

Digitalisierung in der Ersatzteillogistik. Wo stehen Österreichs Unternehmen

1. 1. Welcher Branche gehören Sie an?

Anzahl Teilnehmer: 75

7 (9.3%): Anlagenbau

29 (38.7%): Maschinenbau

4 (5.3%):

Automobil/Automobilzulieferer

2 (2.7%): Transport-
/Logistikdienstleister

3 (4.0%): (Technischer) Handel

3 (4.0%): Elektro/Elektronik

2 (2.7%): Herstellung von
Metallerzeugnissen

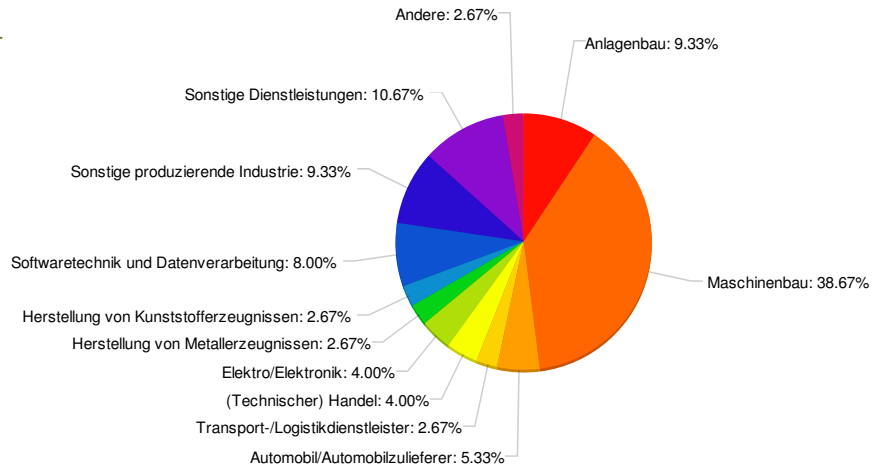
2 (2.7%): Herstellung von
Kunststoffzeugnissen

