen. Manchmal sehen diese die Zusammenhänge, die im Büro einfach fehlen. Dann kommt es vor, dass einfaches Ablängen aus einem Schrott-Teil etwas Gängiges macht. Oder dass die Demontage Ersatzteile mit einer [hohen Gängigkeit](#) erzeugt. Dummerweise fallen solche Ansätze vor der Verschrottung dem hektischen Alltag zum Opfer. Wir stecken eben sehr viel mehr Aufwand in die Neu-Entwicklung als in die Reste-Verwertung.

Das ist auch nichts, was in operativen ERP-Systemen unterstützt würde. Bei End of Service sterben Artikel nun einmal einen leisen Tod.

Verkauf an Händler auf kg-Basis?

Kennen Sie die Händler, die

- Ihre unbrauchbaren Ersatzteile kaufen,
- Ihnen eine Rückkaufgarantie geben,
- und ansonsten auf eigene Rechnung versuchen, aus solchen Ersatzteilen Geld zu machen?

Nein?

Sollten Sie aber.



Denn letztlich handelt es sich um Ihre Chance, auch mit Schrott noch außerordentliche Erlöse zu erzielen. Natürlich sind solche Händler vornehmlich am dritten Punkt interessiert. Wenn Sie also hochwertige Maschinenbau-Teile (Pumpen, Motoren, Lager, ...) loswerden wollen, sollten Sie vor der Verschrottung den Markt prüfen.

Hier gelten allerdings die gleichen Anmerkungen, wie schon zur Verschrottung per Lieferschein. Es handelt sich jetzt um einen Verkauf, mit allen Konsequenzen.

Sie wollen die **Lebenszyklus-Prozesse Ihrer Ersatzteile** in einem Projekt neu aufstellen?

Mit Unterstützung durch die Unternehmensberatung organisieren Sie nicht nur den **End of Service** Ihrer Ersatzteile.

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

Denn mit meiner [Unternehmensberatung für After Sales Service](#) kann ich Sie durch Projektmanagement gepaart mit meiner langjährigen Erfahrung bei der Erarbeitung von Maßnahmen unterstützen. Aus der Definition einer gemeinsam gebildeten Strategie können Sie bei der Einführung von Prozessen und deren Optimierung Fahrt gewinnen.



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)