



Effektive Ersatzteilversorgung für Service-Techniker

Die Ersatzteilversorgung für den Field Service ist besonders undankbar. Oft genug entscheidet der **Service-Techniker** selbst, ob etwas im **Kundendienstwagen** liegt. Erst bei der Inventur folgt die erschreckende Erkenntnis, wie hoch der Bestand ist. Und was ausgebucht werden muss, weil es fehlt.

Dabei hilft die Beachtung einiger Grundsätze, wie Sie **übermäßige Bestände begrenzen**. Allerdings gehört hierzu auch, dass Ihre Ersatzteilversorgung ebenso schnell wie unkompliziert erfolgt.

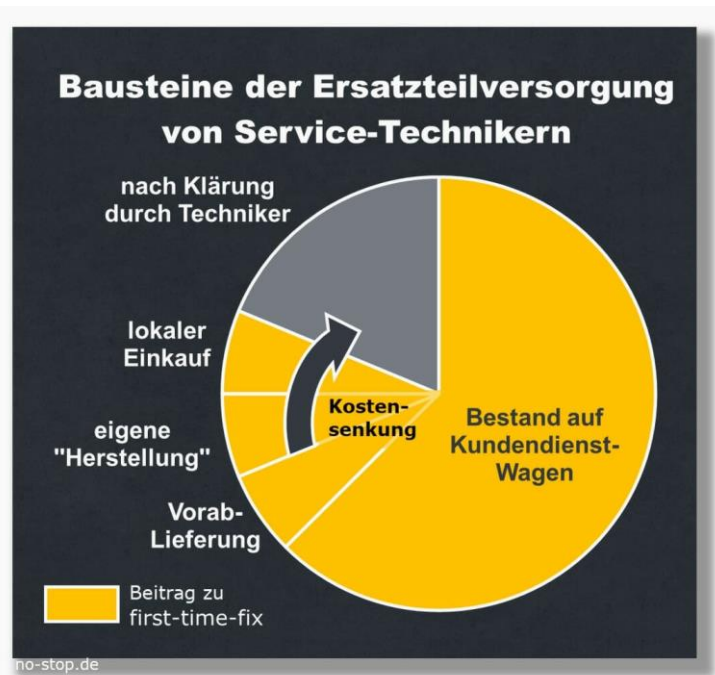
Doch was bedeutet es, wenn Sie die **Ersatzteilversorgung für Techniker optimieren**?

first-time-fix-Rate als Ziel

Klar ist, dass jede unnötige Anfahrt zum Kunden Blindleistung darstellt. Darum schauen alle Service-Organisationen auf die first-time-fix Rate der Reparaturen. Um die Zahl nicht ganz so schlecht aussehen zu lassen, beinhaltet dies auch gleich die Wartungen.

Dabei sollten [Wartungen](#), oder auch regelmäßig erforderliche Abnahmen, eigentlich immer mit der ersten Anfahrt erledigt sein. Schon das setzt allerdings voraus, dass hierfür die benötigten Teile und Werkzeuge im Kundendienst-Wagen liegen.

Und damit sprechen wir die wichtigste Komponente einer guten Ersatzteilversorgung an:
die Bestandsführung auf dem Service-Wagen.



Doch dieser anonyme Bestand alleine genügt nicht. Hinzu kommen Ersatzteile mit Auftragsbezug. Bei einer modernen Auftragsklärung mit dem Kunden können Sie zu erwartende Ersatzteile vorab schicken. Was vermutlich gebraucht wird sagt einer modernen Service-Organisation das Wissensmanagement.

Bausteine der Ersatzteilversorgung von Kundendienst-Technikern

Durch eine [geführte Fehlersuche](#) finden Sie schon in der Auftrags-Annahme die benötigten Ersatzteile. Jetzt muss nur noch Ihre Ersatzteillogistik schnelle Durchlaufzeit ermöglichen. Denn so senken Sie die Kosten ganzheitlich im [After Sales Service](#). Schließlich kostet jede Aktion des Technikers mehr als ein Griff in den Ersatzteil-Bestand.

