



Quick Wins realisieren: im Ersatzteilwesen den Krisen trotzen

Eine Krise zehrt nicht nur an den Nerven. Sie zehrt auch an der Liquidität. Waren die Mittel vorher schon knapp, sind sie es dann erst recht. Daher stellt sich die Frage, wie der After Sales Service hier helfen kann.

Gibt es sie trotz kontinuierlicher Verbesserungen noch, die Maßnahmen für **Quick Wins**?

Der Umsatzschwäche mit Quick Wins trotzen

Gerade wenn das Umfeld schwieriger wird, darf es ein "Weiter so" nicht geben. Jetzt ist die Kreativität gefragt. Damit kann der After Sales auch kurzfristig einen positiven Beitrag leisten.

Denn immerhin sind die Kunden und deren Bedürfnisse doch bekannt

Außerdem ermöglichen die hohen Margen durch **einmalige** Preis-Nachlässe auch für Kunden lukrative Angebote. Denn generelle Preissenkungen werden Ihr Ziel sicher nicht erreichen. Der Ersatzteil-Umsatz würde in diesem Umfeld nur zu geringeren Deckungsbeiträgen führen.



Wie wäre es, wenn Ihre Kunden einfach mehr Teile bei Ihnen kaufen wollen

[durch Workshop "Marketing" loslegen](#)

Ersatzteil-Umsatz jetzt generieren, ohne die Marge dauerhaft zu vernichten

Grundsätzlich gelten natürlich die gleichen Gesetzmäßigkeiten im Ersatzteilvertrieb, wie sonst auch. Und damit können Sie die gleichen Maßnahmen anwenden, um der [Umsatz-Stagnation](#) zu begegnen, wie zu jeder anderen Zeit.

Allerdings hilft es auch, sich auf die Interessen Ihrer Kunden zu besinnen. Die leiden natürlich ebenso wie Sie am Umsatz-Einbruch. Und werden Ihre Maschinen und Anlagen weiter nutzen. Neu-Investitionen lassen sich oft schieben. Damit eröffnen sich für den After Sales Chancen.

Angebote für Überholungen machen

Jetzt schlägt die Stunde der transparenten [Maschinenpopulation](#). Die Chancen stehen gut, dass Ihre Kunden nur bedingt ausgelastete Anlagen laufen lassen. Wenn Sie wissen, wo Sie alte Maschinen antreffen, dann wissen Sie auch, was Sie tun können.

Denn eine Überholung sollte immer günstiger sein für den Kunden, als eine Neu-Investition. Sozusagen als Nebeneffekt haben Sie die Chance, kaum gängige Ersatzteile früherer Maschinen-Generationen loszuwerden. Sie müssen das Ihren Kunden ja nicht unbedingt genau so sagen

Voraussetzung ist allerdings, dass Ihr [Produktmanagement](#) solche Zuordnungen umsetzen kann. Damit ergänzen Sie vorhandenen Ersatzteil-Bestand durch begrenzt wenige zugekaufte Teile. Und auch für den Kunden schaffen Sie einen Mehrwert.



Wie wäre es, wenn Ihre Kunden einfach mehr Teile bei Ihnen kaufen wollen

durch Workshop
"Marketing" loslegen

Nachrüstungen werden zu ganz einfach realisierbaren Quick Wins

Sie nutzen den gleichen Ansatz: Ihre Maschinenpopulation. Doch jetzt geht es zum Beispiel um die [Maschinen-Optionen](#). Diese können Sie vorrangig den Kunden anbieten, die schon in der allerersten Angebotsphase für die Maschine Interesse zeigten. Preislich können Sie jetzt möglicherweise bis zum damaligen Angebotspreis heruntergehen. Denn als Zusatzgeschäft könnte zumindest die Montage durch den [Service-Techniker](#) winken.

Das gilt natürlich nicht nur für Maschinen-Optionen. Alle Nach- und Umrüstungen fallen unter diesen Ansatz. Aber auch Überholungen.

Jetzt ist vor allem eines gefragt:

Kreativität

Wenn Sie die mit Kundennutzen untermauern, erreichen Sie eine Win-Win-Situation. Auch kurzfristig

Kunden reaktivieren, um Quick Wins im After Sales Service zu generieren

In manchen Unternehmen verschwinden Kunden einfach aus dem Blickfeld. Hier hilft [Vertriebscontrolling](#), um solche Kunden zu identifizieren. Denn z.B. nicht jährlich stattfindende Anlagen-Revisionen führen zu Umsatz-Unterbrechungen.

