

# Digitalisierung und Innovationen in der Ersatzteillogistik

1. Welcher Branche gehören Sie an? \*

Anzahl Teilnehmer: 83

32 (38.6%): Anlagen- bzw. Maschinenbau

14 (16.9%): Automobilindustrie

14 (16.9%): Transport- und Logistikdienstleister

2 (2.4%): Technischer Handel

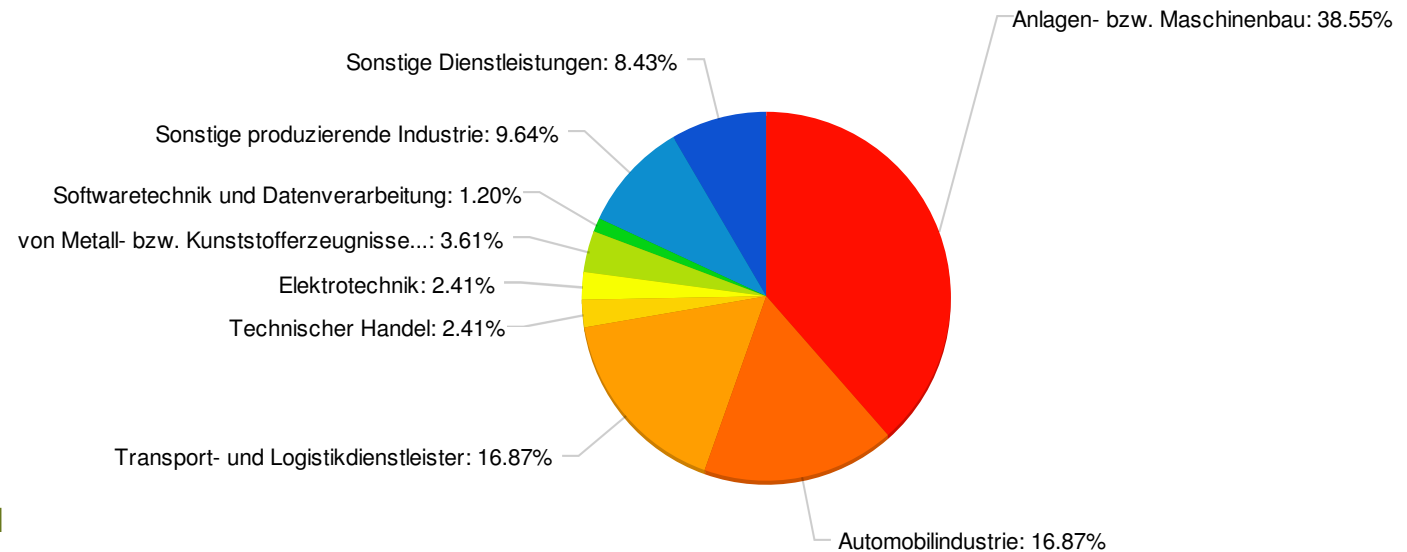
2 (2.4%): Elektrotechnik

3 (3.6%): Herstellung von Metall- bzw. Kunststoffherzeugnissen

1 (1.2%): Softwaretechnik und Datenverarbeitung

8 (9.6%): Sonstige produzierende Industrie

7 (8.4%): Sonstige Dienstleistungen



2. Welche Position bekleiden Sie in Ihrem Unternehmen? \*

Anzahl Teilnehmer: 83

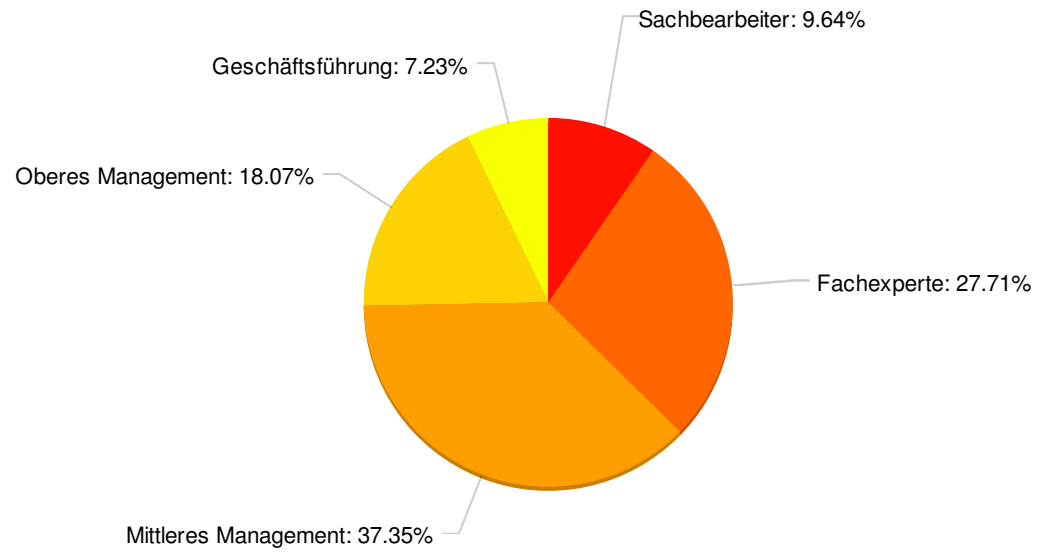
8 (9.6%): Sachbearbeiter

23 (27.7%): Fachexperte

31 (37.3%): Mittleres  
Management

15 (18.1%): Oberes  
Management

6 (7.2%): Geschäftsführung



3. In welchem Land befindet sich der Firmenstandort, an dem Sie tätig sind? \*

