



Maschinenpopulation zur Umsatzsteigerung nutzen

Nutzen Sie Ihre installierte Basis an Maschinen für den After Sales?

Nein?

Dabei ist doch der Umgang mit den Zahlen gar kein Hexenwerk. Schon der bloße Ersatzteil-Umsatz je Gerät zeigt sich aussagekräftig. Je weiter Sie in der Lage sind, diese Zahlen nach Gerätetypen, Alter, Vertriebsstufe herunterzubrechen, um so klarer wird Ihr Bild vom Potenzial im After Market.

Kennen Sie Ihre Maschinenpopulation bei Ihren Kunden?

Allein durch die installierte Basis Ihrer Endgeräte bei Kunden, mithin die Maschinenpopulation, werden die Bedarfe für Ersatz- und Serviceteile bestimmt. Mit dem Verkauf der Maschine ist für den Vertrieb der Vorgang abgeschlossen. Für den After Sales Service starten die Chancen jedoch erst. Daher gilt es, die Vertriebsinformationen für das After Sales Geschäft verfügbar zu machen.

Ihre Basis, um den After Sales auszubauen

Irgendwann wird dieser Kunde ein Ersatzteil brauchen. Oder Verschleißteile. Oder sich nach Zubehör umschauchen. Darüber hinaus hat Ihr Vertrieb vermutlich [Maschinen-Optionen](#) angeboten, die Ihr Kunde nicht gekauft hat. Ob diese Bedarfe durch Ihren Ersatzteilvertrieb gedeckt werden, hängt nicht zuletzt von Ihrer Kundenansprache ab.



Wenn Sie Ihren **Umsatz im After Sales Service steigern** wollen, finden Sie weitere Themen in der Seitenleiste. Sie können nach Ihrem individuellen Text suchen. Oder Sie versuchen es einfach einmal in der Stichwort-Suche, zum Beispiel mit "[Ersatzteil-Umsatz](#)".

Deshalb ist es so wichtig, die im Vertriebsprozess erzeugten Daten auch im After Sales aktiv zu nutzen. Denn damit besitzen Sie, anders als ein Verkäufer für Maschinen, bereits ein vollständiges Set an [Adressaten](#). Die [Customer Touch Points](#) im After Sales warten nur darauf, genutzt zu werden.

Produktlebenszyklus beachten

Über einen Zeitraum ergibt sich aus einzelnen Verkäufen die Maschinenpopulation je Region. Oder je Händler, oder Key Account. Je nachdem, wie Sie vertrieblich aufgestellt sind.

Der Produktlebenszyklus von Maschinen kennt natürlich auch ein Ende der Nutzung. Daher sind auch solche Informationen nützlich. Damit können Sie verhindern, dass Werbung am Bedarf vorbeigeht. Zusätzlich ist es bei beweglichen Maschinen oft Teil des Lebenszyklus, dass sich ältere Geräte regional neu konzentrieren. Dadurch müssen Sie die neuen Kundenkreise, zum Beispiel in Osteuropa, finden.

Ersatzteile Ihren Geräte-Typen zuordnen

In Ersatzteilbüchern werden Ersatz-, Service- und Wartungsteile grundsätzlich festgelegt. Service-Handbücher definieren darüber hinaus Wartungsintervalle. Hierdurch kann der After Sales Service insbesondere durch Angebote für [Wartungskits](#) einen regelmäßigen Kundenkontakt pflegen.

Darüber hinaus ist in der EU die Sicherheit von Maschinen geregelt. Damit dürfen Anwender von diesen Vorschriften nur in bescheidenem Umfang



abweichen. Umbauten mit Fremd-Teilen können zum Verlust der CE-Zertifizierung führen. Alles Steilvorlagen für das Ersatzteilgeschäft.