Manchmal reicht dann schon ein einziger Anruf. Das kann dann sogar ein



Weckruf an den Kunden sein. Selbst wenn dieser aktuell keinen Bedarf hat, erhalten Sie so wertvolle Informationen zu Ihrer Stellung beim Kunden.

Dabei kann es sich um sogar viele Kunden handeln. Dann gilt es zu priorisieren (hier rot und gelb):

Kunden im Ersatzteilwesen reaktivieren

	3.126.548 €	3.901.245 €	4.832.409 €	4.375.457 €	3.155.222 €	
Kunde	2018	2019	2020	2021	2022 (1-9)	5 Jahre
77263, A...	70.417 €					70.417 €
76171, A...	142.479 €	159.983 €	93.985 €			396.448 €
41082, A...	37.632 €	80.562 €	30.454 €	22.722 €	106.808 €	278.179 €
49531, A...	9.580 €					9.580 €
89170, A...	13.649 €	18.674 €	3.982 €	9.658 €	4.962 €	50.926 €
77119, A...		19.381 €	31.924 €			51.306 €
98136, A...	138.637 €		42.057 €			180.694 €
90891, A...	32.313 €	32.582 €		2.907 €		67.802 €
60158, A...	6.888 €	10.475 €	34.657 €	2.672 €	5.483 €	60.174 €
28346, A...	24.383 €	39.121 €	26.332 €	90.617 €	8.036 €	188.489 €
17048, B...				4.086 €		4.086 €
67831, B...		2.418 €				2.418 €
49752, B...		329.467 €				329.467 €
28578, B...	51.010 €	38.510 €	61.183 €			150.704 €
24900, B...	1.983 €		4.175 €	23.541 €	30.856 €	60.555 €
88437, B...	252.617 €	190.302 €	244.492 €			687.411 €
56654, B...	4.580 €	483.979 €	384.425 €	335.293 €	233.060 €	1.441.337 €
90619, B...		9.130 €		47.465 €	38.206 €	94.801 €
62266, B...	2.212 €	5.012 €				7.224 €
69709, C...		86.816 €				86.816 €
41079, C...	81.964 €		97.154 €	44.222 €	77.791 €	301.132 €
28653, C...		111.248 €	457.824 €	203.920 €	8.723 €	781.715 €
45514, C...	23.518 €					23.518 €
24765, C...				6.652 €	11.020 €	17.672 €

no-stop.de

Es lohnt, nicht nur aktuelle Kunden-Umsätze zu analysieren

Flexibles Pricing erlaubt auch jetzt Quick Wins im Ersatzteilgeschäft

Die genannten vertrieblichen Ansätze müssen Sie nicht zwingend mit Ihren "normalen" Preisen durchziehen. Schließlich wollen Sie Ihre Kunden locken.

Ein *einmaliger Rabatt* signalisiert, dass Sie Ihren Kunden entgegenkommen. Außerdem handelt es sich bei Umbauten, Überholungen und Retrofits meist um Aufträge, die Ihr Kunden sowieso nicht wiederholt. Damit entfällt die Argumentation beim nächsten Ersatzteil-Kauf, dass man doch bitte wieder einen erhöhten [Rabatt](#) gewähren möge.

Schon um solche [Preisgespräche](#) zu vermeiden bietet sich ein fixer Preisnachlass an. Denn wenn Sie Ihr Angebot prozentual reduzieren, drängen Sie Ihrem Kunden die Fortführung der Prozent-Argumentation förmlich auf.



Bestandssenkung ist ein zähes Geschäft. Trotzdem gibt es Quick Wins

Erste Voraussetzung für eine Bestandssenkung ist ein umfassendes Bestandsscontrolling. Denn nur wenn Sie wissen, um welche Werte es geht, können Sie zielgerichtet handeln. So helfen Ihnen

- die [Klassifizierung](#) nach Wert und Gängigkeit,
- [Klassifikationen](#) nach Verwendungen und Maschinen-Zuordnung,
- die räumliche Verteilung,
- [Benchmarks](#)

bei der Beurteilung Ihrer Bestandsreserven. Im laufenden Projekt zeigt sich dann über [Kennzahlen](#) auch der Erfolg von Maßnahmen.

Netzwerk optimieren: Ersatzteil-Bestände zentralisieren

Eine Bestandsoptimierung beschränkt sich nicht nur auf das Zentrallager. Spätestens jetzt ist der Zeitpunkt gekommen, dass Sie auch die Regionalläger kritisch prüfen. Dabei geht es nicht nur darum, ob sie überhaupt existieren sollten. Denn eine schnelle [Distributionslogistik](#) in Zentral-Europa ermöglicht die Direktbelieferung auch im nahen Ausland.