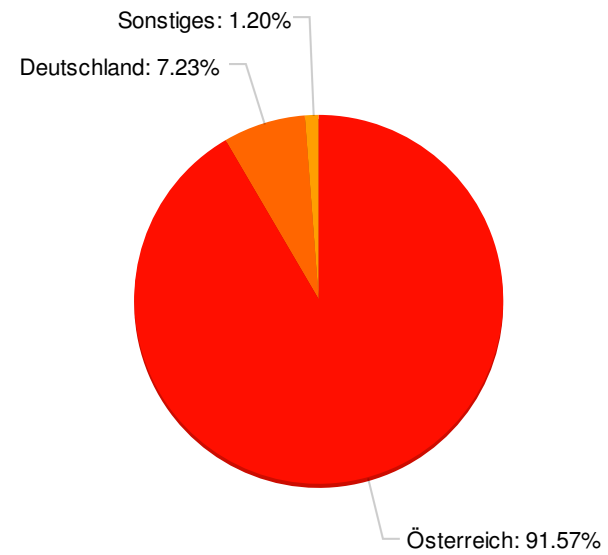
Anzahl Teilnehmer: 83

76 (91.6%): Österreich

6 (7.2%): Deutschland

- (0.0%): Schweiz

1 (1.2%): Sonstiges



4. Wie hoch ist der Jahresumsatz Ihres Standorts in Mio. EUR? \*

Anzahl Teilnehmer: 83

3 (3.6%): < 5

6 (7.2%): 6-10

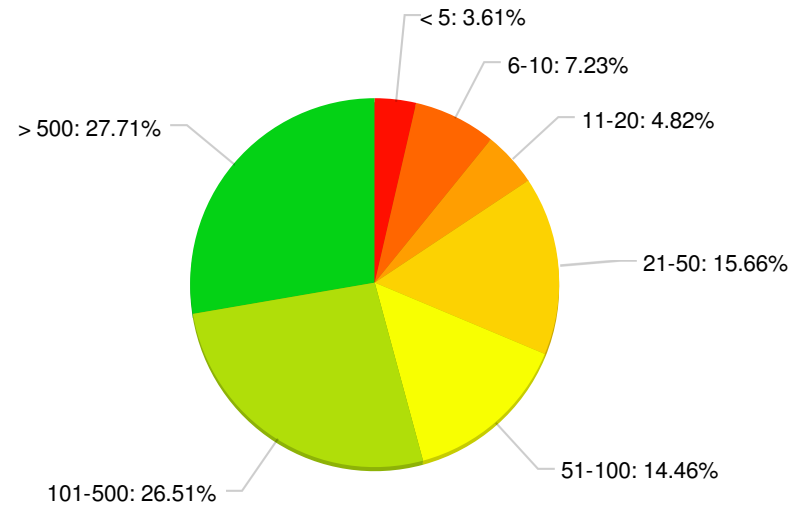
4 (4.8%): 11-20

13 (15.7%): 21-50

12 (14.5%): 51-100

22 (26.5%): 101-500

23 (27.7%): > 500



5. Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Standort? \*

Anzahl Teilnehmer: 83

9 (10.8%): 0-49

6 (7.2%): 50-99

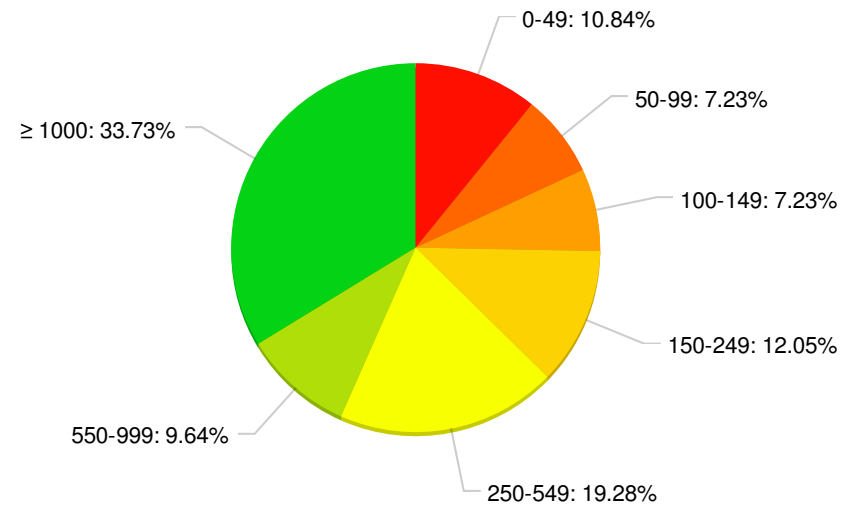
6 (7.2%): 100-149

10 (12.0%): 150-249

16 (19.3%): 250-549

8 (9.6%): 550-999

28 (33.7%):  $\geq 1000$



6. Wie hoch ist der Anteil des After-Sales-Services (Ersatzteilverkäufe plus Service-Dienstleistungen) am Gesamtumsatz Ihres Unternehmens? \*