Ersatzteil-Buch	Zeile	Auf-lösung	Position	Komponente	Bezeichnung	Menge	ME	Status
AA-114-T	1	...3	001	15271-2-71	Stopfen	1	ST	14
AA-114-T	2	...3	002	20018-0-18	Kupferring	1	ST	14
AA-114-T	3	...3	003	16504-5-04	Kupferring	1	ST	14
AA-114-T	4	...3	004	16505-5-05	Überwurfmutter M34	1	ST	14
AA-114-T	5	...3	005	15887-8-87	Dichtscheibe	1	ST	14
AA-114-T	6	...3	006	16506-5-06	Konsole	2	ST	23
AA-114-T	7	...3	007	323444-3-44	Flansch SAE	1	ST	23
AA-114-T	8	...3	008	16507-5-07	Unterlegscheibe	2	ST	14
AA-114-T	9	...3	009	16248-2-48	Halter	1	ST	14
AA-114-T	10	...3	010	11752-7-52	Sensor	1	ST	14
AA-114-T	11	...3	011	950100-0-48	Ölfilter	1	ST	14
AA-114-T	12	...3	012	25721-7-21	Kraftstofffilter	1	ST	14
AA-114-T	13	...3	013	21077-0-77	Gummilager	3	ST	23
AA-114-T	14	...3		951200-1-31	Hydraulikkupplung	1	ST	14
AA-114-T	15	...3		542207-2-04	Filter	2	ST	14
AA-114-T	16	...3	014	311430-1-28	Zylinderschraube	8	ST	23
AA-114-T	17	...3	015	300151-0-35	Hex-Schraube M10X35	12	ST	14
AA-114-T	18	...3	016	300151-0-45	Hex-Schraube M12X45	4	ST	14
AA-114-T	19	...3	017	300250-0-14	Hex-Schraube M6X14	10	ST	14
AA-114-T	14	018	300251-0-25	Dichtung	2	ST	14

no-stop.de

Teileverwendung transparent machen

Also heißt es, diese Informationen in einer Datenbank zu sammeln. Im einfachsten Fall hinterlegen Sie lediglich zu jedem Ersatzteil dessen Hauptverwendung im ERP. Sofern Ihre Ersatzteillisten allerdings in Ihrem ERP als Stückliste generiert werden, stehen diese Daten ohnehin zur Auswertung parat. Wie immer im Ersatzteil-Management macht die Vollständigkeit der Datenbasis eine Menge Detail-Arbeit aus. Wenn es Ihnen also gelingt, neben der Standard-Anwendung auch die Sonderfälle und "kundenspezifischen" Lösungen zu integrieren, bekommen Sie eine vertriebslich exzellent nutzbare Informationsquelle.

Warum "kundenspezifisch"?

Weil das, was gestern noch kundenspezifisch war schon Morgen einer breiteren Kundenbasis angeboten werden könnte. Auch dies lässt sich werbend nutzen. Und zwar punktgenau je Maschinen-Familie und Anwender. Schließlich haben Sie bereits in den Aufbau der Supply Chain für diese Sonderlösung investiert. Warum also nicht nutzen?



Fremdeinkäufe von Kunden reduzieren

Wenn Sie wissen, welche Maschinen Ihre Händler in welcher Stückzahl verkauft haben, können Sie einfach die Bedarfe je Artikel ermitteln. Da Sie Gesamt-Bedarfe aller Kunden kennen, können Sie auch über einzelne Kunden und Kundengruppen die Volumina je Maschinentyp ermitteln. Auf die Art kommen Sie zu Benchmarks. Sie werden herausfinden, welche Kunden deren gesamte Bedarfe bei Ihnen decken, und welche eben nicht. Selbst eine Abschätzung lokaler [Marktanteile](#) ist möglich.

