



Ersatzteile identifizieren mit dem Handy

Erhebungen haben ergeben, dass ein Experte im Schnitt zwölf Minuten benötigt, um ein Ersatzteil zu identifizieren. Er benötigt dazu die Hilfe von Dokumentationen, Bauplänen und Anleitungen. Stehen diese Unterlagen digital nicht zur Verfügung, verlängert sich die benötigte Zeit um ein Vielfaches. Angelernte oder unerfahrene Instandhalter sind oftmals nicht in der Lage, die richtigen SKUs zu ermitteln. Sie benötigen Barcodes, Seriennummern oder QR-Codes hierzu.

Ersatzteile identifizieren wird praktikabel

Eine eindeutige Ersatzteilerkennung über mobile Applikationen dauert hingegen lediglich 6-8 Sekunden. Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz wird zudem auch die Genauigkeit der Identifizierung deutlich erhöht. Die Mitarbeiter und Instandhalter bekommen innerhalb weniger Sekunden wichtige Hinweise über das vorliegende Teil und werden direkt zum Bestellportal oder zur Reparaturanleitung weitergeleitet.

Ich habe mich mit *Patrick Schneider* von [Partium](#) getroffen und wir haben die aktuelle Situation im Aftermarket für Maschinenteile von verschiedenen Seiten beleuchtet.



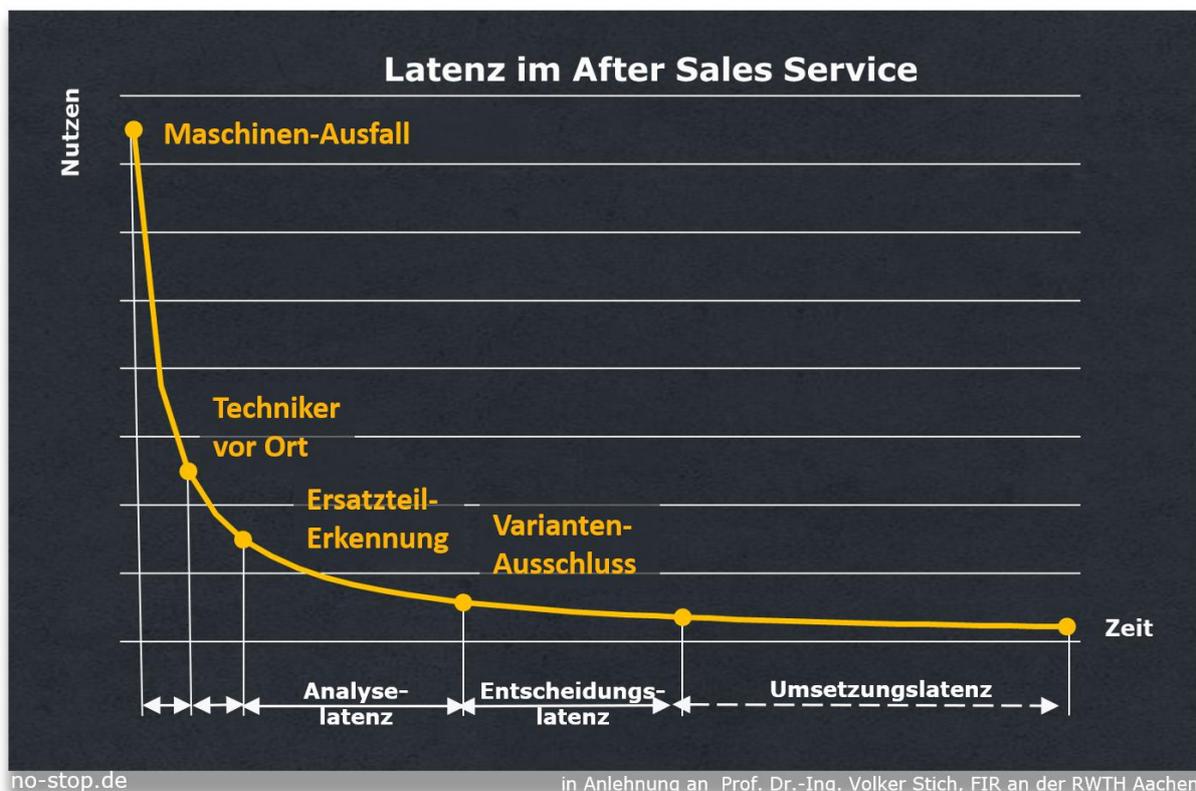
Patrick Schneider, Partium:

Herr Noll, welche Trends beobachten sie gerade im Aftermarket und was denken Sie darüber?

