

## Ersatzteillogistik: Definition – Anforderungen – Optimierung – Consulting

Wenn Sie Ihre Ersatzteillogistik optimieren wollen, hilft Ihnen eines ganz sicher nicht:

dass Sie sich an der **Produktionslogistik** orientieren

Daher hilft nur die Fokussierung. Und zwar auf genau die Methoden, die Ihre Ersatzteillogistik nach vorne bringen. Eine Fokussierung hin zu

- höherer [Verfügbarkeit](#),
- weniger [Bestand](#),
- reduzierten [Durchlaufzeiten](#)
- einer höheren [Stammdaten-Qualität](#).

---

### **Kennzeichen: kleine Mengen, geringe Häufigkeiten**

Nicht nur, dass die Mengen kleiner sind als in der Produktionslogistik. Oft genug sind sie 1.

Auch die Frequenz der Zugriffe auf Teile ist minimal.

Und trotzdem entzieht sich die Ersatzteillogistik nicht Ihrer Planbarkeit. Auch diese Operations können Sie schlank gestalten.

---

### **Definition der Ersatzteillogistik**

Ziel der Ersatzteillogistik ist die Minimierung von Maschinen- und Anlagen-Ausfallzeiten. Der Fokus liegt daher trotz seltener Zugriffe auf einzelne Materialnummern auf schneller Ersatzteilversorgung. Die Ersatzteillogistik umfasst dabei als wesentliche Elemente

- eine wegen kleiner Bedarfe eigenständige [Beschaffungslogistik](#),



- die auf minimierte [Durchlaufzeit](#) ausgelegte Lagerlogistik, meist in einem separierten [Ersatzteillager](#),
- eine [Distributionslogistik](#), die sich an hoher Geschwindigkeit bis hin zur same-day-Belieferung orientiert.

Um diese Funktionen erfüllen zu können, verfügt die Ersatzteilelogistik meist über ein eigenständiges [Stammdatenmanagement](#) sowie ein [Produktmanagement](#).

---

## Man unterscheidet 3 Ausprägungen der Ersatzteilelogistik:

1. die an eine eigene [Vertriebsorganisation](#) geknüpfte Ersatzteilversorgung der Maschinen- und Anlagenbauer,
2. eine innerbetriebliche Ersatzteilelogistik, die Instandhaltern zur sofortigen Maschinenreparatur dient,
3. sowie als Mischform die Ersatzteilelogistik in und für [Werkstätten](#).

Für Unternehmen des *Independent After Markets* zählt die Ersatzteilelogistik zum Kerngeschäft. Diese klare Fokussierung mündet oft in [Benchmark-Kennzahlen](#), die für [Best Practice](#) sprechen.

---

## Viele Unterschiede: Ersatzteilelogistik tickt anders

Wie wollen Sie Ihr Ersatzteillager organisieren, wenn das Tagwerk kaum planbar ist? Womöglich wird nachts, am Wochenende oder sogar an Feiertagen ausgeliefert. Das leisten die wenigsten Produktionslager.

	Produktionslogistik	Ersatzteilelogistik
<b>Nachfrage-Charakteristik</b>	prognostizierbar	nicht vorhersehbar
<b>Lieferzeit</b>	standardisiert	minimiert
<b>Sortiment Artikel</b>	laufende Serie	mehrere Maschinen-Generationen
<b>Produkt-Portfolio</b>	meist homogen	stets heterogen
<b>Lagermanagement</b>	hoher Umschlag	schneller Zugriff
<b>Maß für Leistungsfähigkeit</b>	Lagerfüllrate	kurzfristige Lieferfähigkeit
<b>Lagerumschlag</b>	6 - 50	1 - 4

no-stop.de

*Charakteristik der Ersatzteilelogistik im Vergleich zur Produktionslogistik*



Diese Unterschiede, und noch einige mehr, führen bereits in Unternehmen unter 500 Mitarbeiter häufig zu einer [separaten Organisation](#).

