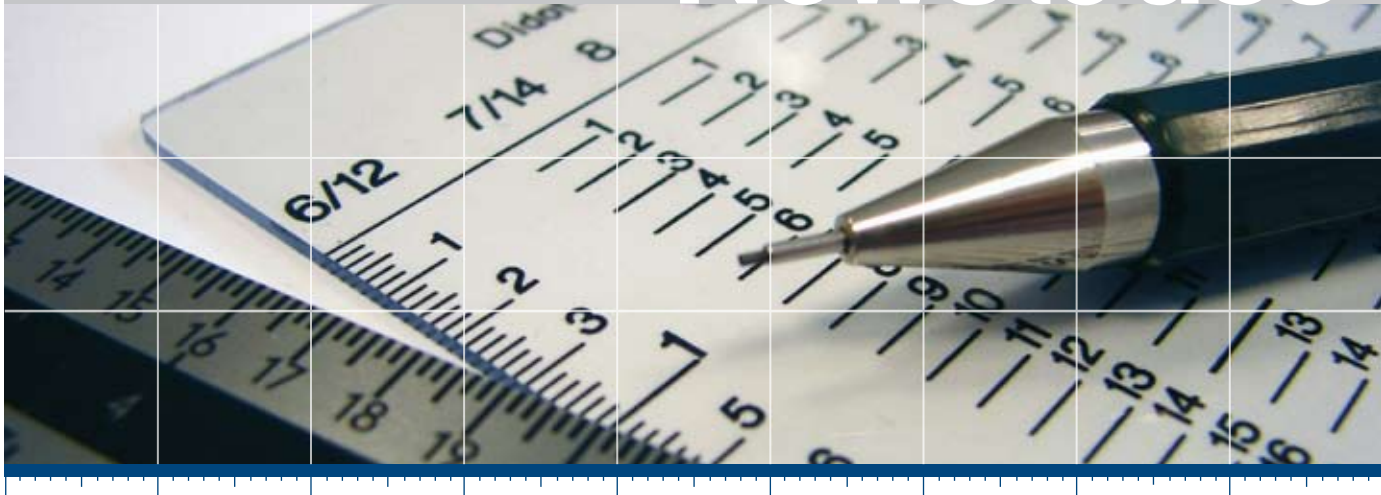


# News to use



## Ersatzteilmanagement: Optimierungsschwerpunkt der Zukunft

Die zuverlässige **Versorgung der Kunden** mit bezahlbaren Ersatzteilen gehört in vielen Branchen zu den wichtigsten Instrumenten einer **langfristigen Kundenbindung**. Aber: Das Ersatzteilwesen muss auch für die Unternehmen **wirtschaftlich** bleiben – insbesondere in Zeiten steigenden Kosten- und Optimierungsdrucks. Deshalb wird ein **effizientes und kundenorientiertes Ersatzteilmanagement** immer wichtiger für die Sicherung der Wettbewerbsposition. Ein funktionierendes Ersatzteilsystem unterstützt nicht nur die Kundenzufriedenheit im Zusammenhang mit dem Primärprodukt, vielmehr sind im Ersatzteilgeschäft mitunter **wesent-**

**lich höhere Margen** zu erzielen als im „Seriengeschäft“. Häufig werden diese Potenziale nicht erkannt oder anderen Unternehmen überlassen, die sich genau darauf spezialisiert haben. Darüber hinaus bietet gerade das Ersatzteilsystem Anknüpfungspunkte für **profitable After-Sales-Services**. Im Ersatzteilsystem laufen viele Fäden zusammen. Demzufolge orientieren sich Optimierungsprojekte im Ersatzteilmanagement an der **ganzheitlichen Gestaltung des Systems**. Im Mittelpunkt steht die effiziente, funktionsübergreifende Verknüpfung der Wertschöpfungsprozesse – ausgerichtet am Kunden.



**Harald Balzer**  
Vorstand  
CONCEPT AG

## Optimierung des Ersatzteilsystems: Die Schwerpunkte



## Den Hebel ansetzen Konkrete Projektchancen

Die Komplexität und „Ganzheitlichkeit“ des Ersatzteilwesens macht es schwierig, Ansatzpunkte für **sinnvolle, überschaubare Projekte** zu finden, die einerseits nachhaltig sind und andererseits „Quick Wins“ versprechen. Deshalb einige Vorschläge, wo Sie **den Optimierungshebel wirkungsvoll ansetzen** können:

- Erarbeiten Sie eine lebenszyklusorientierte **Lager- und Bestandsstrategie** und setzen Sie diese um
- Erstellen Sie ein **Fertigungs- und Bevorratungskonzept** für seriengleiche Ersatzteile nach Serienauslauf
- Erschließen Sie **Einkaufspotenziale** und analysieren Sie **Outsourcingoptionen**

- Denken Sie an den **Direktvertrieb** von Ersatzteilen – auch wenn Sie Zulieferer sind
- Optimieren Sie **Auftragsabwicklung und Disposition** von Ersatz- und Zubehörteilen
- Betten Sie das Ersatzteilgeschäft in ein **konsistentes Servicekonzept** ein – inklusive der **Vertragsgestaltung**

Für viele Unternehmen ist die systematische Optimierung ihres Ersatzteilwesens Neuland. Schon aus diesem Grund empfiehlt sich deshalb zunächst eine Standortbestimmung. Führen Sie also als ersten Schritt ein **Assessment** oder ein **Benchmarking-Projekt** für Ihr Ersatzteilmanagement durch.

## Die Potenziale: Optimiertes Ersatzteilmanagement

### Umsatzsteigerungen

- **Loyalität zum Primärprodukt**
- **Verdrängung von Wettbewerbern/Nachbauern**
- **Vertrieb von zusätzlichen Produkten/Services**
- **Innovative Vertriebsformen/neue Märkte**
- **Preisdifferenzierung**

### Ersatzteil- management

### Kostensenkungen

- **Prozessoptimierung**
- **Bestandsreduzierung**
- **Lagerreduzierung**
- **Einkaufsoptimierung**

### Erhöhung der Kundenzufriedenheit

- **Verbesserung/zuverlässige Einhaltung von Servicelevels**
- **Erhöhung Verfügbarkeit des Primärproduktes**
- **Verringerung Ausfallkosten von Maschinen**
- **Verbesserung des Informationsmanagements**

**Ansprechpartner:**  
CONCEPT AG  
Christian Suhling

Zettachring 6  
70567 Stuttgart

Tel.: 0711-13274-0  
christian.suhling@concept.ag  
www.concept.ag

**Next News to use:**  
Ausgabe 15  
August 2006  
Thema: Effiziente  
Informationsverarbeitung

Titelfoto:  
photocase.com @derthomasonline.de