Trends im After Market Andreas Noll, no-stop.de:

Im Aftermarket der Investitionsgüter-Hersteller erleben wir gerade rasante Entwicklungen.

Da ist zum einen der Druck, noch schneller zu werden. Instandhalter und Service-Organisationen halten immer weniger [Ersatzteile vorrätig](#). Darum müssen Bestellprozesse und die physische Supply Chain alle zeitlichen Reserven weiter reduzieren. Die Latenz, also die Summe der Zeitverzögerungen von einem Maschinen-Defekt bis eben diese Maschine wieder läuft, wird heute von allen Anwendern sehr kritisch hinterfragt.



Zum anderen steigt die [Transparenz des Ersatzteil-Angebots](#) von OEMs im Internet, und bringt damit deren Margen unter Druck. Freie Händler, im Fachjargon der OEMs „Ersatzteil-Piraten“, kennen natürlich auch die [hohen Margen](#).



Ohne Overhead können diese immer günstiger anbieten. In diesem Wettstreit sehen OEMs oftmals den Wald vor lauter Bäumen nicht:

deren Fokus liegt eher auf der Prozess-Gestaltung für die schnell expandierenden Teileflut.

Darunter leidet die [Marktnähe](#) für die Cash Cows. Aber genau da attackiert der Wettbewerb.

Mangelnder Fokus im Ersatzteilgeschäft?

Patrick Schneider, Partium:

Warum hat das Ersatzteilgeschäft ihrer Meinung nach oft keinen richtigen Fokus?

Andreas E. Noll, no-stop.de:

Historisch gesehen war der After Sales im Maschinen- und Anlagenbau ein lästiges Übel. Kunden wollten Teile haben, die natürlich nicht an Lager waren, und deren Durchlaufzeit durch die Produktion weit jenseits der Kundenerwartungen lag. Also haben viele Unternehmen Ihren Kunden lieber gleich den Hersteller von Komponenten und Baugruppen genannt: „Soll der doch zusehen, wie er damit fertig wird“.

Irgendwann ist die Erkenntnis gereift, dass sich im After Market sehr gutes Geld verdienen lässt.

Hilfestellungen, um Ersatzteile zu identifizieren

Nicht nur bei der Erkennung per Foto kann die [Digitalisierung](#) helfen. Denn es gibt eine Reihe anderer Methoden, um das gesuchte Ersatzteil einzugrenzen. Diese sind in einigen Anwendungen sogar kombiniert. Dabei geht es vor allem darum, Falsch-Eingaben zu tolerieren:

- Zahlendreher in der Artikelnummer,
- Tippfehler in der [Bezeichnung](#),
- Bezeichnungen, die nicht der Standard-Sprache entsprechen,
- oder sogar analoge Wörter in Bezeichnung oder [Materialklasse](#).

Hinzu kommt die Attribut-Suche, wenn die [Stammdaten](#) in den Klassen gepflegt sind. Als letzte Bestätigung eines einmal identifizierten Ersatzteils greifen manche Anwendungen zusätzlich auf Explosions-Zeichnungen zu. Diese



stammen in integrierten IT-Umgebungen aus den elektronischen Ersatzteil-Büchern.

Den Stand der Technik 2023 zeigt ein kurzes Youtube-Video unter dem Titel [Part Search for Aftersales, Service, B2B Commerce, Field Service Maintenance](#).

Die dahinterstehende Erkenntnis heißt, dass nicht Service-Dienstleistungen und Ersatzteile verkauft werden, sondern Zeit. Eingesparte Zeit beim Kunden. Und Zeit ist nun einmal eines der kostbarsten Güter schlechthin.

Jetzt gibt es in diesen Unternehmen allerdings bereits ein historisch gewachsenes [Stammdaten-Problem](#). Ein hohes Maß an Innovation und kundenspezifischen Lösungen erfordert nun einmal kontinuierlich neue (Ersatz-) Teile. Der primäre Fokus der Industrie liegt dabei auf der Produktion. Das Ersatzteilgeschäft bildet nicht selten das letzte Glied einer langen Prozesskette.

Und sie kennen ja das Kinderspiel „Stille Post“. Ganz hinten kommt nicht viel an. Die wahre Flut neuer Teile ließt und lässt sich bis heute nicht mit einer Mannschaft bewältigen, die auf Verwalten von Kundenaufträgen ausgerichtet ist. Nur allzu oft lautet die Antwort auf die Forderung nach Personal für ein eigenständiges [Produktmanagement](#) lediglich

Es klappt doch, was wollt Ihr noch?