6 (8.0%): Softwaretechnik und
Datenverarbeitung

7 (9.3%): Sonstige
produzierende Industrie

8 (10.7%): Sonstige
Dienstleistungen

2 (2.7%): Andere



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

Anzahl Teilnehmer: 75

4 (5.3%): Sachbearbeiter

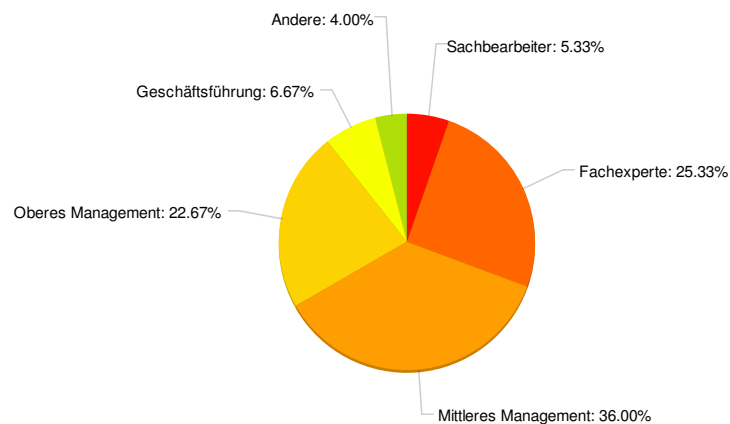
19 (25.3%): Fachexperte

27 (36.0%): Mittleres
Management

17 (22.7%): Oberes
Management

5 (6.7%): Geschäftsführung

3 (4.0%): Andere



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

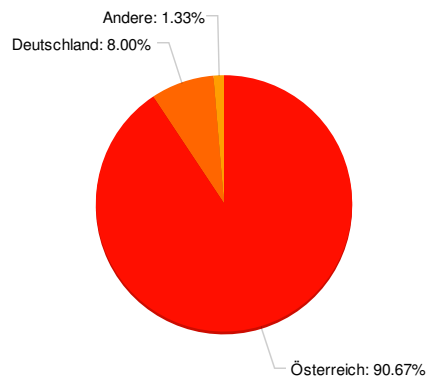
Anzahl Teilnehmer: 75

68 (90.7%): Österreich

6 (8.0%): Deutschland

- (0.0%): Schweiz

1 (1.3%): Andere



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

Anzahl Teilnehmer: 71

6 (8.5%): ≤ 5

4 (5.6%): $5 \leq 10$

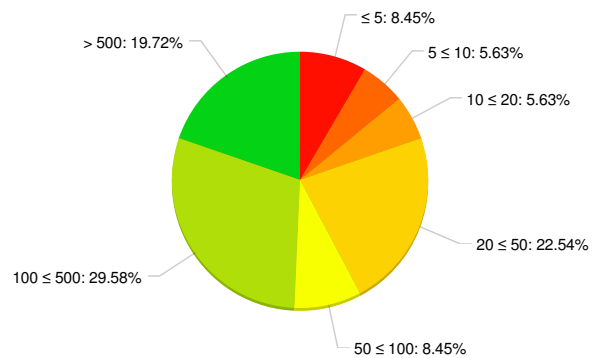
4 (5.6%): $10 \leq 20$

16 (22.5%): $20 \leq 50$

6 (8.5%): $50 \leq 100$

21 (29.6%): $100 \leq 500$

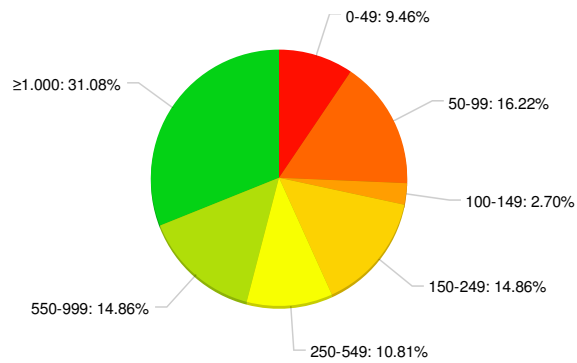
14 (19.7%): > 500



5. 5. Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Standort?

Anzahl Teilnehmer: 74

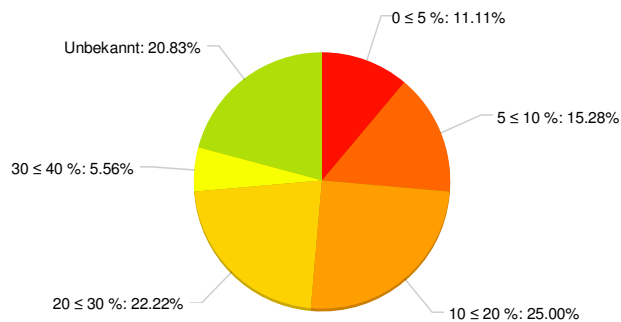
- 7 (9.5%): 0-49
- 12 (16.2%): 50-99
- 2 (2.7%): 100-149
- 11 (14.9%): 150-249
- 8 (10.8%): 250-549
- 11 (14.9%): 550-999
- 23 (31.1%): ≥ 1.000



6. 6. Wie hoch war der Umsatzanteil des After-Sales-Bereichs* am Gesamtumsatz Ihres Unternehmens im letzten Geschäftsjahr? (*Ersatzteilverkäufe plus Service-Dienstleistungen)