Anzahl Teilnehmer: 83

19 (22.9%): 0-5 %

15 (18.1%): 6-10 %

15 (18.1%): 11-20 %

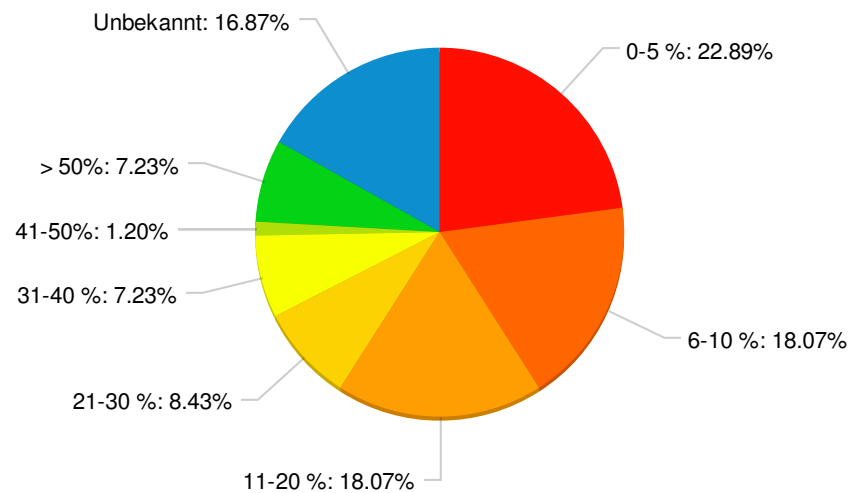
7 (8.4%): 21-30 %

6 (7.2%): 31-40 %

1 (1.2%): 41-50%

6 (7.2%): > 50%

14 (16.9%): Unbekannt



7. Welchen Umsatzanteil des After-Sales-Bereichs möchte Ihr Unternehmen in den nächsten 5 Jahren realisieren? \*

Anzahl Teilnehmer: 83

7 (8.4%): 0-5 %

6 (7.2%): 6-10 %

14 (16.9%): 11-20 %

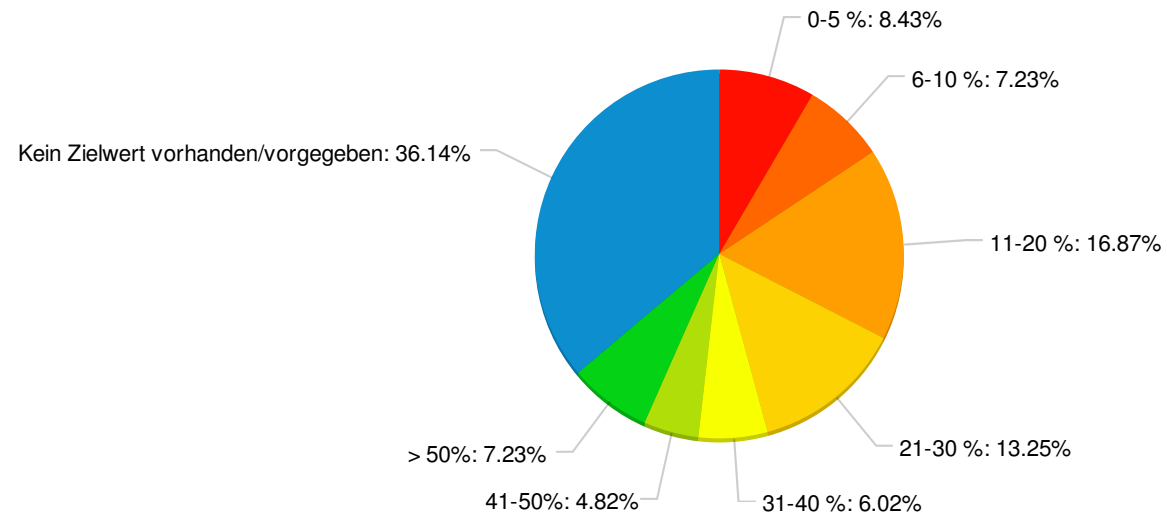
11 (13.3%): 21-30 %

5 (6.0%): 31-40 %

4 (4.8%): 41-50%

6 (7.2%): > 50%

30 (36.1%): Kein Zielwert  
vorhanden/vorgegeben





8. Welche Geschäftsbeziehung steht hinter Ihrem größten Umsatzanteil im After-Sales? \*

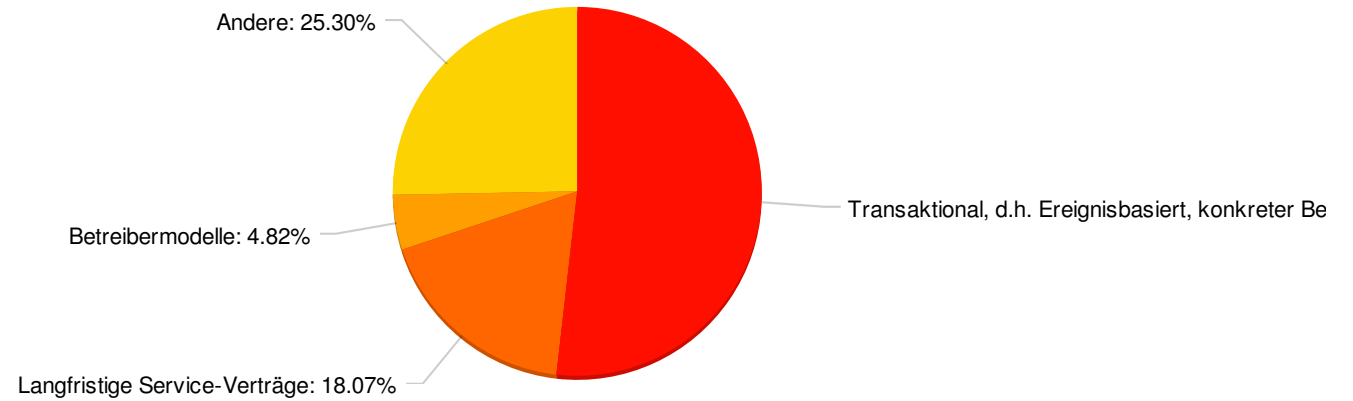
Anzahl Teilnehmer: 83

43 (51.8%): Transaktional, d.h. Ereignisbasiert, konkreter Bedarfsfall bzw. Einzelverkauf

15 (18.1%): Langfristige Service-Verträge

4 (4.8%): Betreibermodelle

21 (25.3%): Andere



9. Hinter welcher Geschäftsbeziehung sehen Sie mittel- bis langfristig das größte Potential zur Steigerung Ihrer After-Sales-Umsätze? \*

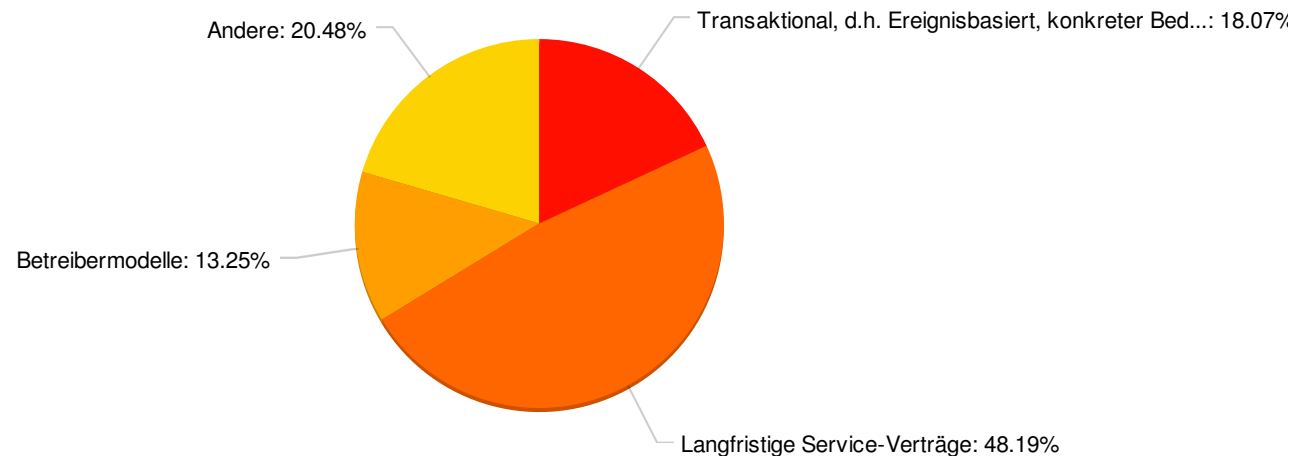
Anzahl Teilnehmer: 83

15 (18.1%): Transaktional, d.h. Ereignisbasiert, konkreter Bedarfsfall bzw. Einzelverkauf