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

[Workshop Klassifikation](#)



Mit Kunden sprechen

Patrick Schneider, Partium:

In einem Ihrer Blogartikel gehen sie auf den Vertrieb von Ersatzteilen ein. Sie geben da ein sehr einfaches Rezept: Mit dem Kunden reden! Das klingt für mich erstmal überraschend.

Andreas Noll, no-stop.de:

Unter Marketing-Gesichtspunkten befindet sich der After Sales Service der Investitionsgüter-Industrie meist in einer Ideal-Position:

- die Stufen von Leads und Prospects im Funnel werden übersprungen, es gibt von [Stunde 1 an Kunden](#),
- für eine Reihe von Produkten (Ersatzteilen) existiert ein [Monopol](#),
- die Preisstellung von Ersatzteilen lohnt, im Gegensatz zu Maschinen, Anlagen, elektrotechnischer Ausrüstung nur selten eine Ausschreibung. Ein Einkäufer im eigentlichen Sinn wird kaum an der Beschaffung beteiligt.

Das hat bei vielen Ersatzteil-Organisationen zu einer Mentalität der Verwaltung geführt. Es wird genau das abgearbeitet, was anfällt. Für mehr reicht auch nur in den wenigsten Unternehmen das Personal.

Wenn in einer solchen Situation die oben beschriebenen Trends von Transparenz und Wettbewerb zu [Stagnation oder Rückgang in Absatz und Umsatz](#) führen, ist guter Rat teuer. Es gibt die genannten unerledigten Altlasten, die Geschäftsleitung beharrt auf weiter steigenden Deckungsbeiträgen, um die Lücke bei hart umkämpften Endprodukten zu schließen, und der Blick von außen fehlt.

Wem es jetzt gelingt, im Kunden mehr als eine Nummer im ERP zu sehen, der macht den wichtigsten Schritt nach vorne. Kunden helfen, Prioritäten zu setzen. Denn Kunden wissen sehr genau, warum Sie nicht, oder nicht mehr, kaufen. Und das muss beileibe nicht immer der Preis sein. Entscheidend für einen guten Draht zum Kunden ist eine gelebte [Kundennähe](#). Nur so hören Sie die wahren Ursachen.



Ersatzteile identifizieren für den After Market

Patrick Schneider, Partium:

Was denken Sie über die Technologie der Ersatzteil-Identifizierung von Partium?

Andreas Noll, no-stop.de:

Privat machen wir ja mit dem Smartphone schon alles Mögliche. Der B2B Bereich hinkt eindeutig deutlich hinterher. Hier stehen wir uns mit Data Governance immer noch selbst im Weg.

Dabei setzt eine Technologie, die Service-Techniker und Instandhalter so eindrucksvoll unterstützt, an der empfindlichsten Stelle einer Produktion an, nämlich einem minimal ununterbrochenen Betrieb. Warum sollten wir uns da nicht des einen Tools bedienen, das jeder sowieso mit sich herumträgt, nämlich des Handys?

Potenzial für Ersatzteilerkennung

Patrick Schneider, Partium:

Sehen sie da Potenziale für Aftermarket-Verantwortliche und Sparepart Manager?

Andreas Noll, no-stop.de:

Ich hatte ja schon erwähnt, dass Zeit im After Sales Service die alles bestimmende Größe ist. Das wird auch jeder Instandhalter als Empfänger von Teilen so unterschreiben. Niemand kann sich Stillstand leisten.

Und trotzdem wird, auch historisch bedingt, vielfach nicht nur offline, sondern weiterhin auf Basis von Papier-Dokumentationen gearbeitet. Seit Inbetriebnahme einer Maschine, Anlage, Produktionslinie hat sich die Welt verändert. Teile wurden [ersetzt](#), Anwendungen sind heute so nicht mehr zulässig, haben aber Bestandsschutz, Lieferanten existieren schlicht und einfach nicht mehr. Wir sprechen von [Obsoleszenz](#).

Wer jetzt auf der Basis veralteter Informationen bestellt, läuft in eine zeitraubende Frage- und Antwort-Schleife.



Ich hatte vorhin von Latenz gesprochen. Die Digitalisierung bietet genau die Chance, die zur Reduzierung der Latenz benötigt wird. Mit der Ersatzteilerkennung lassen sich online alle aktuellen Infos gleich mit anbieten.

Ersatzteile identifizieren trotz Stammdaten-Lücken?

Patrick Schneider, Partium:

Wie verträgt sich das denn mit den von Ihnen erwähnten Stammdaten-Lücken?