Sortimente der Service-Techniker zentral festlegen

Gerade, wenn Service-Techniker zum Kunden kommen, sind sie auf den eigenen Bestand angewiesen.

Einige Service Organisationen überlassen es ihren Technikern, welche Ersatzteile mitfahren. Dabei spielt es dann eine Rolle, an was Service-Techniker sich erinnern. Das sind meist die unangenehmen Fälle: die Ersatzteilversorgung ging schief. Und hierdurch überwiegen die exotischen Teile. Denn diese Pannen bleiben gut hängen. Danach fehlt für strukturierte Retouren zur Bereinigung oft genug die kritische Analyse.

Deshalb ist ein solcher Ansatz für einen ganzheitlichen [After Sales Service](#) nicht zielführend.

Besser ist es dagegen, datenbasiert vorzugehen. Da die Methoden dazu für alle Techniker gleich sind, lohnt die zentrale Vorgabe von Beständen.



Wohlgemerkt, es geht um die Methoden. Das heisst nämlich noch lange nicht, dass alle [Kundendienstwagen](#) das gleiche Ersatzteil-Sortiment führen.

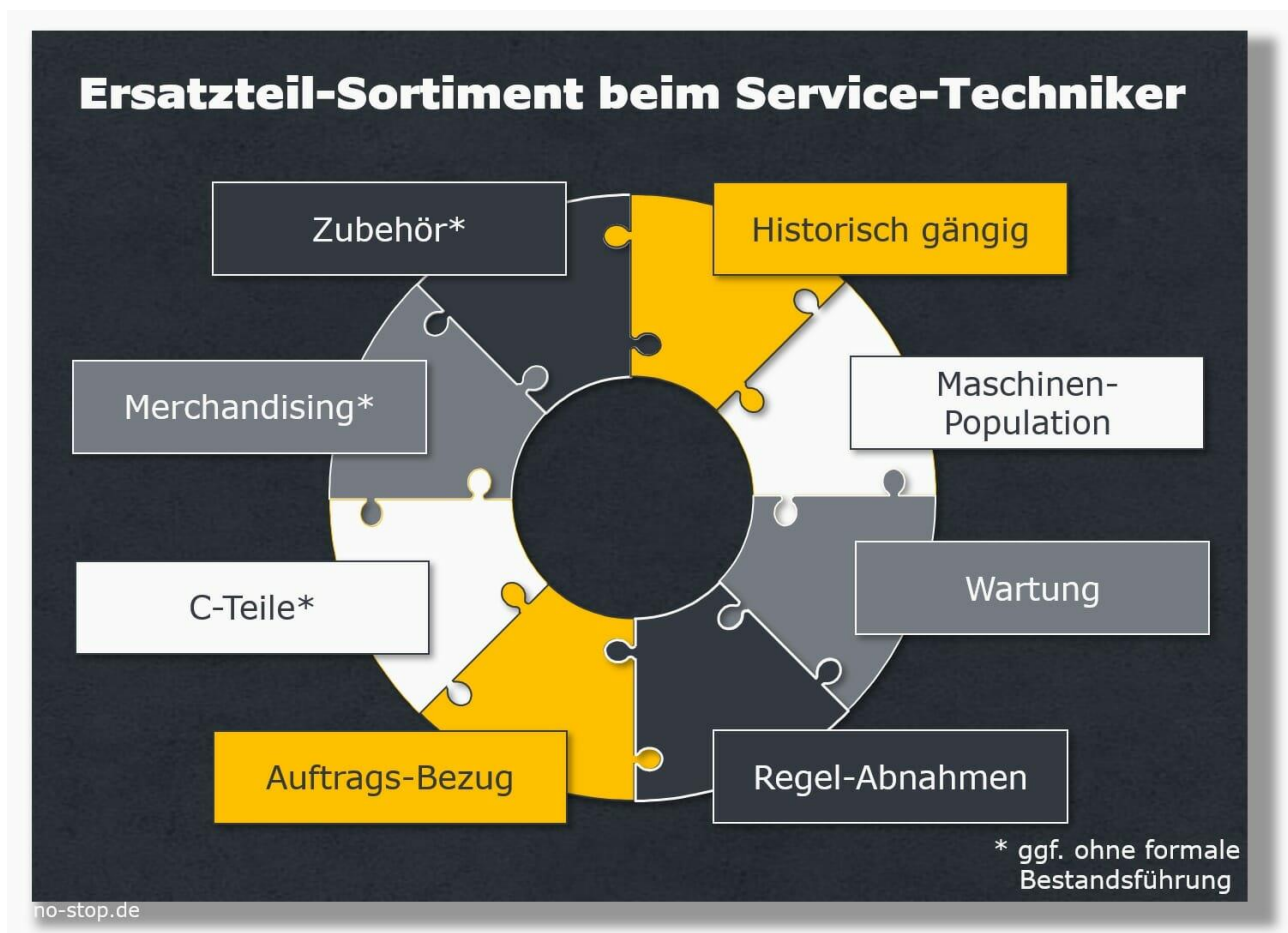


jetzt Ihren Bestand reduzieren, Ihre Ersatzteil-Verfügbarkeit steigern

[Ihr Projekt "Bestand optimieren"](#)

Bestand und Ersatzteilversorgung gehen Hand in Hand

Für den Bestand beim Servicetechniker kommen eine Reihe von Komponenten infrage. Bei der Festlegung hilft die [Klassifikation von Ersatzteilen](#).





Damit legen Sie die inhaltlichen Anforderungen fest:

- [C-Teile](#), die zur Prozess-Vereinfachung grundsätzlich nicht gebucht werden,