40 (48.2%): Langfristige Service-Verträge

11 (13.3%): Betreibermodelle

17 (20.5%): Andere



10. In wieviel Prozent der Fälle werden Neuprodukte gemeinsam mit einem Service-Vertrag (Ersatzteillieferungen und/oder Service-Dienstleistungen) verkauft? \*

Anzahl Teilnehmer: 83

6 (7.2%): A: 0 %

14 (16.9%): B: 1-5 %

7 (8.4%): C: 6-10 %

2 (2.4%): D: 11-20 %

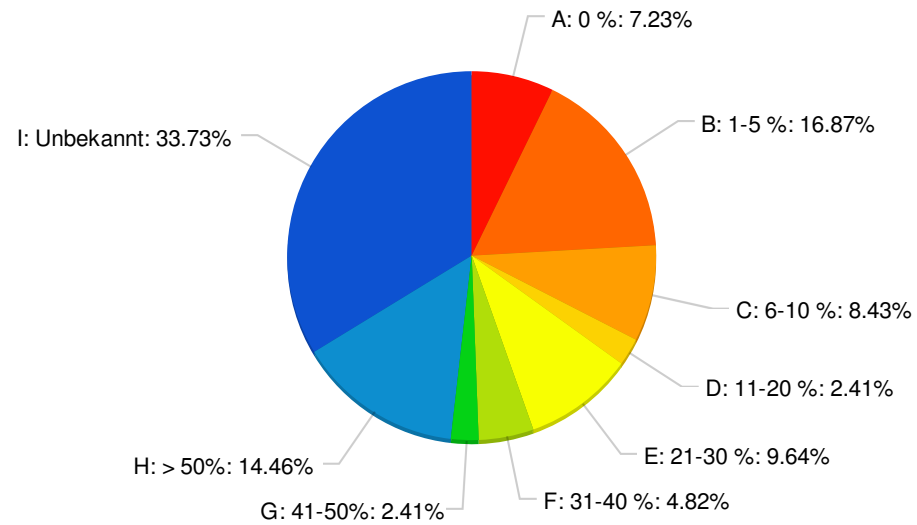
8 (9.6%): E: 21-30 %

4 (4.8%): F: 31-40 %

2 (2.4%): G: 41-50%

12 (14.5%): H: > 50%

28 (33.7%): I: Unbekannt



11. Welchen prozentuellen Anteil an Neuproduktverkäufen wollen Sie in 5 Jahren inkl. Service-Vertrag (Ersatzteillieferungen und/oder Service-Dienstleistungen) verkaufen? \*