Die [Organisation eines Ersatzteillagers](#) beschränkt sich nicht nur auf eine personelle Ausgliederung. In ERP-Systemen, wie SAP, wird eine optimierte Ersatzteillogistik zudem in einem eigenständigen Werk dargestellt. Der Einkauf findet in einer eigenständigen [Einkaufsorganisation](#) statt. Ein separates [Lager](#) bedient eine auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnittene Verkaufsorganisation. Das "Schlusslicht" in dieser Prozesskette ist eine schnelle, aber eben gesonderte Distribution über [KEP-Dienstleister](#).

Wenig verwunderlich, dass oft auch ein eigener Sprachgebrauch vorherrscht.

Das Fundament für jeden dieser Prozessschritte stellt ein meist eigenständiges [Stammdaten-Management](#) dar. Anderenfalls wäre die Steuerung dieser Firma in der Firma kaum möglich.



*Elemente der Ersatzteillogistik*



## Ersatzteilbeschaffung und -Einkauf

Natürlich profitiert die Ersatzteillogistik von der Serienlogistik. Als Minimal-Umfang beliefert die Produktion die After Sales Organisation mit eigengefertigten Teilen. Der Serien-Einkauf hat für den Ersatzteil-Einkauf die Konditionen mitverhandelt. In gut geführten Organisationen auch gleich für den gesamten [Lebenszyklus](#) eines Ersatzteils. Das setzt allerdings voraus, dass im Serien-Einkauf die Anforderungen aus der Ersatzteillogistik bekannt sind. Was zumeist nicht der Fall ist. Im Gegensatz zum Serien-Einkauf, der auf kleinstmöglichem Preis getrimmt ist, geht es für den Ersatzteil-Einkauf um

- [Verfügbarkeit](#), auch Jahre nach Serienauslauf,
- einzeln [verpackte Teile](#),
- [ohne Lieferanten-Kennzeichnung](#),
- dafür mit eigenem [Branding](#),
- die Nennung des [Warenursprungs ggf. mit Präferenz-Nachweis](#),
- die [Stückzahl 1](#) bei der Nachbestellung.

Gerade der letzte Punkt rührt aus der [Ersatzteil-Disposition](#). Auch in großen Organisationen weist eine [Ersatzteil-Klassifizierung](#) einen hohen Anteil an Ersatzteilen aus, die lediglich einmal in 12 Monaten verkauft werden. Diese Konstellation verbietet die Bestellung etwaiger Mindestmengen bei Lieferanten. Und die meist geringe Gängigkeit von Ersatzteilen verhindert auch moderne Beschaffungsmethoden wie Kanban und VMI (Vendor Managed Inventory). Schon dieser Umstand verlangt nach einem eigenen [C-Teile Management](#). So findet die [Bestandsoptimierung von Ersatzteilen](#) in einer weitgehend eigenständigen Prozesslandschaft statt. Natürlich kann ein erheblicher Anteil dieser Kundenaufträge aus dem [Bestand](#) beliefert werden. Und trotzdem muss die Ersatzteillogistik dafür Sorge tragen, die [Abschreibungen](#) auf Bestände klein zu halten. Um die Exoten, die nach vielen Jahren nachbestellt werden müssen, tatsächlich beschaffen zu können, ist auch in der Ersatzteil-Beschaffung hoher und spezieller [Stammdaten-Aufwand](#) zu treiben.

---

**Wie wäre es, wenn Ihre Kunden Ihre schnellen Reaktionen loben**  
Im [Workshop](#) erarbeiten wir gemeinsam Wege hin zur Steigerung Ihrer  
**Ersatzteil-Verfügbarkeit**

---



## Ersatzteillager-Management: viele Leichen, wenige Renner

Ersatzteilläger unterscheiden sich grundsätzlich von Produktionslägern. Deshalb bilden sie bereits in mittelgroßen Unternehmen [eigenständige Einheiten](#). Und genau deshalb sieht eine [Optimierung in einem Ersatzteillager](#) meist deutlich anders aus als in einem Produktionslager.

