

INDUSTRIE BEDARF

FACHMAGAZIN FÜR DEN INDUSTRIELLEN EINKAUF
UND PRODUKTIONSVERBINDUNGSHANDEL

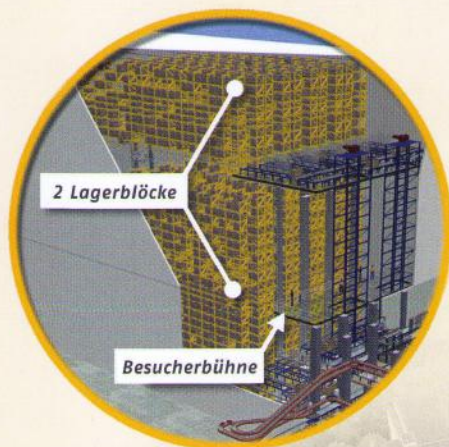
Nr. 6
NOVEMBER/
DEZEMBER 2017

FDM Offizielles Organ des
Fachverbandes des Maschinen- und
Werkzeug-Großhandels e.V. (FDM)

Werkzeuge · Maschinen · Materialien · Verfahrenstechnik
Arbeitsschutz · Logistik · Verbindungstechnik · Management

Wir sichern Ihre Versorgung mit C-Teilen

Zukunftsorientiert mit neuem Hochregallager



Hochregallager

130.000 Artikel als Lagerware
über 99 % Lieferbereitschaft
Jetzt 100.000 Palettenplätze

Logistik- und Bürogebäude

VERBINDUNGSELEMENTE & BEFESTIGUNGSTECHNIK

Verfügbarkeit managen

Prozesse für das kurzfristige Geschäft

Der Anteil von After-Sales-Services am Geschäftserfolg von Unternehmen hat sich in den letzten Jahren deutlich erhöht. Der Trend zeigt weiter nach oben, sodass auch zukünftig Gewinne vor allem am sogenannten Aftermarket erwirtschaftet werden. Viele Prozesse der Ersatzteilplanung haben ihren Ursprung klassischerweise in der Automobilindustrie, deren Unternehmen nach wie vor Vorreiter in Design und Implementierung von Innovationen sind. Gerade im Maschinenbau oder allgemeiner in Unternehmen des produzierenden Gewerbes sind noch große Potenziale durch Aftermarket-Services möglich. Um diese effektiv auszuschöpfen, müssen sich Unternehmen auf eine Verbesserung ihrer Prozesslandschaft fokussieren, die eine integrierte Planung von der externen Beschaffung über interne Liefer- und Lagerstufen bis hin zu Marketing- und Vertrieb ermöglicht.

Die Ersatzteilversorgung zeichnet vor allem das Charakteristikum der Kurzfristigkeit aus, die Qualität der Versorgung lässt sich somit in erster Linie durch die Kennzahlen Lieferservicegrad und Time to Delivery messen. Eine hohe Verfügbarkeit der richtigen Produkte am richtigen Ort zum richtigen Zeitpunkt ist entscheidend für eine hohe Kundenzufriedenheit und die Generierung von Umsatzvolumen.

Zusätzlich sind die Anforderungen an die Geschwindigkeit der logistischen Abwicklung gestiegen, sodass auch die internen Bearbeitungs- und Lieferzeiten den Geschäftserfolg serviceorientierter Unternehmen entscheidend beeinflussen. Schlanke und transparente Vertriebsprozesse von der Auftragsannahme bis hin

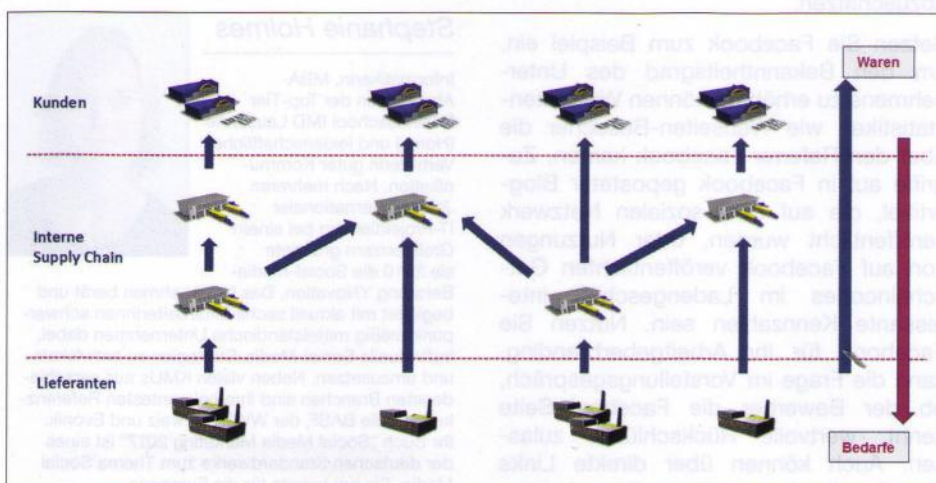
zur Rechnungsstellung bilden die dritte Dimension eines integrierten Ersatzteilmanagement-Prozesses.