Anzahl Teilnehmer: 83

3 (3.6%): A: 0 %

3 (3.6%): B: 1-5 %

5 (6.0%): C: 6-10 %

9 (10.8%): D: 11-20 %

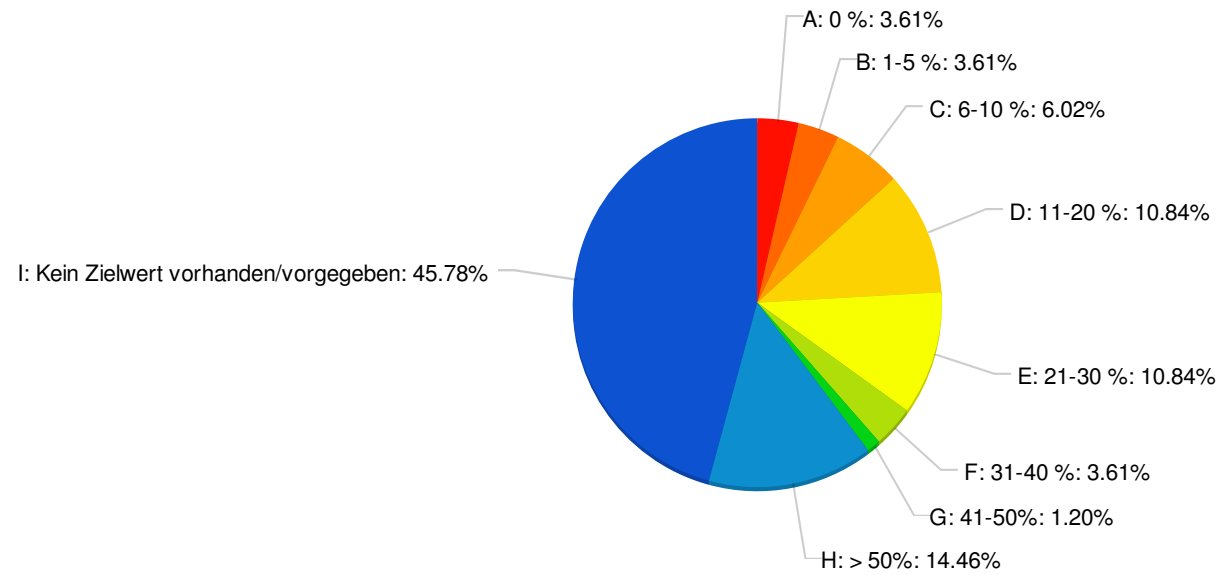
9 (10.8%): E: 21-30 %

3 (3.6%): F: 31-40 %

1 (1.2%): G: 41-50 %

12 (14.5%): H: > 50 %

38 (45.8%): I: Kein Zielwert  
vorhanden/vorgegeben



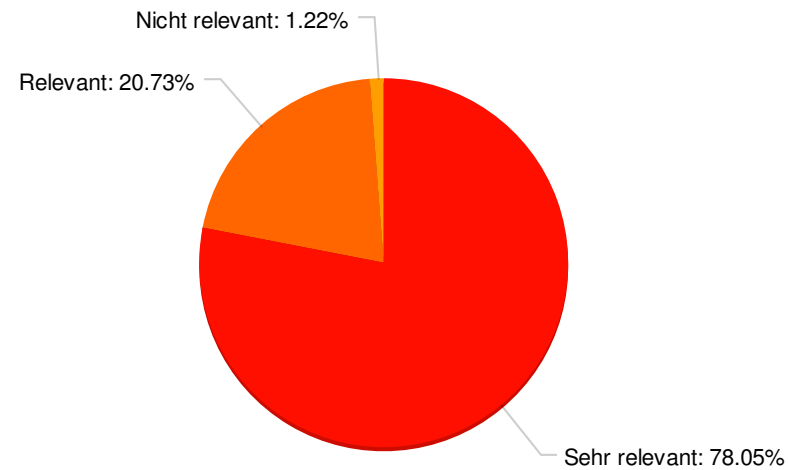
12. Wie relevant ist aus Ihrer Sicht die verstärkte Digitalisierung der Service-Prozesse, um die zunehmende Varianten-/Teilevielfalt besser beherrschen zu können? (z.B. Einsatz elektronischer Ersatzteilkataloge, Einsatz von Wartungs-/Diagnose-Apps, Datenauswertungen etc.) \*

Anzahl Teilnehmer: 82

64 (78.0%): **Sehr relevant**

17 (20.7%): **Relevant**

1 (1.2%): **Nicht relevant**



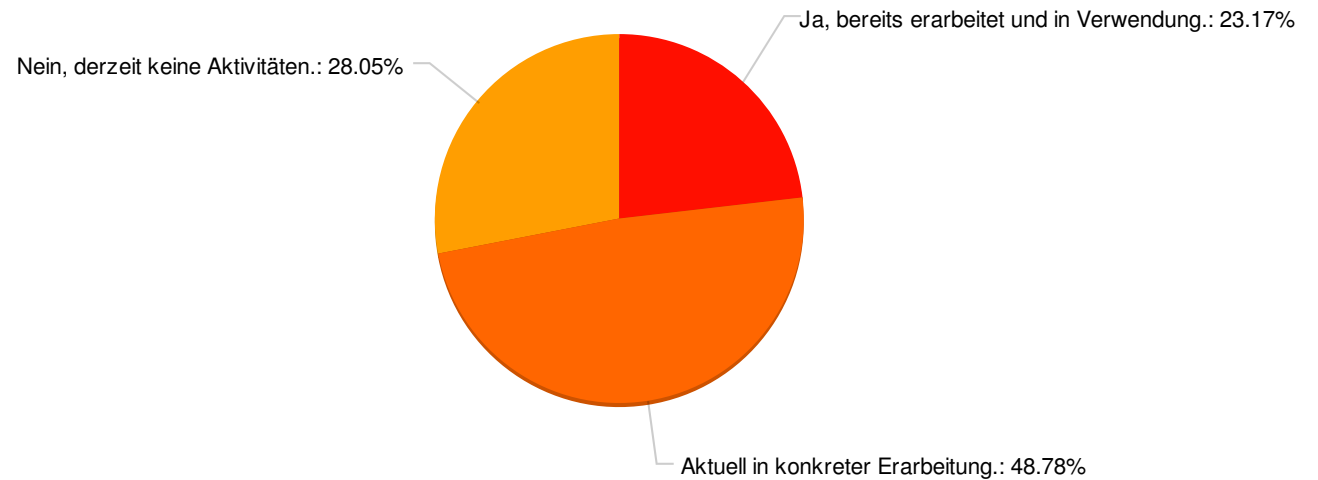
13. Existiert in Ihrem Unternehmen eine ausformulierte Strategie/Herangehensweise für die Entwicklung bzw. Einführung neuer digitaler Lösungen in Ihrem After-Sales-Bereich? \*

Anzahl Teilnehmer: 82

19 (23.2%): Ja, bereits erarbeitet und in Verwendung.

40 (48.8%): Aktuell in konkreter Erarbeitung.

23 (28.0%): Nein, derzeit keine Aktivitäten.



14. Wie beurteilen Sie zukünftig das Potential/die Einsatzbereiche von generativer Fertigung im After Sales bzw. Ersatzteilwesen in Ihrem Unternehmen? \*

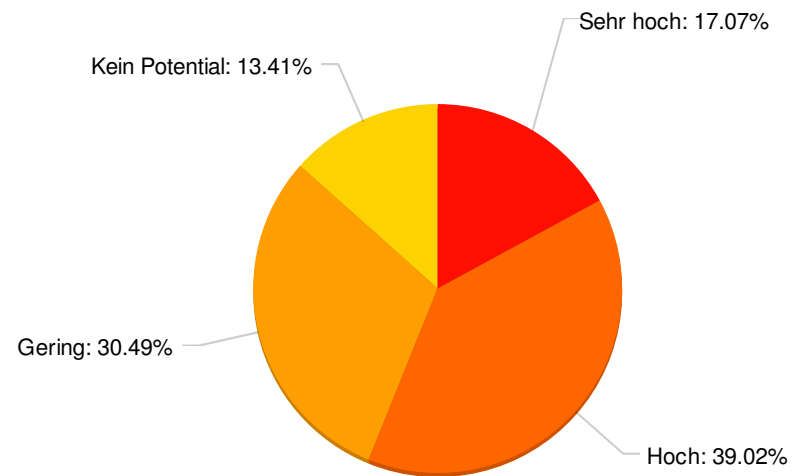
Anzahl Teilnehmer: 82

14 (17.1%): **Sehr hoch**

32 (39.0%): **Hoch**

25 (30.5%): **Gering**

11 (13.4%): **Kein Potential**



15. Wie bewerten Sie das Potential zur Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und Services unter Nutzung von generativen Fertigungstechnologien in Ihrem Unternehmen? (z.B. Print-on-demand, kundennahe Teilefertigung etc.) \*