---

## Geschwindigkeit ist keine Hexerei

Sind die Ersatzteile an Lager, will der Kunde diese sofort. Solche Dringlichkeit reduziert den Vorlauf im [Ersatzteillager](#) auf einzelne Stunden. Es gibt eben nur sehr bedingt eine Planbarkeit in der Ersatzteillogistik. Damit haben wir eine der Herausforderungen für das Management eines Ersatzteillagers. Denn die [Produktivität des Lagers](#) darf darunter nicht leiden. Bei großen Organisationen mit sehr vielen direkt belieferten Technikern im Kundendienst schwankt der Auftragseingang wenig. Aber jeder Service-Techniker wird auf kurzer [Durchlaufzeit](#) durch das Lager bestehen. Dessen Cut-Off Zeit für Bestellungen zum Einbau schon am nächsten Tag hängt schließlich ganz unmittelbar davon ab. Nicht jedoch bei Zentrallägern, die weitere Ersatzteilläger in der Lieferkette bedienen. Hier können die Auftragsspitzen durch Lieferzeiten abgefangen werden. Ein [Preismodell](#) unterstützt durch Trennung eiliger Aufträge von Lager-Auffüllern, die nicht ganz so dringlich sind.

Neben dem minimalen Vorlauf für [Kommissionieren](#), Packen, Versandvorbereitung kennzeichnet ein hoher Anteil selten bewegter Ersatzteile die weitaus meisten Ersatzteilläger. Ersatzteillogistik ist eben auch die Versorgung des Markets mit [Reparatur- und Wartungsteilen](#) längst ausgelaufener Maschinen- und Anlantentypen. Aus diesem Grund spielen spezialisierte [Kommissionierstrategien](#) ebenso eine wichtige Rolle, wie [Wegezeit-Minimierung](#). Welcher Kommissionierer wollte schon ständig an [unendlichen Regalen](#) vorbeilaufen, um zu den gängigen Ersatzteile zu gelangen?

## Weitere Funktionen

Neben diesen Kernaufgaben erfüllen Ersatzteilläger nicht selten weitere Funktionen, wie die

- "Neutralisierung" eingehender Ware, sprich die [Beseitigung von Hinweisen auf den Hersteller](#),
- Bearbeitung von [Retouren](#) für Defektteile, Austausch- und Leih-Positionen, nicht Benötigtes,
- Umverpackung mit [Branding bei Wareneingang](#), um den Markenwert der Ersatzteile zu unterstreichen,



- [Vorverpackung](#), um den Kommissionierprozess zu beschleunigen, insbesondere bei [Glasscheiben](#),
- Werbung durch Beilegen von [Flyern](#) zu verpackten Ersatzteilen oder Sendungen,
- und schließlich das Bilden von [Wartungskits](#) oder auch die Herstellung von Ersatzteilen mit hoher [Varianz](#).

Insbesondere der letzte Punkt unterstützt die Auslieferung innerhalb kürzester Fristen, meist Stunden. Denn so vermeidet gutes Management eines Ersatzteillagers den zeitraubenden Durchlauf klassischer Fertigungsaufträge.

---

## Gefahrstoffe lagern, Gefahrgut versenden

Die nicht ganz unproblematische Lagerung von Gefahrstoffen rundet das Aufgabenspektrum der meisten Ersatzteilläger ab. Natürlich gehört die ordnungsgemäße Verpackung dazu. In der Versandabwicklung darf schließlich die zugehörige Deklaration gegenüber dem Spediteur nicht fehlen. Hier die nötige Kompetenz aufzubauen fällt vielen Unternehmen schwer. Dabei können Spezialisten wie [Jürgen Werny](#) wie helfen. Diese ermöglichen auch ein Outsourcing der Aufgaben. Das entlastet das Management eines Ersatzteillagers auch von der Nachverfolgung sich ständig ändernder Vorschriften.