Planung der Lagerbestände

Wie können produzierende Unternehmen hinsichtlich dieser Einflussgrößen ihre Erfolgchancen auf dem Aftermarket und die dafür notwendigen Aufwände optimieren? Relevant ist zunächst die Planung der Lagerbestände entlang der Supply Chain, die mit einer automatisierten Prognoserechnung auf Basis von historischen Auftragsdaten beginnt. Diese ermittelt über eine Zuordnung von externen und internen Kunden zu einer ausliefernden Lokation zukünftige Bedarfe der relevan-

ten Produkte. Abgeleitet von individuellen Bedarfsmengen eines Produkts auf einer Lokation wird dann verbunden mit Faktoren wie Kosten oder Wiederbeschaffungszeiten die Entscheidung getroffen, ob ein Produkt an einer oder mehreren Lokationen bestandsmäßig geführt sein sollte.

Weitere dispositiv relevante Parameter wie die Höhe des Sicherheitsbestandes, ideale Auftragsgrößen und Zeitpunkte für die Wiederbeschaffung von Ersatzteilen bei Lieferanten müssen ebenso ermittelt werden. Die übergeordnete Zielsetzung der Supply-Chain-Planung ist es, die Höhe des Bestandswertes und damit des gebundenen Kapitals bei einem gleichzeitig hohen Lieferservicegrad möglichst gering zu halten. Die Integration externer Lieferanten in die Beschaffungsprozesse ist ein wichtiger Faktor, um die für die Verfügbarkeit wichtige Prozesssicherheit zu gewährleisten. Planungsergebnisse werden daher bereits frühzeitig an Lieferanten kommuniziert und ein Bestätigungsmanagement integrativ abgebildet. Neben



Die integrierte Planung von Kunden und Lieferanten ist ein entscheidender Faktor, um die Performance und Stabilität der Supply Chain zu gewährleisten.

Markus Diederichs

Consulting Director und Leiter der CONSILIO Geschäftsstelle in Ratingen. Im Rahmen zahlreicher Beratungs- und SAP Implementierungsprojekte hat er sich auf das Supply-Chain-Design und die nachhaltige Optimierung von logistischen Prozessen spezialisiert. Seit 2002 berät er Kunden aus der Automotive-, Fertigungs- und Prozessindustrie sowie der Stahl-, Chemie- und Lebensmittelindustrie in verschiedensten Supply-Chain-Management Projekten.



der ursprünglichen Planung und Beschaffung müssen auch weitere Prozesse wie die initiale Verteilung von Beständen innerhalb des eigenen Netzwerks sowie Funktionen für den Bestandsausgleich zwischen einzelnen Lokationen entsprechend berücksichtigt werden.

Warehousing und Transport

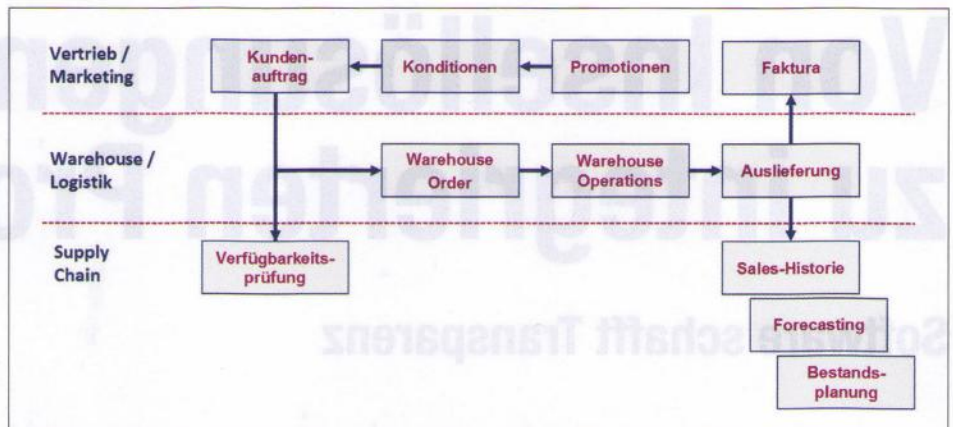
Die operativen Warehouse-Prozesse umfassen im Kern eingehende und ausgehende Lieferungen und die damit verbundenen warehouseinternen Vorgänge. Individuelle Ein- und Auslagerungsstrategien sowie die Identifikation geeigneter Lagerplätze tragen zu einem schlanken und kostengünstigen Prozess bei. Um Engpässe in der Abarbeitung zu vermeiden, muss eine kapazitive Planung der Ressourcen erfolgen, gegebenenfalls müssen Aktivitäten vorgezogen oder die Ressourcenverfügbarkeit entsprechend erhöht werden. Verpackungs- oder Veredelungsprozesse müssen ebenso berücksichtigt werden, wie zum Beispiel Qualitätsprüfungen, Inventuren und Verschrottungsprozesse.

Im Bereich der ausgehenden Lieferungen ist eine Routenfindung inklusive einer wiederum kapazitiven Planung wichtig, um einen störungsfreien Ablauf zu gewährleisten. Dies unterstützt sowohl die Nutzung eigener Transportkapazitäten als auch die Integration von Logistikdienstleistern.