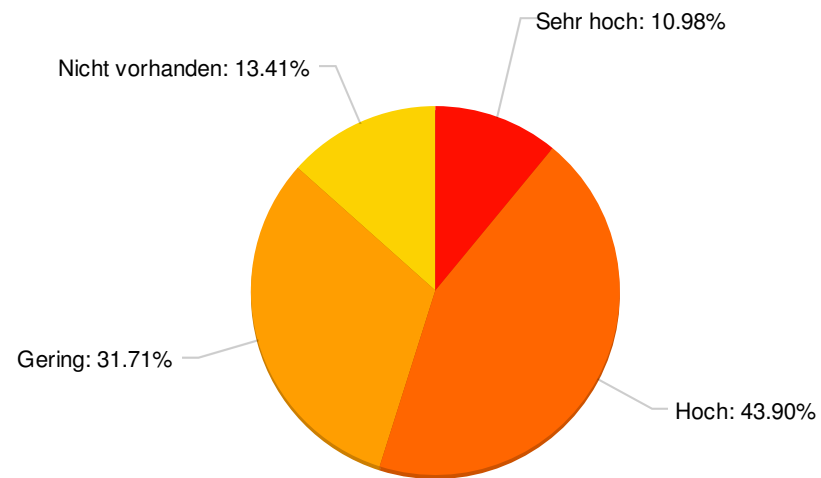
Anzahl Teilnehmer: 82

9 (11.0%): **Sehr hoch**

36 (43.9%): **Hoch**

26 (31.7%): **Gering**

11 (13.4%): **Nicht vorhanden**





16. Würde eine Systematik zur bauteilspezifischen Kostenbewertung (Bauteil UND Logistikkosten) unterschiedlicher Ersatzteilbereitstellungsstrategien (Endbevorratung, generative Fertigung bei Bedarf, etc.) Ihrem Unternehmen einen Mehrwert im Hinblick auf die Stärkung von Konkurrenzfähigkeit bringen? \*

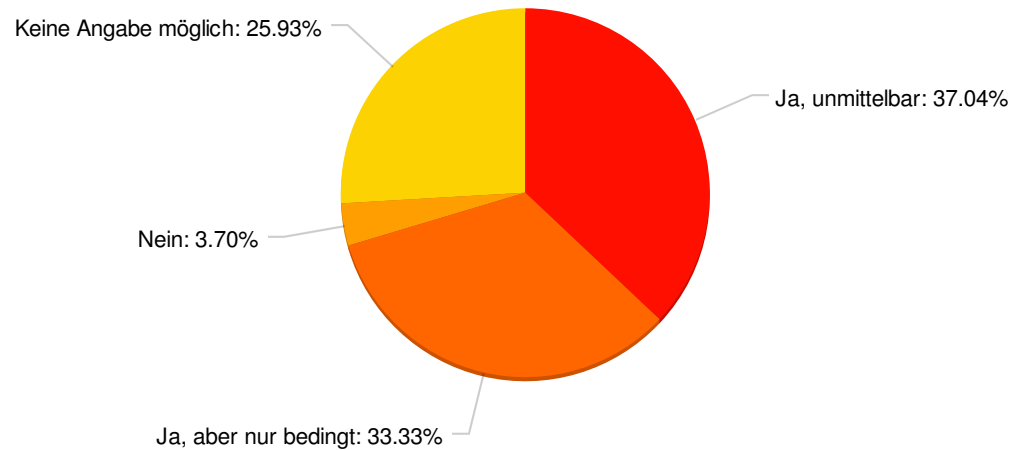
Anzahl Teilnehmer: 81

30 (37.0%): Ja, unmittelbar

27 (33.3%): Ja, aber nur bedingt

3 (3.7%): Nein

21 (25.9%): Keine Angabe möglich



17. Welche Methoden und Werkzeuge verwenden Sie aktuell überwiegend für die Prognose des Ersatzteilbedarfs Ihrer Kunden? \*

Anzahl Teilnehmer: 81

21 (25.9%): Keine Angabe möglich

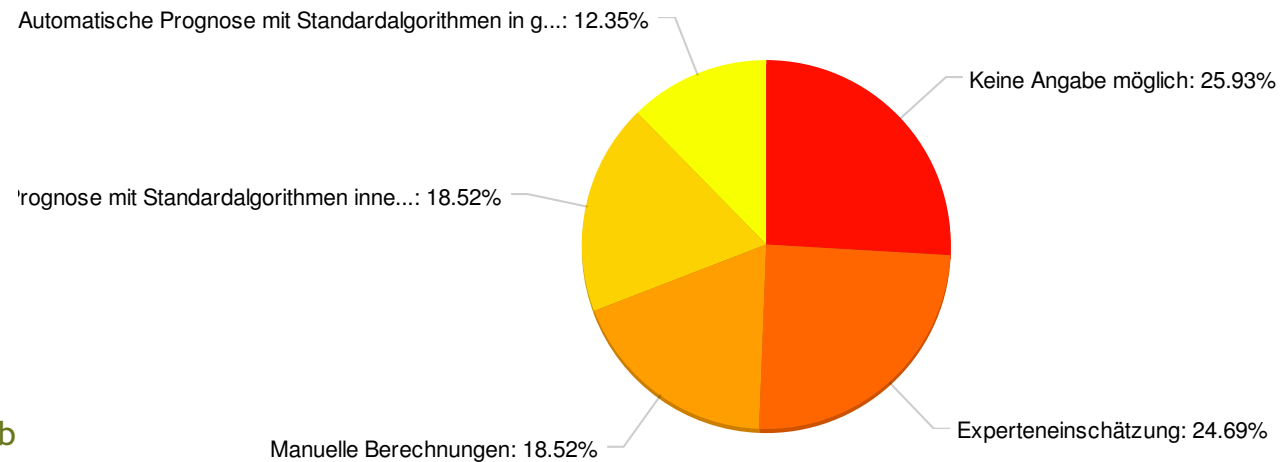
20 (24.7%):  
Experteneinschätzung

15 (18.5%): Manuelle  
Berechnungen

15 (18.5%): Automatische  
Prognose mit  
Standardalgorithmen innerhalb  
des ERP-Systems

10 (12.3%): Automatische  
Prognose mit  
Standardalgorithmen in  
gesondertem Tool außerhalb  
des ERP-Systems