- echte Ersatz- und Verschleissteile (leider in der Regel ohne echte [Wiederhol-Häufigkeit](#)),
- [Kits](#), die eine ad-hoc Wartung ermöglichen,
- Muster für Cross-Selling,
- Sonder-Werkzeuge.

Zumindest für die bestandsgeführten Teile erfolgt die Disposition mit Mindestbeständen.

Mit welcher Frequenz diese Mindestbestände gepflegt werden hängt einerseits vom Portfolio ab: wie regelmäßig werden Teile benötigt? Andererseits gilt auch hier: die [Wiederbeschaffungszeit](#) definiert die Höhe des Bestands. Dabei setzt sich die Wiederbeschaffungszeit zusammen aus den Zeiten

- bis zur Bestandsbuchung,
- für den nächsten Dispo-Lauf,
- für den [Durchlauf durch die Ersatzteillogistik](#).

und auch

- für die [Express-Belieferung](#).

Für einen reibungslosen Ablauf müssen Sie aber auch die [Teile-Verfügbarkeit](#) sicherstellen. Damit gelten für die Ersatzteilversorgung von Service-Technikern die gleichen Regeln wie für ein Lager. Es muss schnell gehen.



Wie wäre es, wenn Ihr Ersatzteilla-
ger zur Zufriedenheit Ihrer Kunden
funktioniert

[jetzt den Workshop mit Lager-Check](#)



Ersatzteile ohne geführten Bestand

Wie die Grafik oben zeigt, sollte es auch Ersatzteile ohne buchhalterischen Bestand geben. Die vereinfacht zwar die Service-Prozesse.

Aber auch für diese Teile wird eine Ersatzteil-Versorgung benötigt. Die Mindestbevorratung muss der Techniker manuell sicherstellen.

