



## Liefertreue bei Ersatzteilen berechnen, zu Prozess-Verbesserungen nutzen

Kennen Sie das: das Ersatzteil sollte am Tag nach der Klärung des Schadens beim Kunden sein. Schließlich war es beim Bestellvorgang verfügbar. Ihr Service-Techniker war da, das Ersatzteil nicht.

Hier gibt es offensichtlich ein Problem mit der Liefertreue.

### **Zur richtigen Zeit am richtigen Ort: die Liefertreue**

Es ist eines, wenn Ersatzteile verfügbar sind. Doch damit sind sie noch lange nicht beim Kunden. Denn bekanntermaßen lautet der Grundsatz der Logistik:

die richtige Ware zur richtigen Zeit in der richtigen Menge und der gewünschten Qualität am richtigen Ort.

Wann hierbei die richtige Zeit ist, definiert Ihr Service Level Agreement. Das muss nicht unbedingt heißen, dass das am selben oder am nächsten Tag ist. Es kann sogar sein, dass Ihr Kunde die Teile dann überhaupt noch nicht haben will. Zum Beispiel, weil der Service-Techniker erst wieder in einigen Tagen bei Betreiber der Maschine ist. In der Zwischenzeit würden die Ersatzteile womöglich verschwinden.

Der Service-Level muss jedoch nicht unbedingt am Einzelfall hängen. Terminaufträge sind in der Ersatzteillogistik schließlich eher unüblich. Vielmehr können Sie im Geschäft sogar verschiedene Service-Level festgelegt haben, ohne dies explizit zu sagen:

ein Auftrag zur Lagerauffüllung darf zum Beispiel bis zu 5 Tagen dauern



Ebenfalls in manchen Branchen üblich: der Sofort-Auftrag. Dabei werden nur einzelne Stunden bis zur Übergabe an einen [Express-Dienstleister](#) zugelassen. Anderenfalls droht ein Pönale.

---

## Ist die Verfügbarkeit das, was der Kunde erlebt?

Keineswegs

Sie ist allerdings eine wesentliche Voraussetzung für eine als gut empfundene Ersatzteil-Versorgung. Schließlich müssen Sie Ihr verfügbares Teil auch noch ausliefern. Also kommen Ihre Durchlaufzeit und die Zuverlässigkeit Ihrer Prozesse ins Spiel. Hierbei ist die [Durchlaufzeit nicht nur im Lager](#) relevant. Auch die Abfolge der Erzeugung von Lieferungen (Lieferscheinen) kommt zum Tragen. Denn umfangreiche Batch-Läufe belasten Ihr ERP-System zwar nur wenig. Aber sie erhöhen auch die [Durchlaufzeit](#). Gerade im Expressgeschäft sind daher unverzüglich erzeugte Lieferscheine (Lieferungen) unerlässlich.



*Liefertreue im Ersatzteilgeschäft als Kennzahl über gesamten Ersatzteil-Prozess*

## Definition der Liefertreue

Die innerbetriebliche Liefertreue ist der Anteil der pünktlich gelieferten Auftragspositionen an allen in einem Betrachtungszeitraum. Bei Abholung durch den Kunden (abhängig von den Incoterms) kann es auch der Anteil der bereitgestellten Auftragspositionen an allen sein.

Aus der Kundensicht definiert sich die Liefertreue jedoch aus dem Anteil der pünktlich erhaltenen Bestellpositionen an allen. Die Anforderungen sind also deutlich höher, weil die Distributionslogistik enthalten ist.



## Die Liefertreue ist mehr als nur die Verfügbarkeit

Grundvoraussetzung für eine hohe Liefertreue ist eine hohe [Teile-Verfügbarkeit](#). Zumindest im [Ersatzteilgeschäft](#). Denn die Maschine darf nicht länger stehen, als unumgänglich. Daher ist der Express-Auftrag zwar der Regelfall. Aber es gibt eben meist doch mehrere Service Level.

Hierbei wird eine mengenmäßig komplette Belieferung vorausgesetzt. Daneben kommt jedoch eine ganz andere Komplexität zum Tragen:

was ist eigentlich *pünktlich*, **wenn es mehrere Service Level gibt?**

---

### Wie wäre es, wenn Ihre Teile-Verfügbarkeit endlich gut ist

Machen Sie doch mit einem [Workshop](#) zur Steigerung Ihrer **Verfügbarkeit** den Schritt nach vorne

---

Hierbei geht es im Wesentlichen um vom Ersatzteilvertrieb definierte gestaffelte Lieferzeiten. Sie sind elementarer Bestandteil der Service-Level-Agreements (SLA):

- eine Lager-Auffüllung binnen x Tagen,
- eine schnelle Belieferung am selben Tag,
- eine Sofort-Belieferung, eventuell in Minuten nach Auftragserteilung.

Wenn die Geschwindigkeit auch noch im Preis-Modell abgebildet wird, ist die Messung Pflicht Ihren Kunden gegenüber. Denn nur eine exakte Messung gegenüber Ihren [Service Level Agreements \(SLA\)](#) schafft eine gute Vertrauensbasis.