- (0.0%): Neue Ansätze mittels  
künstlicher Intelligenz in  
gesondertem System



18. Welche Methoden und Werkzeuge für die Prognose des überwiegenden Ersatzteilbedarfs Ihrer Kunden würden Sie in den nächsten 5 Jahren gerne implementieren? \*

Anzahl Teilnehmer: 81

20 (24.7%): Keine Angabe möglich

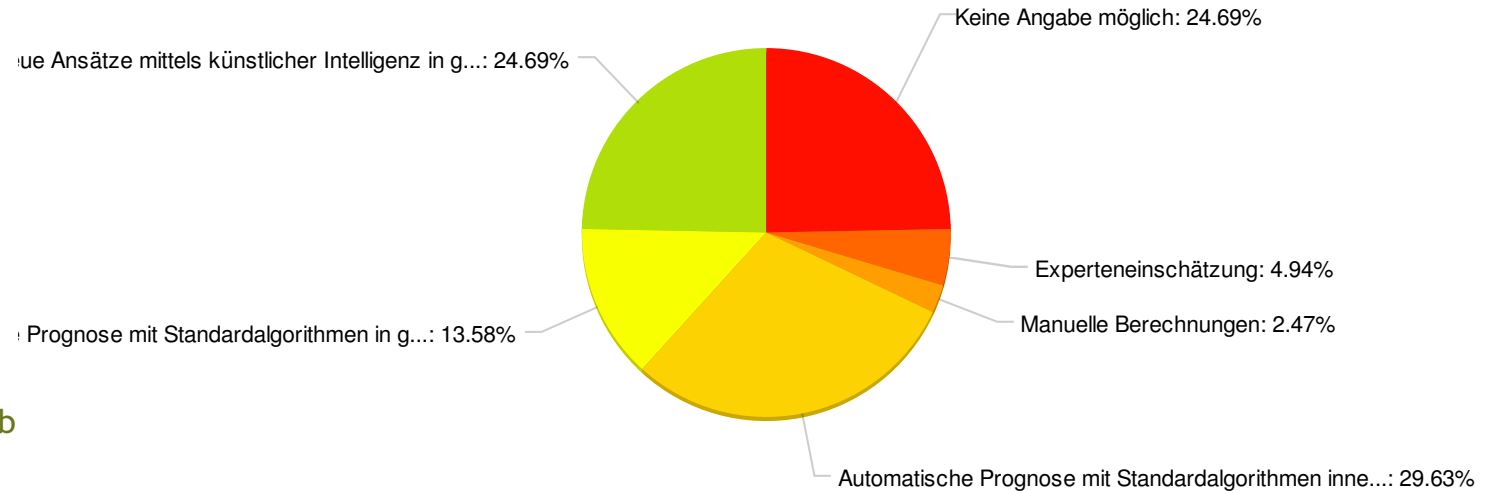
4 (4.9%):  
Experteneinschätzung

2 (2.5%): Manuelle Berechnungen

24 (29.6%): Automatische Prognose mit Standardalgorithmen innerhalb des ERP-Systems

11 (13.6%): Automatische Prognose mit Standardalgorithmen in gesondertem Tool außerhalb des ERP-Systems

20 (24.7%): Neue Ansätze mittels künstlicher Intelligenz in gesondertem System



19. In welchen Fachbereichen erwarten Sie in den kommenden 5 Jahren einen verstärkten Fachkräftemangel? \*

Anzahl Teilnehmer: 80

33 (41.3%): Service-Vertrieb

32 (40.0%): Interne technische Klärung (Identifikation von Art und Umfang von Ersatzteilbedarfen)

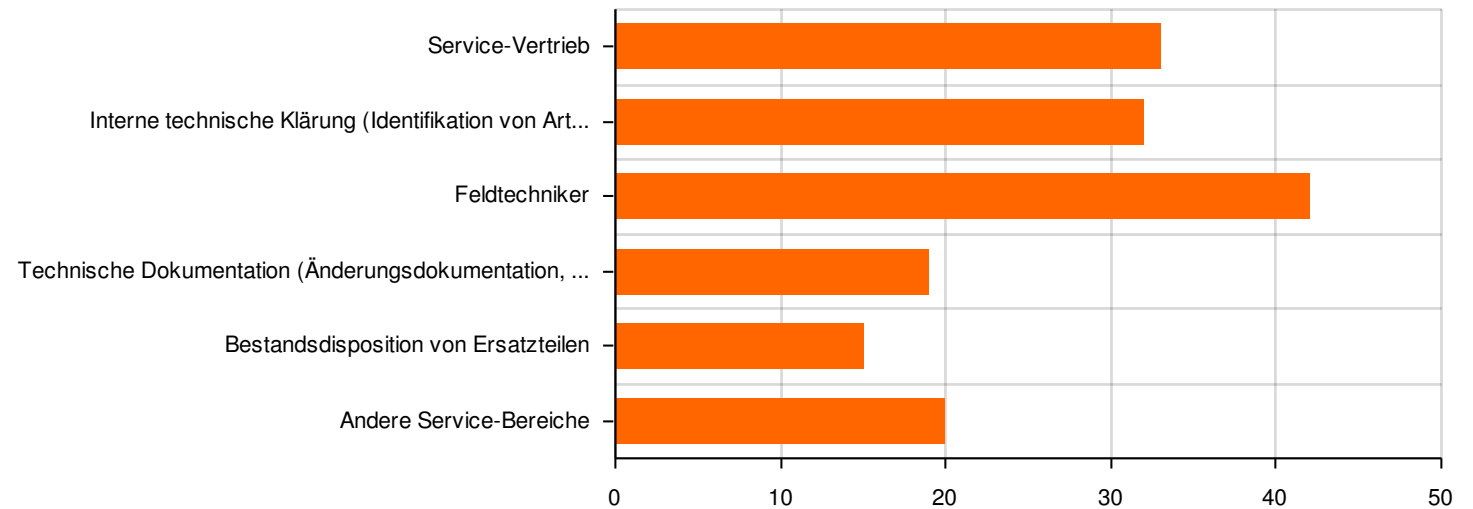
42 (52.5%): Feldtechniker

19 (23.8%): Technische Dokumentation (Änderungsdokumentation, Datenaktualisierung etc.)