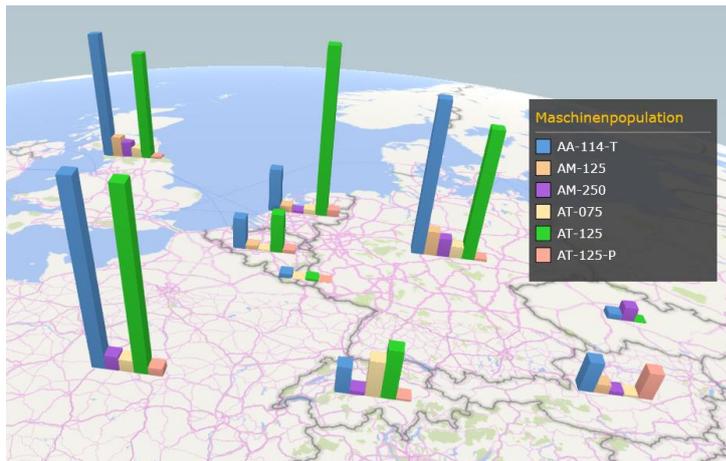
ET-Buch	Komponente	Bezeichnung	netto Verkaufspreis	Benchmark Verbrauch pro Jahr	Population		103			567		
					Benchmark Umsatz	Absatz	Belgien		Frankreich			
							Umsatz	Fehlt	Absatz	Umsatz	Fehlt	
AA-114-T	15271-2-71	Stopfen	2,70 €	0,21	0,57 €	0	- €	58,40 €	124	334,80 €	-	13,59 €
AA-114-T	20018-0-18	Kupferring	0,35 €	2,14	0,75 €	0	- €	77,15 €	1.184	414,40 €	-	9,91 €
AA-114-T	16504-5-04	Kupferring	0,41 €	3,41	1,40 €	0	- €	144,00 €	1.866	765,06 €	-	26,96 €
AA-114-T	16505-5-05	Überwurfmutter M34	4,85 €	0,02	0,10 €	0	- €	9,99 €	12	58,20 €	-	3,25 €
AA-114-T	15887-8-87	Dichtscheibe	3,17 €	0,30	0,95 €	22	69,74 €	28,21 €	151	478,67 €	-	60,07 €
AA-114-T	16506-5-06	Konsole	35,80 €	0,00	- €	1	35,80 €	- 35,80 €	0	- €	-	- €
AA-114-T	323444-3-44	Flansch SAE	115,40 €	0,00	- €	0	- €	- €	0	- €	-	- €
AA-114-T	16507-5-07	Unterlegscheibe	0,25 €	0,12	0,03 €	0	- €	3,09 €	63	15,75 €	-	1,25 €
...												
AA-114-T	516057-6-17	H-Schlauch	29,80 €	0,76	22,65 €	23	685,40 €	1.647,34 €	521	15.525,80 €	-	2.695,71 €
AA-114-T	516065-6-64	Stutzen	15,89 €	0,11	1,75 €	8	127,12 €	52,91 €	71	1.128,19 €	-	138,00 €
AA-114-T	516068-6-42	Kupplung	15,64 €	0,08	1,25 €	12	187,68 €	- 58,81 €	12	187,68 €	-	521,12 €
AA-114-T	516067-6-20	Stopfen	2,85 €	0,27	0,77 €	15	42,75 €	36,51 €	113	322,05 €	-	113,87 €
AA-114-T	15275-2-75	Ansaugung	15,20 €	0,00	- €	1	15,20 €	- 15,20 €	2	30,40 €	-	30,40 €
AA-114-T	15622-6-22	O-Ring	0,50 €	3,91	1,96 €	451	225,50 €	- 24,14 €	2.415	1.207,50 €	-	99,99 €
AA-114-T	15621-6-21	O-Ring	0,75 €	3,88	2,91 €	296	222,00 €	77,73 €	1.658	1.243,50 €	-	405,02 €
AA-114-T	15610-6-10	Rahmen	34,90 €	0,00	- €	0	- €	- €	2	69,80 €	-	69,80 €
AA-114-T	15618-6-18	Übergangsstück	64,20 €	0,00	- €	1	64,20 €	- 64,20 €	0	- €	-	- €
AA-114-T	15623-6-23	Gleitstück	12,66 €	2,25	28,49 €	163	2.063,58 €	870,38 €	991	12.546,06 €	-	3.590,69 €
AA-114-T	20043-0-43	Gummilager	32,10 €	1,68	53,93 €	0	- €	5.554,58 €	64	2.054,40 €	-	28.495,81 €
...												
AA-114-T	total				784,10 €		3.738,97 €	77.023,33 €		36.382,26 €		30.173,96 €
							Ausschöpfung	5%		Ausschöpfung		55%

no-stop.de

Gerade bei [mehrstufigen Vertriebsstrukturen](#) (Endkunden kaufen bei Händlern oder Niederlassungen) ist nicht selten ein klärendes Gespräch sinnvoll. Und selbst, wenn Sie nur zu hören bekommen, dass bestimmte Artikel völlig überteuert seien, hat sich das Gespräch schon gelohnt. Darauf können Sie bei der Erstellung der nächsten [Preisliste](#) reagieren. Oder eben auch mit einem Sonder-Nettopreis nur für diesen Kunden. Selbst stark [verärgerte Ex-Kunden](#) können, eventuell unterstützt durch ein Kulanz-Gutschrift, wieder zu Käufern gemacht werden.

Die so aufbereiteten Informationen können Sie auf vielerlei Art nutzen. Im Direktvertrieb können Sie per [Mail](#) genau zum passenden Zeitpunkt auf Ihre Angebote hinweisen. Das Einverständnis des Kunden zum Empfang Ihrer Mail wird hier vorausgesetzt.

So können Sie sehr [zielgerichtet werben](#) für



- Zubehör nur für einen dominanten Maschinentyp,
- An- und Ausbauteile für ganze Geräte-Familien,
- das passende Verbrauchsmaterial für anstehende Wartungen,
- Sonderwerkzeuge, oder auch
- Merchandising-Artikel genau für diese Produkte.