Zusätzlich wird die zeitgerechte Auslieferung durch Ihr Betriebsmodell überlagert.

- Versprechen Sie 24/7?
- Verschicken Sie an Ihre Kunden Ersatzteile nur von Montag bis Freitag?
- Liefern Sie auch an Feiertagen (Auftragsannahme an diesen Tagen vorausgesetzt)?



**Wie wäre es, wenn Sie Transparenz über Teile und Prozesse haben**  
Dann verschaffen Sie sich den Durchblick durch einen  
[Workshop zu Kennzahlen](#)

## Berechnen der Liefertreue

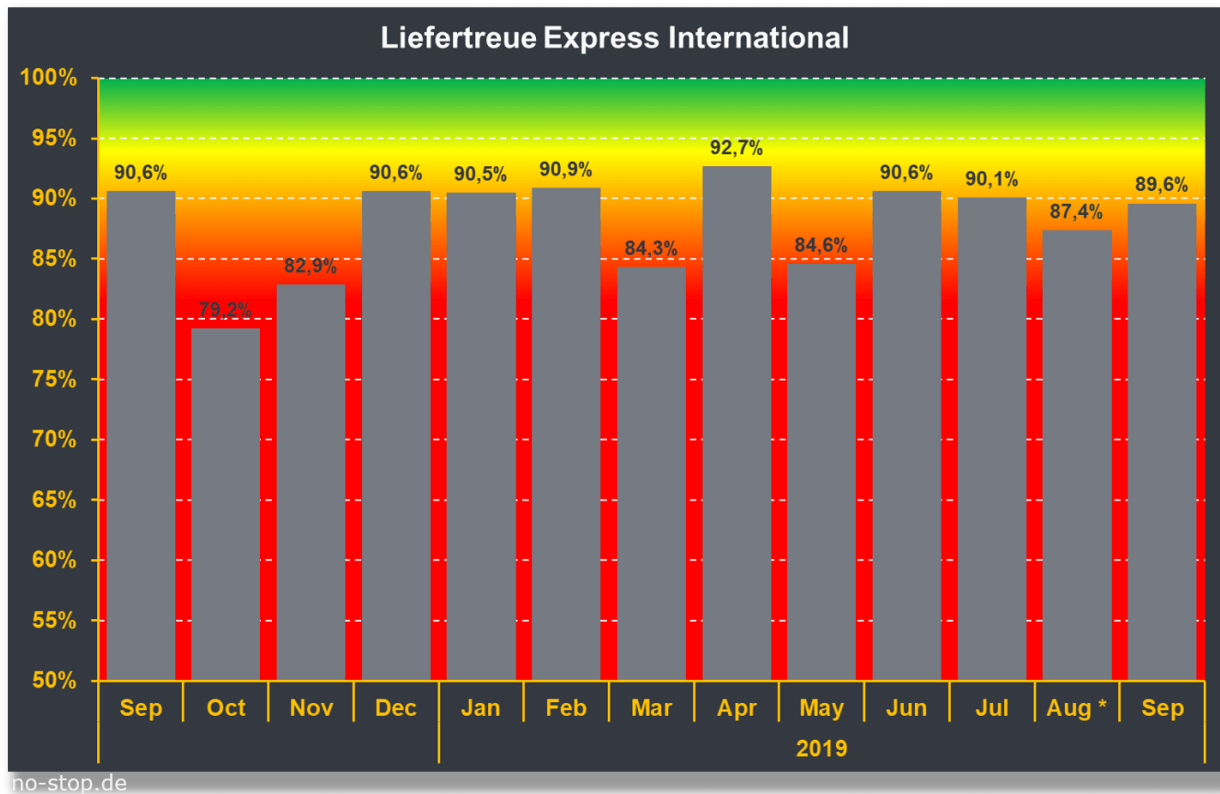
Jede der obigen Fragen hat Einfluss darauf, wie Sie Ihrer Liefertreue berechnen. So korrigiert ein Betrieb von Montag bis Freitag den Auftragseingang am Wochenende. Solche Korrekturen finden Sie unten in der Kalkulation der Liefertreue: der Auftragseingang im Webshop am Wochenende wird auf den folgenden Montag verschoben. Daraus berechnet sich für einen Express-Auftrag der Ziel-Liefertermin *Montag*.