---

### **Wie wäre es, wenn die Kunden Ihre Lieferqualität gut finden**

Dann starten Sie doch mit einem [Lager-Check](#) den nächsten Schritt zur Kundenzufriedenheit

---

## Luftfracht fordert das Ersatzteillager

Eine Besonderheit darf nicht fehlen: Wegen der hohen Anforderungen der Ersatzteillogistik an die Geschwindigkeit müssen auch die Schritte in der Folgeabwicklung minimiert werden. Hiervon ist insbesondere die Luftfracht betroffen. Selbst innerhalb Europas wird die Masse der Express- und Paketsendungen geflogen. Die damit einhergehende Prüfung der Sendungen auf Sprengstoff an den Flughäfen kann zumindest reduziert werden. Notwendig ist die Zulassung der Ersatzteil-Organisation als **Bekannter Versender**. Dabei sind die zu erfüllenden Anforderungen gerade an das Ersatzteillager besonders hoch.

---

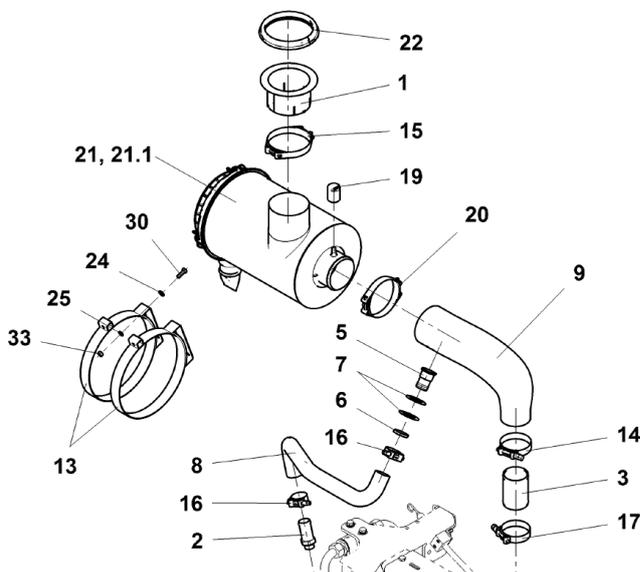


## Ersatzteil-Verkauf definiert Ersatzteillogistik: Viel Kleinkram, und trotzdem profitabel

In der Regel liegt der Wert einer einzelnen Kunden-Transaktion im Ersatzteilgeschäft um mindestens eine Zehner-Potenz unter der des Neugeschäfts. Daher sind die Anforderungen an eine schlanke Abwicklung deutlich höher als beim [Verkauf von Maschinen und Anlagen](#). Schon aus diesem Grund muss die Ersatzteillogistik eine sehr hohe [Verfügbarkeit](#) an Ersatzteilen sicherstellen. Jede Form der [Fehlteil](#)-Verwaltung würde schlicht an der Flut an Vorgängen ertrinken.

## Ersatzteilbuch statt Maschinen-Konfiguration

Ersatzteile sind Katalogware. Nur gibt es nicht einen Katalog, sondern gleich eine ganze Fülle. Aus diesen online wie offline existierenden Katalogen heraus sollte der Kunde die benötigten Ersatzteile reibungslos identifizieren und bestellen können. Die sich mit der Zeit zwangsläufig einstellenden [Ersetzungen](#) und abgekündigten Teile dürfen dabei nicht zum Show-Stopper werden.



Basis jedes Ersatzteil-Kundenauftrags ist eine Artikelnummer. Klingt banal, ist allerdings mit erheblichen Anstrengungen im [Stammdatenmanagement](#) verbunden. Gut gepflegte Ersatzteile erlauben dem Kunden die Bestellung im Webshop. Gute Prozesse in der Ersatzteillogistik vermeiden weitestgehend manuelle Aufwände. Damit bleiben wenige manuell zu erledigende kaufmännische Schritte, insbesondere die Zollanmeldung,

- ggf. eine [speditionelle Abwicklung](#),
- und natürlich
- das [Retourenmanagement](#).