15 (18.8%): Bestandsdisposition von Ersatzteilen

20 (25.0%): Andere Service-Bereiche

- (0.0%): Kein Fachkräftemangel vorhanden



20. Welche Fachbereiche versuchen Sie in den nächsten 5 Jahren gezielt durch Digitalisierung zu unterstützen, um den Fachkräftemangel abzufedern? (z. B. Fernwartungen, online Eingabe von Service-Anfragen durch Kunden etc.) \*

Anzahl Teilnehmer: 80

45 (56.3%): Service-Vertrieb

32 (40.0%): Interne technische Klärung (d. h. Identifikation von Art und Umfang von Ersatzteilbedarfen)

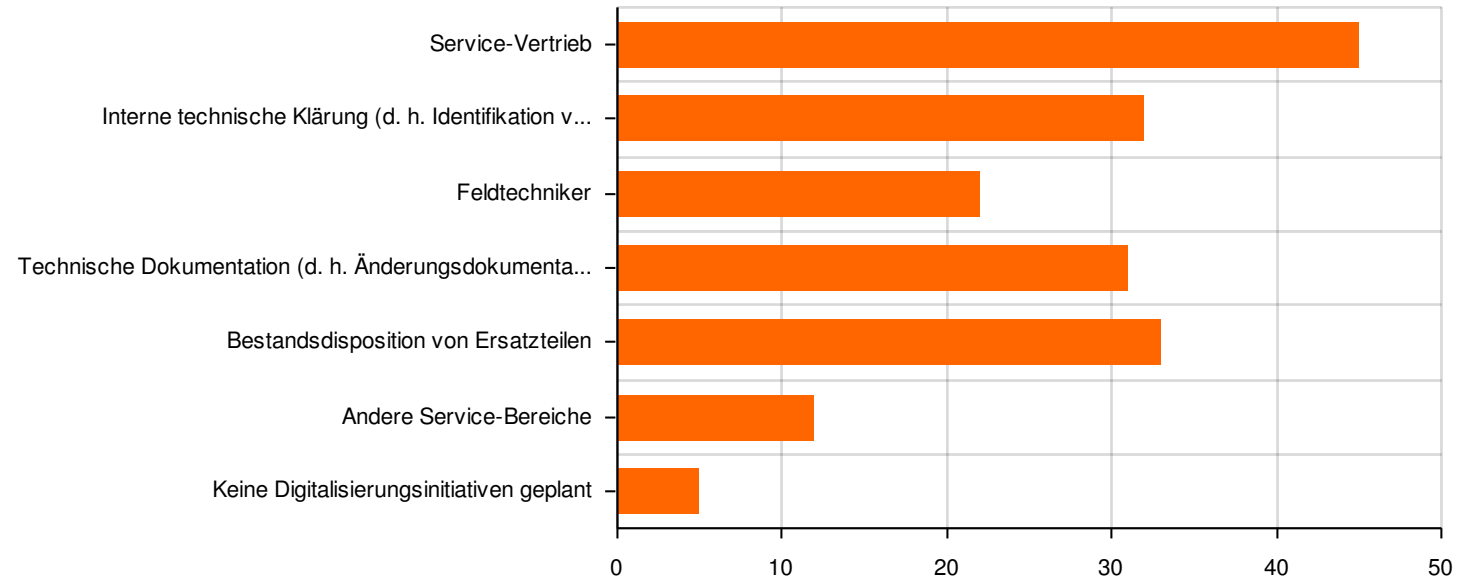
22 (27.5%): Feldtechniker

31 (38.8%): Technische Dokumentation (d. h. Änderungsdokumentation, Datenaktualisierung etc.)

33 (41.3%): Bestandsdisposition von Ersatzteilen

12 (15.0%): Andere Service-Bereiche

5 (6.3%): Keine Digitalisierungsinitiativen geplant



21. Werden Ihre Produkte bereits im Entwicklungsprozess aktiv wartungsfreundlich konstruiert (design-to-service)? \*

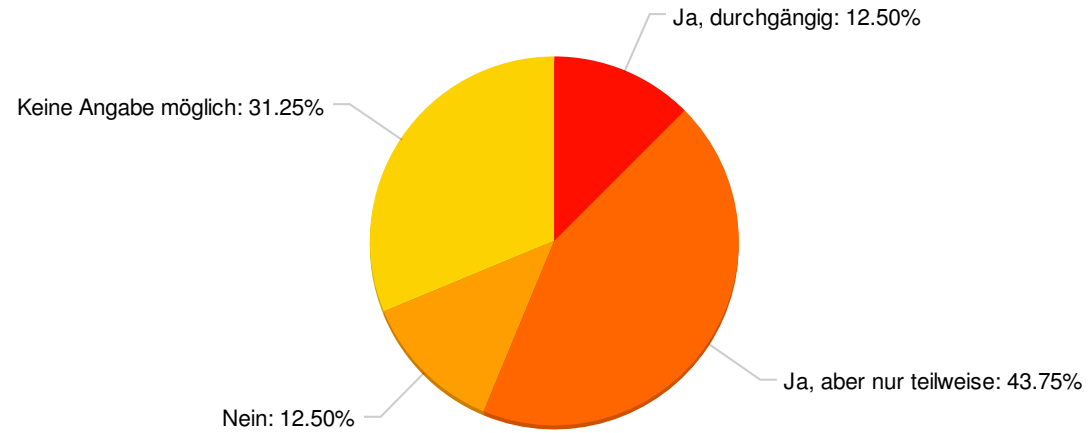
Anzahl Teilnehmer: 80

10 (12.5%): Ja, durchgängig

35 (43.8%): Ja, aber nur teilweise

10 (12.5%): Nein

25 (31.3%): Keine Angabe möglich



22. Planen Sie in den nächsten 5 Jahren Ihre Produkte verstärkt bereits im Entwicklungsprozess aktiv wartungsfreundlich zu konstruieren (design-to-service)? \*

Anzahl Teilnehmer: 80

27 (33.8%): Ja, durchgängig

22 (27.5%): Ja, aber nur teilweise

5 (6.3%): Nein

26 (32.5%): Keine Angabe möglich