Andreas Noll, no-stop.de:

Ich bin ein großer Freund des Pareto-Prinzips. Die Masse des Ersatzteilgeschäfts wird üblicherweise mit 20% der Teile gemacht. Das lässt sich auch für ältere Anlagen anwenden. Denn das Rad wird ja nicht pausenlos neu erfunden. Häufig finden wir Gleichteile, die über 20 und mehr Jahre immer wieder verwendet werden.

Damit reduziert sich die Zahl der Ersatzteile, in die zunächst Aufwand gesteckt werden muss. Diese 20 % können übrigens aus Sicht einer Instandhaltung mehrere Ersatzteil-Lieferanten wie eine Klammer umgreifen. Ich denke dabei an Ersatzteile, die es alternativ von mehreren OEMs gibt. Wer hier die Nase vorne hat, liefert Teile auch für Wettbewerbsanlagen.

Es gibt einen weiteren Aspekt, den ich erwähnen möchte. Die optische Erkennungstechnologie steht ja nicht alleine. In Ergänzung mit elektronischen Ersatzteilbüchern kann die initiale Identifizierung den nächsten Schritt in die Teile-Suche vorbereiten. Wenn der Techniker erst einmal weiß, wie das Teil genau genannt wird, dann kann er mit den Begrifflichkeiten in seinen Unterlagen „forschen“. Denn es ist keineswegs sicher, dass der Sprachgebrauch des Instandhalters mit dem des OEM übereinstimmt. Ganz zu schweigen von den Hersteller-Bezeichnungen verschiedener Lieferanten.

Das erleichtert die Ersatzteil-Identifizierung massiv. Die heute oft verwendete Methode ist die ziemlich teure Lieferung mehrerer Teile, von denen dann die meisten [retourniert](#) werden.



Wie wäre es, wenn Sie Ihre Stammdaten vollständig, richtig und im Griff haben?

[Workshop "Stammdaten-Qualität"](#)

Was leistet die Ersatzteilerkennung von Partium genau?

Andreas Noll, no-stop.de:

Herr Schneider, vielen Dank für dieses Gespräch. Vielleicht sagen Sie den Lesern meines Blogs noch einige Worte zu Ihrer Ersatzteil-Identifizierung

Patrick Schneider, Partium:

Partium macht mit seinem Angebot zur Ersatzteilerkennung Fiktion zu Wirklichkeit. Schon nach wenigen Sekunden schlägt die App das wahrscheinlichste Teil mit einem Zuverlässigkeitsgrad von 30 bis 80 vor. Ab einem Zuverlässigkeitsgrad von 30 sprechen wir von einer hilfreichen Funktion, da der Nutzer durch Erfahrung und Kategorisierung hier bereits eine sehr sichere Auswahl treffen kann.

Ersatzteile unterliegen Veränderungen durch Verschmutzung, Verschleiß oder Beschädigung. Durch die Entwicklung von erweiterten Trainingsdaten für die künstliche Intelligenz (KI) wird eine gute Erkennung auch unter diesen Bedingungen gewährleistet.

Durch zusätzliche Menüs können weitere Informationen, wie z.B. Anleitungen oder Dokumentationen zum Produkt angezeigt werden oder an einen Webshop weitergeleitet werden.

Ersatzteile, die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für die visuelle Erkennung geeignet sind, lehnen wir entweder komplett ab oder wir überlegen uns gemeinsam mit unseren Kunden alternative Lösungen.

Alle Details finden Sie natürlich auch auf unserer Website partium.io/.



Erreichbarkeit für Ersatzteilkatalog-Provider und Experten der Instandhaltung

Andreas E. Noll, no-stop.de:

Herr Schneider, vielen Dank für dieses Gespräch. Wie kann man Sie am besten erreichen, wenn man sich für Details Ihrer Anwendung interessiert?

Patrick Schneider, partium:

Unser Vertrieb für den Raum DACH ist telefonisch unter
[+43 \(0\) 1234 4624 -100](tel:+43012344624100)

zu sprechen. Hier erreichen Sie Matthias Enzi für ein kostenloses Beratungsgespräch. Wir verfügen allerdings auch in Deutschland über eine eigene Mannschaft.

Per Mail erreichen Ihre Leser uns über info@partium.io



Sie wollen Ihre **Ersatzteil-Organisation** nach vorne bringen?

Die Ersatzteilerkennung mit dem Handy ist eine moderne Art der Unterstützung.

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

Denn als erfahrener [Consultant für das Ersatzteil-Business](#) kann ich Sie bei der Einführung der **Prozess-Digitalisierung im After Market** 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



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