## Stammdatenmanagement, das Rückgrat der Ersatzteillogistik

Wie zuvor beschrieben "benimmt" sich das Ersatzteilwesen wie eine Firma in der Firma. In der Konsequenz führt diese Eigenleben zu einer eigenen Datenhaltung für die

- [Materialstammdaten](#),
- [Preisstammdaten](#),
- [Beschaffungsstammdaten](#),
- [Dispositionsdaten](#),
- [Kundenstammdaten](#),
- [Exportstammdaten](#),
- [Lagerstammdaten](#).

Es ist schlicht unmöglich, viele Tausend Datensätze manuell zu pflegen. Zur Pflege gehört natürlich auch die Konsistenz der Daten zu anderen Unternehmensbereichen, wie der Serien-Produktion. Daher müssen Schnittstellen, automatisierte Pflegeprogramme, aber auch manuelle Pflege-Prozesse für Massendaten diese Aufgaben übernehmen.

---

### Wie wäre es, wenn endlich Ihre Stammdaten passen

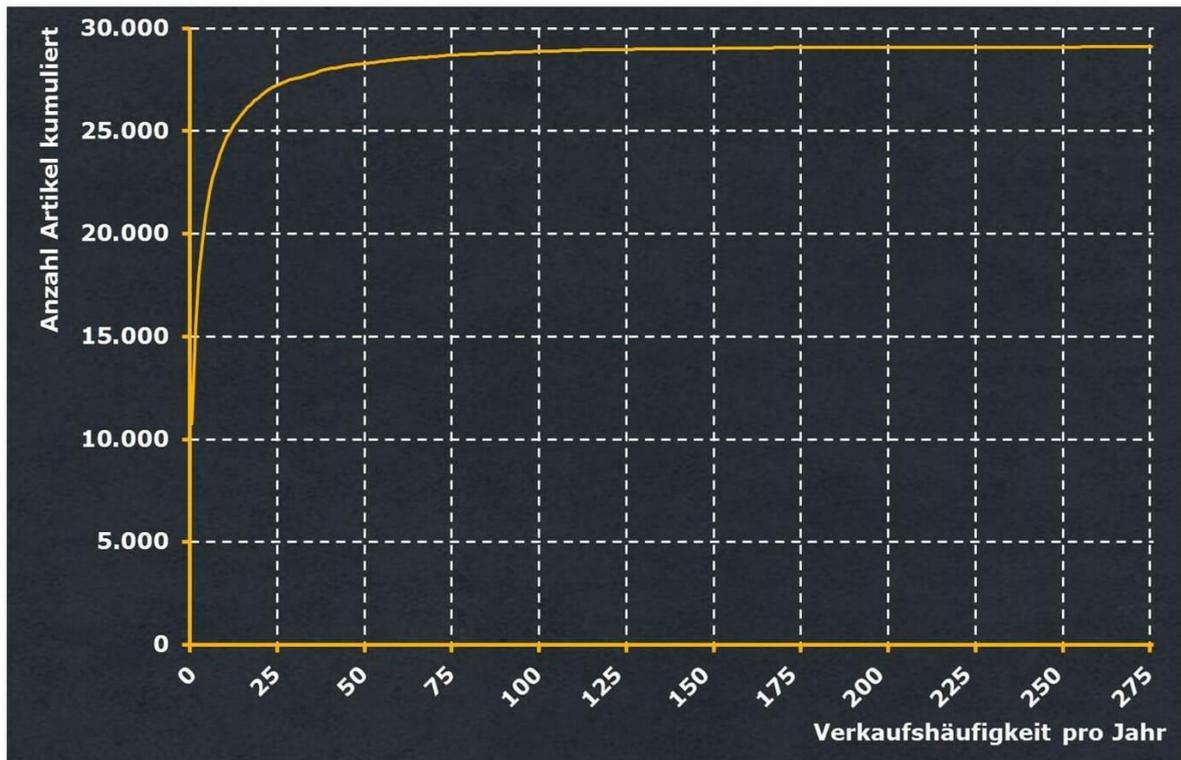
Dann räumen Sie doch einfach durch einen  
[Workshop "Stammdaten"](#) endlich auf