Kundenauftragsmanagement: Transparente Prozesse

Sobald die internen Planungs- und Ausführungsprozesse etabliert sind, ist es entscheidend, einen für die Kunden transparenten Auftragsprozess abzubilden. Aufgrund einer heterogenen Kundenlandschaft müssen dem Vertrieb zudem diverse Distributionskanäle zur Verfügung stehen. Tools zur Erfassung von Aufträgen sind zum Beispiel EDI (Electronic Data Interchange) und DMS (Dealer Management Systeme) oder aber eine manuelle Erfassung über eine portalbasierte Applikation.

Ausgehend von eingegangenen Bedarfen erfolgt eine globale Verfügbarkeitsprüfung. Diese unterstützt je nach Strategie bestimmte Produkt- und Lokationsersetzungen bis hin zu der Integration von externen Lieferanten in den Bestätigungsprozess. Über Auftragsprioritäten können die Bedarfsmengen entsprechend gewichtet werden. Bei ehemals rückständigen Aufträgen erfolgt mit der



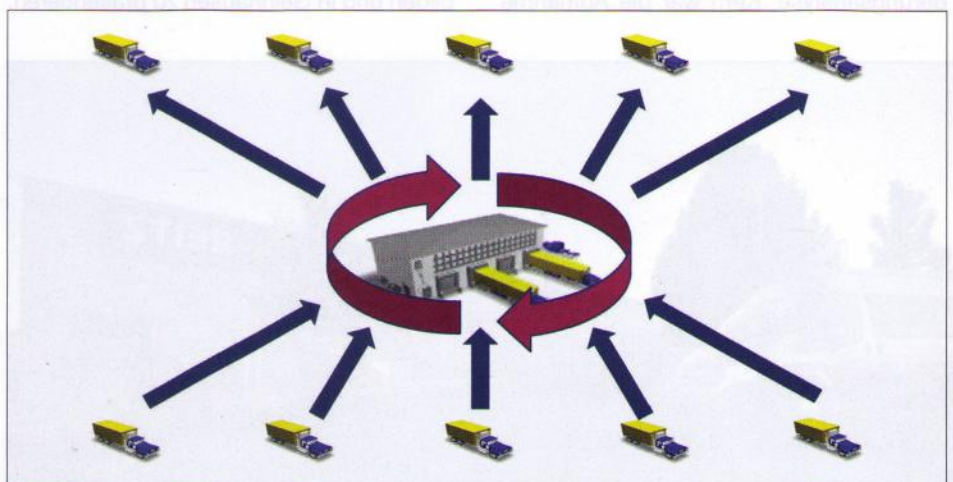
Ausgehend vom Kundenbedarf führt die globale Verfügbarkeitsprüfung individuelle Produkt- und Lokations-Ersetzungen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit aus. Nach Ausführung der Warehouse-Prozesse und der Belieferung des Kundenauftrags geht dieser als Historie in den kontinuierlichen Supply-Chain-Planungs-Prozess mit ein.

Wiederverfügbarkeit eines Produkts per Rückstandsbearbeitung (Backorder Processing) ebenfalls eine Gewichtung nach Termin und Priorität der Aufträge. Klassische Vertriebsthemen wie Marketingprogramme oder Aufträge mit individuellen Preis- und Lieferkonditionen bleiben dabei ebenso relevant wie das Gros der im Ersatzteilgeschäft „morgen“ zu liefernden Aufträge.

An die Belieferung von Aufträgen schließt sich eine integrierte Rechnungsstellung an, die damit den Abschluss des Regelprozesses bildet. Abgeschlossene Aufträge laufen als Absatzhistorie wieder in die Planung mit ein und bieten die Grundlage für die weitere Bestandsplanung. Die Bearbeitung von Retouren, Garantieabwicklungen und Gutschriftenaktionen steht anschließend als Folgeprozess zur Verfügung und kann je nach Bedarf kundenindividuell definiert werden.

Fazit

Für Unternehmen verschiedenster Branchen eröffnen sich vermehrt Umsatz- und Gewinnpotenziale im Rahmen von Aftermarket-Services. Als klassisches Beispiel bietet die Versorgung mit Ersatzteilen solches Potenzial, oft sind Dienstleistungen ein zweiter großer Faktor des Aftermarkets. Entlang der Supply Chain müssen Unternehmen zunächst die Planungsprozesse ihres Teilgeschäfts verbessern, um den kurzfristigen Kundenbedarfen gerecht zu werden. Eine gut durchdachte Planung von Lagerbeständen entlang der gesamten Wertschöpfungskette, schlanke und kostengünstige Warehousing-Prozesse sowie ein integriertes Kundenauftragsmanagement bilden den zweiten Schritt. Eine schlanke logistische Abwicklung von ein- und ausgehenden Aufträgen und dementsprechende Planungssicherheit gewährleisten die operative Abwicklung.



Individuelle Ein- und Auslagerungsstrategien sowie eine optimierte Identifikation geeigneter Lagerplätze unterstützen eine schnelle Abwicklung der operativen Warehousing-Prozesse.