SLA Cut off Express	16:00:00	SLA Standard DLZ	14 Tage	Liefertreue	93,5%	total Pos	2519	davon unpu.	164					
Versandbedingung	Angelegt Datum	Angelegt Uhrzeit	Wo-Tag	korrigiertes Auftragseingangs-Datum	gerechnetes Soll-Datum	Wo-Tag	Soll nach Wochen-ende	Ist Waren- ausgang	DLZ	Ein- teilg	Auftrags- menge	ME	Bestätigte Menge	pünkt- lich
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	19.06.2018		1	1	ST	1	
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	19.06.2018		1	2	ST	2	
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	19.06.2018		1	1	ST	1	
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	19.06.2018		1	2	ST	2	
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	19.06.2018		1	1	ST	1	
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	16.07.2018	27	2		ST	1	1
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	19.06.2018		1	4	ST	4	
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	19.06.2018		1	1	ST	1	
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	30.06.2018	11	2		ST	1	
Standard	19.06.2018	14:41:02	2	19.06.2018	03.07.2018	2	03.07.2018	08.07.2018	19	2		ST	2	1
Standard	23.06.2018	11:44:20	6	25.06.2018	07.07.2018	6	09.07.2018	06.07.2018	13	1	4	ST	4	
Standard	23.06.2018	11:44:20	6	25.06.2018	07.07.2018	6	09.07.2018	06.07.2018	13	1	1	ST	1	
Standard	23.06.2018	11:44:20	6	25.06.2018	07.07.2018	6	09.07.2018	06.07.2018	13	1	2	ST	2	
Standard	23.06.2018	11:44:20	6	25.06.2018	07.07.2018	6	09.07.2018	06.07.2018	13	1	3	ST	3	
Standard	23.06.2018	11:44:20	6	25.06.2018	07.07.2018	6	09.07.2018	06.07.2018	13	1	3	ST	3	
Standard	23.06.2018	11:44:20	6	25.06.2018	07.07.2018	6	09.07.2018	06.07.2018	13	1	2	ST	2	
Standard	23.06.2018	11:44:20	6	25.06.2018	07.07.2018	6	09.07.2018	06.07.2018	13	1	2	ST	2	
Standard	24.06.2018	08:36:32	7	25.06.2018	08.07.2018	7	09.07.2018	26.06.2018	2	1	1	ST	1	
Standard	24.06.2018	08:36:32	7	25.06.2018	08.07.2018	7	09.07.2018	26.06.2018	2	1	1	ST	1	
Standard	24.06.2018	08:36:32	7	25.06.2018	08.07.2018	7	09.07.2018	26.06.2018	2	1	1	ST	1	
Standard	24.06.2018	13:15:00	7	25.06.2018	08.07.2018	7	09.07.2018	25.06.2018	1	2		ST	1	
Standard	24.06.2018	13:15:00	7	25.06.2018	08.07.2018	7	09.07.2018	25.06.2018	1	2		ST	1	
Standard	24.06.2018	13:15:00	7	25.06.2018	08.07.2018	7	09.07.2018	25.06.2018	1	2		ST	1	

## Liefertreue Ersatzteile gegen Service Level Agreement (SLA) messen

Letztendlich geht es darum, die relevante Ist-Durchlaufzeit mit Ihrem Lieferversprechen zu vergleichen. Leider werden 100% schon wegen diverser Betriebsstörungen nicht zu erzielen sein. Damit ist die Liefertreue zwingend niedriger als die Verfügbarkeit. Es sei denn, ein hoher Anteil an Terminaufträgen verklärt das Bild.

Ihr Servicegrad als Differenz misst dabei die Güte Ihrer internen Abläufe.



*per Zeitreihe messen: die Liefertreue von Ersatzteilen im Dashboard*

Bisher sind Defizite im Transport noch außen vor. Ihr Kunde merkt Ihre Prozess-Qualität schließlich erst, wenn die Ware bei ihm oder ihr ist. Gute Logistik-Dienstleister können Ihnen hierzu auch Daten zur Verfügung stellen. Insbesondere bei [Übernacht-Belieferung](#) in den Kofferraum von Technikern gehören tägliche Auswertungen zum Standard.

---

### **Wie wäre es, wenn Ihre Liefertreue die Kunden zufriedenstellt**

Mit einem [Workshop](#) zur Steigerung Ihrer **Liefertreue** machen Sie den Schritt nach oben

---

### **Aus ganzheitlicher Sicht des After Sales fehlt der Service**

Die bisherige Betrachtung beschäftigt sich ausschließlich mit Ersatzteilen. Die Prozesse des [After Sales Service](#), zum Beispiel ein Reparatur-Prozess, enthalten allerdings vor- und nachgelagerte Prozessschritte. Auch diese lohnen der Abbildung in Kennzahlen.



Die **Kernfrage des Kunden** lautet schließlich

## Wie lange braucht es, bis meine defekte Maschine wieder läuft?

Diese Frage kann die Ersatzteillogistik zwar maßgeblich beeinflussen. Denn erst spät gelieferte Ersatzteile verhindern die Reparatur. Aber Defizite im Bestellprozess wie auch Probleme bei der Techniker-Disposition tragen ebenfalls negativ zur Kundenzufriedenheit bei.



Daher muss im Kundendienst neben der [first-time-fix-Rate](#) auch eine durchschnittliche und eine maximale Reparatur-Dauer stehen.



Nur mit einer Top **Liefertermintreue** steigert Ihr Ersatzteilmanagement die Kundenbindung im After Sales Service

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

Denn als langjähriger [Logistikberater für den Maschinenbau](#) kann ich Sie bei der Einführung von Prozessen zur termingetreuen Lieferung und deren 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](mailto:Andreas.Noll@no-stop.de)



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

---