Dabei helfen zum Beispiel übersichtliche Sortimentskästen. So sieht der Kundendienst-Monteur sofort, was fehlt. Die Bedarfsmengen kann er schätzen. Die Bestell-Auslösung halten Sie möglichst einfach. Denn im Rahmen der [Digitalisierung](#) nutzt Ihre Techniker dafür sein Handy. Ein eingescannter [Barcode](#) wird nur noch durch eine Menge ergänzt. Schon ist die Bestellung fertig. Durch einseitige Buchung der Benachschubung gestalten Sie auch diesen Prozess schlank.

Das gilt sowohl für Klein- und Normteile, wie auch für Komponenten zur eigenen Produktion. Durch einen [make-to-order](#)-Ansatz können Sie vor Ort beim Kunden Ersatzteile mit vielen Varianten herstellen.

Ein Beispiel für ein make-to-order Sortiment sehen Sie im Foto. Durch die Bevorratung mit Stecker-Bauteilen kann der Techniker nicht nur abgerissene Stecker ersetzen. Er kann damit auch ganze Kabelstränge mit variabler Länge konfigurieren. Das spart im Zweifel die zweite Anfahrt und verhilft dadurch zu einer hohen [first-time-fix](#) Rate.



Versand der Ersatzteile an Service-Techniker effektiv gestalten

Service-Techniker müssen sich blind auf die Ersatzteilversorgung verlassen können. Das gilt gleichermaßen für Ersatzteile mit Auftragsbezug wie auch für anonyme Bestands-Auffüllung. Daher darf die Laufzeit bei Teilebedarf gerne auch bei einer Nacht liegen.



Dabei muss er die eintreffenden Ersatzteile einfach zuordnen können. Damit sind die Anforderungen an die Lieferscheine klar umrissen

- Materialnummer mit [aussagefähiger Bezeichnung](#),
- betroffener Auftrag mit Kundenname und ggf. Langtext oder Kunden-Maschine,
- [Ersetzungen](#),
- [Fehlteile](#) mit Liefermenge Null,
- Meldung der Vollständigkeit bei Nachlieferung von Fehlteilen.

Bei unvollständiger Belieferung ist auch das erwartete Eintreffen des letzten Teils zu wünschen. Oft genug machen hier allerdings schlecht gepflegte [Stammdaten der Ersatzteilbeschaffung](#) einen Streich durch die Rechnung.

Bei der Kommissionierung im Ersatzteillager müssen Sie folglich den Auftragsbezug wahren. Sonst kommissioniert sich Ihr Techniker nach Eintreffen einer Sendung zunächst die Aufträge zusammen. Ob der Versand dabei in einem Behälter je Auftrag erfolgt, oder in einem Sammelbehälter, hängt von den Konditionen mit dem Express-Dienstleister ab.

Retouren als Teil der Ersatzteilversorgung

Eine strukturierte Ersatzteilversorgung von Kundendienst-Technikern besteht allerdings nicht nur aus der Benachschubung. Auch die Entlastung von nicht mehr Benötigtem gehört dazu. Hierzu gehören zunächst die vorsorglich verschickten Teile, die dann doch nicht gebraucht wurden. Zügige [Retouren](#) auf Basis des Lieferscheins wirken nicht nur bestandsreduzierend. Auch die Übersicht im Service-Van steigt. Gleiches gilt für Sonder-Werkzeuge. Meist benötigt der Monteur diese nur für einen Auftrag.

Schwieriger wird es bei zentral veranlassten Verringerungen der Mindestbestände. Hierfür können Sie die Inventur nutzen. Lediglich für sehr teure Teile macht eine kurzfristige Retoure Sinn. Gleiches gilt bei [Ersetzungen](#), oder wenn Ersatzteile um- und nachgearbeitet werden müssen.