---

Download und Upload von aufbereiteten Listen gehören zum Tagesgeschäft. Speziell die weitgehend manuellen Pflege-Prozesse rings um den Lebenszyklus von Ersatzteilen

- [Erst-Anlage bei Start of Production \(SOP\)](#),
- [Ersetzungen](#),
- [Auslaufen der Serien-Produktion \(EOP\)](#),
- [Obsoleszenz](#),
- [individueller Nachbau nicht mehr erhältlicher Baugruppen und Teile](#),
- [Verschrottung bei End of Service \(SOP\)](#)

lasten in großen Firmen des Maschinenbaus oft mehrere Mitarbeiter aus.



Die Grafik zeigt eine typische Verteilungskurve des Ersatzteil-Absatzes in 12 Monaten. Die Kurve steigt zunächst sehr steil an: über 11.000 Ersatzteile werden lediglich 1x in 12 Monaten verkauft. Davon muss sicher ein Anteil X separat nur für diesen Kundenauftrag beschafft werden. Alle Artikelstämme müssen allerdings gepflegt sein. Sonst kommt es zur Verzögerung schon bei der Auftragsannahme. Ein Ersatzteillager dieser Größenordnung birgt allerdings in den Regalen sicher noch einmal 5.000 Teile, die in diesen 12 Monate nicht einziges Mal angefasst wurden. Auch deren Materialstämme unterliegen mehr oder weniger beständig der Pflege.

## Controlling ermöglicht effektive Steuerung der Ersatzteillogistik

Transparenz hilft in der Ersatzteillogistik wie jedem anderen Feld der Logistik. Kennzahlen ermöglichen nicht nur das Erkennen von kurzfristigen Handlungsfeldern. Auch in der Projektarbeit sind sie als eindeutige Richtschnur unerlässlich. Und schließlich erlauben sauber definierte Kennzahlen ein Benchmarking. Denn nur im Vergleich mit anderen wird klar, ob Ihre Operations [Best Practice](#) entsprechen. Aushang oder Anzeige von kpi im Ersatzteillager dienen zudem der Führung im Tagesgeschäft. Dies können elektronische Dashboards sein, oder auch einzelne [Zahlen vom Vortag als Aushang](#). Mit dem



[Bestandscontrolling](#) wird die Brücke zur Finanzbuchhaltung gebaut. Umlaufbestände stehen als bilanzielle Positionen immer im Fokus. Damit ist es gerade zu Pflicht, den [Ersatzteilbestand zu senken](#), oder bei steigendem Geschäft mindestens den [Lager-Umschlag](#) konstant zu halten. Aber auch die Kosten stehen immer im Fokus. Damit dürfen [Maßnahmen zur Senkung der Lagerkosten](#) im Controlling ebenso wenig fehlen, wie auch die Kosten absolut. Daneben helfen relative Kosten, wie zum Beispiel die Kosten je Pick, beim Benchmarking.

---

### **Wie wäre es, wenn Sie keinen Blindflug mehr für Ihre Teile machen**

Dann verschaffen Sie sich den Durchblick durch einen [Workshop "\*\*Kennzahlen\*\*"](#)

---



## Auch Sie können Ihre Ersatzteilelogistik optimieren

Sie werden in meinem [After Sales Service Blog](#) eine Fülle von Themen aus der Ersatzteilelogistik antreffen. Fast alle können Sie herunterladen. Nutzen Sie diese als kostenlose Anregungen für zur Optimierung Ihrer Ersatzteilelogistik.

Wenn Sie Ihre Ressourcen nicht reichen, Ihre Termine drücken, Know-How eine Delegation nicht erlaubt, helfe ich Ihnen mit meiner Spezialisierung als [Consultant für die Ersatzteilelogistik](#) im Maschinenbau.

Nehmen Sie doch einfach Kontakt zu mir auf



## Diplom-Ingenieur

### Andreas E. Noll

Am Hang 12  
61476 Kronberg

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



[Andreas.Noll@no-stop.de](mailto:Andreas.Noll@no-stop.de)



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