„Welche Marketing-Maßnahmen kann ich anwenden? Meine Ersatzteil-Kunden könnten viel mehr kaufen“

Ein Tages-Workshop "[Ersatzteil-Marketing](#)" zu Ihrem Portfolio zeigt Ihnen, welche Potenziale einfach zu heben sind

Preventive Maintenance

Wenn Sie darüber hinaus Betriebsstunden je Gerät kennen, können Sie quasi mundgerecht an die erforderliche Bestellung von [Wartungskits](#) erinnern. So eine Abschätzung kann auch näherungsweise erfolgen. Sie ermitteln, in welchen Abständen bisher Wartungen bei diesem Kunden nachgefragt wurden. Daraus abgeleitet spricht nichts gegen eine Extrapolation.

Zusätzlich können rein von der Lebensdauer abhängige Service-Aktivitäten angestoßen werden. Ein typisches Beispiel hierfür sind Hydraulikschläuche. Denn diese darf eine Anwender nach Norm nur begrenzt lange nutzen. Durch Ihre Geräte-Konfiguration aus der Produktionsstückliste können Sie auch deren selten gängige [Varianten](#) planen, und rechtzeitig an deren Bestellung zu erinnern.

Kunde: What's in it for me?

Damit erzeugen Sie nicht nur Kundennutzen: Sie vereinfachen die Ersatzteil-Beschaffung Ihrer Kunden. Zusätzlich können Sie eine hohe



Verfügbarkeit Ihrer Ersatzteile sicherstellen. Damit sind Sie dem Wettbewerb mindestens eine Nasenlänge voraus.

Ersatzteil-Bevorratung auf Basis der Maschinenpopulation

Eine weitere Anwendung der Maschinenpopulation stellt die "optimale" Bevorratung zur Erzielung einer hohen *first-time-fix-rate* dar. Je spezifischer Ihr Techniker-Wagen mit Ersatzteilen bestückt wird, desto eher verfügt er oder sie über das eine entscheidende Teil. Auch wenn wir über in der Regel geringe Wahrscheinlichkeiten sprechen: Ihr Kunde weiß es zu schätzen, wenn der spezialisierte Techniker selbst eine teure Platine aus dem [Bestand seines Service Vans](#) tauschen konnte.

Gleiches gilt für Erstbevorratungsvorschläge und Ersatzteil-Kits, die Anwender bei ausfallkritischen Anlagen vor Ort lagern. Eine [Klassifizierung nach Gängigkeit](#) im zentralen Ersatzteilwesen stellt eine kaum verzichtbare Hilfe dar. Der Service Support selektiert auf dieser Basis die betriebskritischen Ersatzteile. Danach bildet nur noch das Budget des Kunden die Restriktion.

Land	Maschinen-typ	Anzahl
Belgien	AT-125	35
Belgien	AM-125	14
Belgien	AT-125	93
Belgien	AT-125-P	12
Belgien	AA-114-T	103
Belgien	AT-075	4
Frankreich	AT-075	38
Frankreich	AA-114-T	567
Frankreich	AT-125	558
Frankreich	AM-250	45
Frankreich	AT-125-P	24
Luxemburg	AT-125	7
Luxemburg	AT-125-P	1
Luxemburg	AA-114-T	15
Luxemburg	AT-075	1
Niederlande	AT-125	558
Niederlande	AM-125	22
Niederlande	AT-125-P	24
Niederlande	AA-114-T	146
Niederlande	AT-075	17
Niederlande	AM-250	9
Großbritannien	AT-075	35
Großbritannien	AA-114-T	451
Großbritannien	AT-125	319
Großbritannien	AM-250	55
Großbritannien	AT-125-P	8

no-stop.de

Sonderfall: End of Service

Auch wenn es Ihnen gelingt, die Außerbetriebnahme der letzten Maschine oder Anlage zu verfolgen, können Sie agieren. Denn dann ist EOS ([End of Service](#)) eingetreten. Ersatzteile, die Sie jetzt noch nur für diese Maschine im Ersatzteillager bevorraten, sind überflüssig. Allerdings setzt das voraus, dass Sie Transparenz über Ihre Teileverwendung haben.



Kenntnis der Maschinenpopulation ist eine Basis für Ihren Erfolg im After Sales

Als Managementberater eröffne ich Ihnen den Zugang zu Ihren Potenzialen

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

Denn als [After Market Berater für den Maschinenbau](#) kann ich Sie bei der Einführung von verkaufsfördernden Prozessen und deren Optimierung unterstützen.

Dabei bin ich nicht nur in Hessen und Rheinland-Pfalz unterwegs. Denn Bayern, Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen sowie Hamburg gehören ebenso zu meinem Gebiet. Darüber hinaus berate ich natürlich sowohl Kunden in der Schweiz, wie in Österreich.



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)