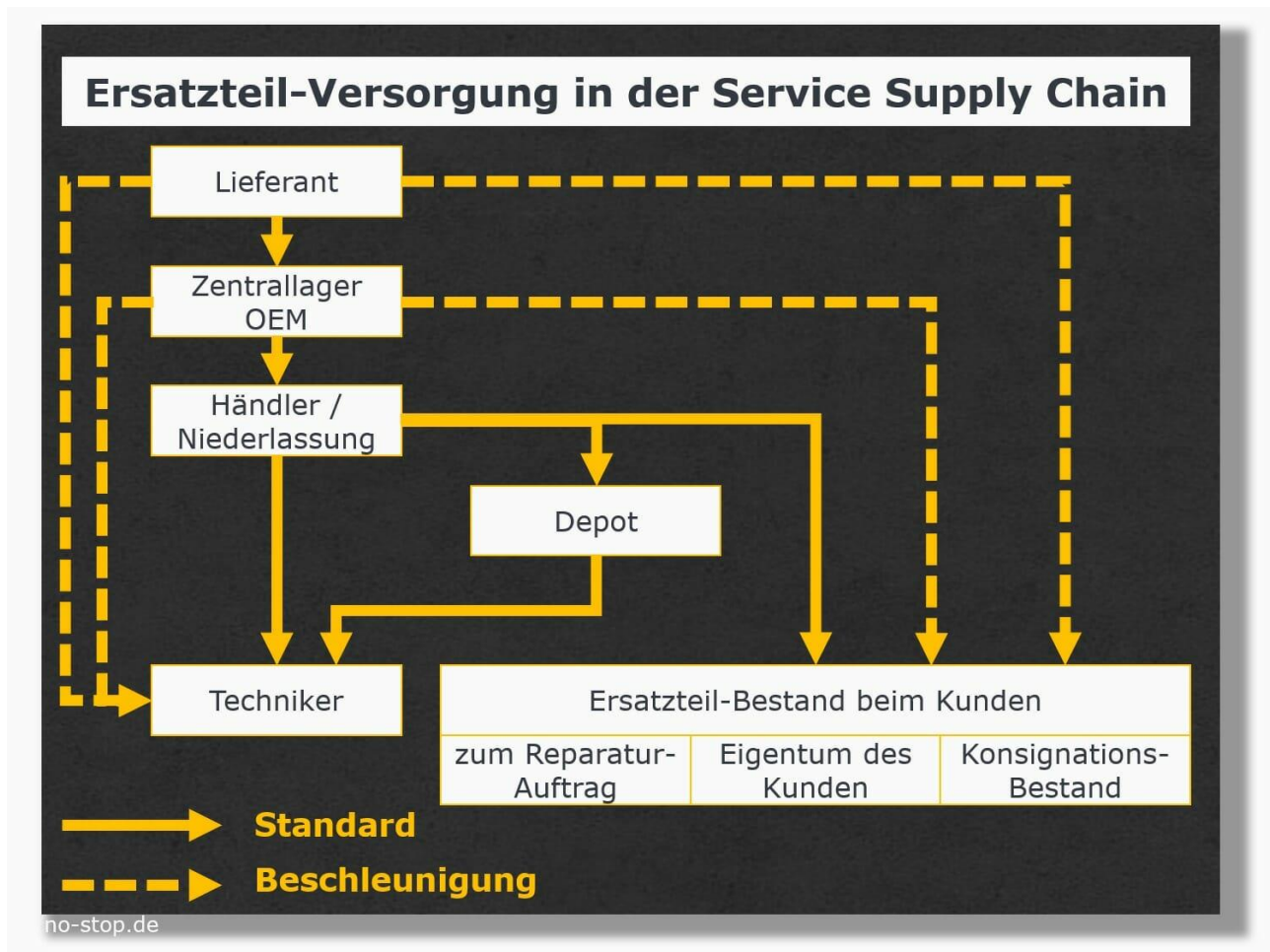
Sonderfälle:

Direktlieferung, Drop-Shipment, Baumarkt

Wie in allen Bereichen des Lebens gibt es auch bei der Ersatzteil-Versorgung Sonderfälle. So kann es die Versorgung der Baustelle erfordern, direkt zum Kunden zu liefern. Das gilt vor allem bei sehr sperrigen oder auch bei schweren Ersatzteilen. Damit geht einher, dass auf Positions-Ebene im Kundenauftrag eine Versand-Adresse geführt wird. Schon die kann bei extrem großen Kunden



eine Herausforderung für sich sein. Schließlich soll Ihr Techniker seine Teile nicht suchen müssen.