Auch die Zusammensetzung dieser dezentralen Bestände sollte völlig anders aussehen als in Ihrem zentralen Ersatzteillager. Schließlich schwindet die Chance, Exoten zu verkaufen, mit einem kleinen Markt zusehends. Daher sollten Sie Langsamdreher in die Zentral lagern. [Lagerleichen](#), die dezentral lagern, lassen sich zumindest in einem virtuellen Lager zentralisieren. Durch ein [Ersatzteil-Pooling](#) erhält die zentrale Ersatzteil-Organisation Überblick über Exoten. Diese müssen im Fall des Auftrags nicht mehr extern beschafft werden.

Diese Überlegungen gelten verschärft für die [Bestände auf Service-Wagen](#). Die Wiederholhäufigkeit für echte Ersatzteile vom Bestand eines Kundendienst-Wagens ist kaum messbar. Von wenigen Ausnahmen abgesehen. Doch das können Sie über die Klassifizierung schnell feststellen. Gerade bei vielen Service-Technikern zählt diese Bestandssenkung unbedingt zu den Quick Wins in der Ersatzteillogistik.



Werbung für After Sales Services ankurbeln: Direktmarketing und erfolgreiche Präsenz in elektronischen Medien

[zu Ihrem Projekt
"After Sales Marketing"](#)

Tote Teile verkaufen

Penner-Teile fließen niemals ab. Daher erhöhen Sie nicht nur alljährlich Ihre [Wertberichtigung](#) auf Ersatzteile. Sie kosten auch Lagerraum. Wenn jetzt noch Ihre freien Lagerreserven zu Ende gehen, kommen zum überflüssigen Bestand zusätzlich operative Kosten.

Warum daher nicht die Teile, die wie Blei am Lager liegen, an einen Reste-Verwerter verkaufen?

Dabei geht es durchaus nicht um eine Verschrottung. Vielmehr existieren eine ganze Reihe von Ersatzteil-Aufkäufern, die zumindest mehr zahlen, als nur den Kilo-Preis. Normalerweise können Sie diese Ersatzteile später bei Bedarf auch zurückkaufen.

Wenn Ihr Umsatz sogar noch mehr ist, als Ihr Restwert, kommen Sie sogar zu a.o. Erlösen. Das sollte auf jeden Fall zu den Quick Wins im Ersatzteilgeschäft zählen.



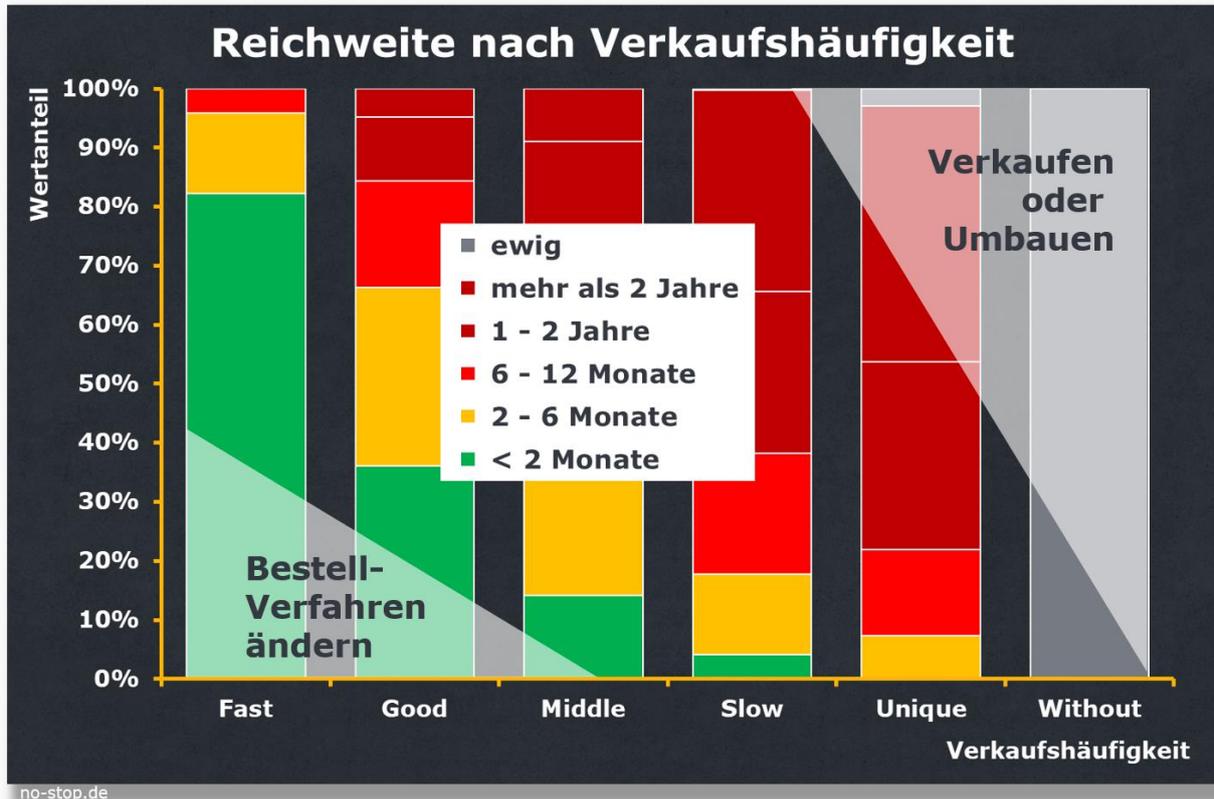
letzter Verkauf	Anzahl Ersatzteile im Bestand					total
	Extreme	High	Intermediate	Low	Penny	
	> 1.000 €	> 100 €	> 10 €	> 1 €	< 1 €	
früher	13	378	2.816	3.014	805	7.026
2019	4	180	1.254	1.452	370	3.260
2020	18	255	1.747	2.064	510	4.594
2021	35	537	2.900	3.480	849	7.801
2022	18	607	3.357	3.612	818	8.412
total	88	1.957	12.074	13.622	3.352	31.093

no-stop.de

Ersatzteile nach letztem Verkaufsdatum priorisieren

Teure Schnelldreher häufiger liefern lassen

Hier sprechen wir eigentlich nicht über Quick Wins. Denn eine Belieferung in Abhängigkeit vom Bedarfsvolumen gehört seit jeher zu den Grundregeln der [Bestellmengenrechnung](#). Trotzdem lassen sich oft noch Optimierungen finden. Das kann zum Beispiel eine [Prognose](#) auf Wochenbasis sein. Nur für teure hochgängige Ersatzteile, versteht sich. Und die finden Sie schnell über die oben genannte Klassifizierung.



*Aktionsfeld für Quick Wins in der Ersatzteillogistik:
besonders hohe Lagerreichweiten*

Überbestände zurück in die Produktion

Vergessen Sie Ihre internen Lieferbeziehungen nicht. So, wie Sie Niederlassungsläger auf Überbestände prüfen, um sie zu zentralisieren, gehen Sie auch die Lieferkette der Beschaffung an. Bestandspositionen an Eigenfertigungs-Teilen von hohem Wert können Sie zurückführen, oder gezielt abschmelzen. Das klappt meist sogar kurzfristig.

Letztes Mittel: bei Retouren auf die Bremse treten

Es ist ganz sicher nicht fair. Doch im Krisen-Modus gilt es zunächst, die Liquidität zu sichern. Daher können Retouren von Kunden nicht in die Zeit passen. Denn einerseits bedeuten sie Cash out. Und andererseits kommen ungeplant Bestände ins Haus, die eine Feinabstimmung nur stören.



Daher kann schon eine etwas zähere Bearbeitung von Retouren Abhilfe schaffen. Aber Sie sollten sich Ihre Argumentation gegenüber Ihren Kunden vorher gut überlegen.

Sind diese Ansätze abschließend?

Nein, natürlich nicht

Hier sehen Sie nur die offensichtlichsten Maßnahmen, um Quick Wins in der Ersatzteillogistik zu erzielen. Weitere erfolgversprechende Maßnahmen entspringen Analysen. Denn erst mit genauer Kenntnis von Bestand und Absatz werden die Schwachpunkte offenbar.

Und dass es über die niedrig hängenden Früchte hinaus mehr als genug Ansatzpunkte gibt, um den Ersatzteil-Umsatz zu steigern, entnehmen Sie der Seitenleiste.

Einen ausgezeichneten Youtube-Beitrag zum [Liquiditätsmanagement](#) kann ich Ihnen noch empfehlen. Es geht natürlich nicht um die winzige Nische *Ersatzteilgeschäft*. Trotzdem können auch Sie sicher einige gute Anregungen mitnehmen und umsetzen.



Sie wollen mit Ihrem **Ersatzteil-Business** Quick Wins heben?

Der Ansatz, über Best Practices zu gehen, dauert lange. Vorher können wir trotz Krise gemeinsam niedrig hängende Früchte ernten.

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

Denn als [Berater für Ersatzteillogistik](#) kann ich Sie bei der Identifizierung und kurzfristigen Hebung Ihrer Reserven 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)