Es kann auch vorkommen, dass nicht ab Lager geliefert wird. Gerade bei Fehlteilen kommt es immer wieder zum Drop-Shipment durch den Hersteller. Das setzt allerdings voraus, dass Sie diesen in die Distributionslogistik einbinden. Die anschließenden Bestandsbuchungen sind oft genug eine zusätzliche Hürde.

Die teuerste Fahrt des Service-Technikers ist die zum Baumarkt. Allzu schnell ist eine Stunde vergangen. Und das nur, weil es Fehlteile gab. Trotzdem kann das effektiv im Sinn einer [Ersterfüllungsquote](#) sein. Denn hier findet Kundendienst nicht nur im Sinn des Wortes statt: eine minimierte Stillstandszeit beim Kunden. Hier spart der Monteur auch die zweite Anfahrt. Unter dem Strich geht es dabei um versteckte Kosten für Fehlteile.



Unterschiede in der Ersatzteilversorgung eigener / fremder Techniker

Ob und welche Unterschiede Sie machen, hängt oft genug vom Händlervertrag ab. Die logistischen Anforderungen sind allenfalls punktuell verschieden. Allerdings ist die Anbindung an Ihr ERP meist nicht gegeben. Trotzdem macht es Sinn, wenn Sie die Bestellung per App forcieren. Und zwar ganz gleich, ob zur vereinfachten [Teile-Identifikation](#) oder zur Benachschubung aus dem elektronischen Katalog. Allerdings müssen Sie berücksichtigen, dass gerade für Kleinteile mit Menge 1 die Logistikkosten oft über dem [Teilepreis](#) liegen.

Außerdem sind meist restriktivere [Retouren-Vorschriften](#) angebracht. Damit haben Sie ein letztes Ventil, wenn in Krisenzeiten Cashflow im Vordergrund steht.



jetzt Ihren Bestand reduzieren,
Ihre Ersatzteil-Verfügbarkeit
steigern

[Ihr Projekt "Bestand optimieren"](#)

Servicelevel der Ersatzteilversorgung messen

Auch heute noch gibt es deutliche Kluften zwischen der Disposition von Technikern im Field Service und der Vollständigkeit benötigter Ersatzteile.

Es gilt das **Prinzip Hoffnung**:

die Teile werden wohl da sein

Damit steigen die Ansprüche an die Verfügbarkeit. [Fehlteile](#) erkennt der Servicetechniker zuletzt, womöglich beim Kunden. Dann ist es jedoch schon teuer geworden. Falsch priorisierte [Senkung der Lagerkosten](#) führen zu überproportionalen Kosten im Service.

Darum steht die Belieferung von Monteuren in der Priorität eines Lagers über allen anderen Benachschubungen. Dieser Anspruch an einen eigenen [Service Level](#) gilt es zu messen. Eine schlechte [Liefertreue](#) kostet sofort, Kundenvertrauen wird verspielt. Darum verdient die Ersatzteilversorgung von Kundendienst-Technikern Ihre volle Konzentration.



Sie wollen Ihre **Ersatzteillogistik** auf Vordermann bringen?

Ein externer Blick in Ihre Service Supply Chain deckt Schwachstellen nicht nur auf, sondern setzt mit Ihnen Verbesserungen um.

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

Denn als erfahrener [Logistikberater für Maschinenbauer](#) kann ich Sie bei der Einführung effektiver Logistikprozesse und auch der Prozessoptimierung 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)