Anzahl Teilnehmer: 72

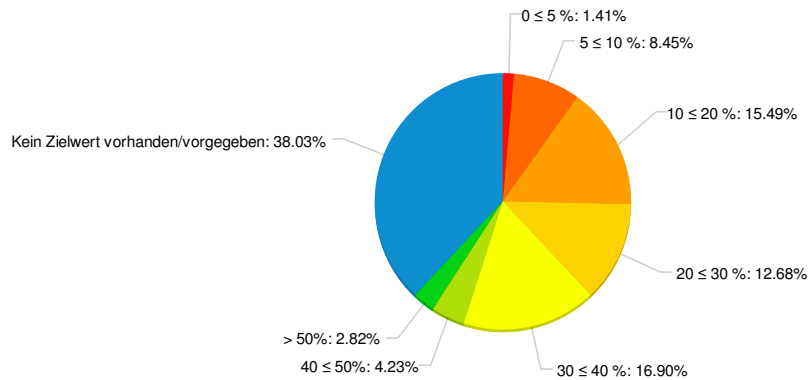
- 8 (11.1%): $0 \leq 5 \%$
- 11 (15.3%): $5 \leq 10 \%$
- 18 (25.0%): $10 \leq 20 \%$
- 16 (22.2%): $20 \leq 30 \%$
- 4 (5.6%): $30 \leq 40 \%$
- (0.0%): $40 \leq 50 \%$
- (0.0%): $> 50 \%$
- 15 (20.8%): Unbekannt



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

Anzahl Teilnehmer: 71

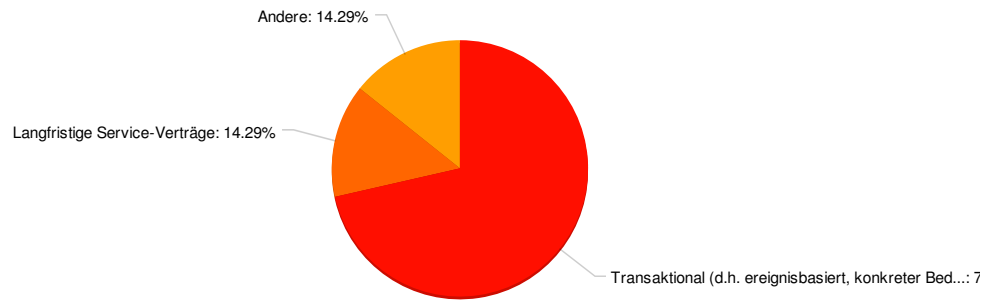
- 1 (1.4%): 0 ≤ 5 %
- 6 (8.5%): 5 ≤ 10 %
- 11 (15.5%): 10 ≤ 20 %
- 9 (12.7%): 20 ≤ 30 %
- 12 (16.9%): 30 ≤ 40 %
- 3 (4.2%): 40 ≤ 50%
- 2 (2.8%): > 50%
- 27 (38.0%): Kein Zielwert vorhanden/vorgegeben



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

Anzahl Teilnehmer: 70

- 50 (71.4%): Transaktional (d.h. ereignisbasiert, konkreter Bedarfsfall/Anfrage bzw. Einzelverkauf)
- 10 (14.3%): Langfristige Service-Verträge
- (0.0%): Betreibermodelle
- 10 (14.3%): Andere



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

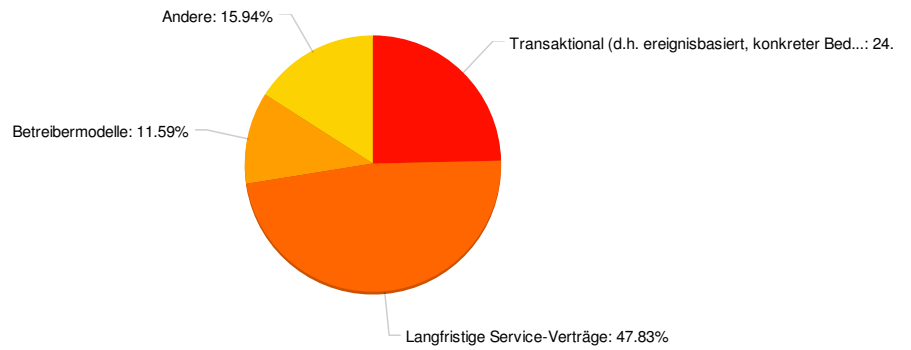
Anzahl Teilnehmer: 69

17 (24.6%): Transaktional
(d.h. ereignisbasiert,
konkreter
Bedarfsfall/Anfrage bzw.
Einzelverkauf)

33 (47.8%): Langfristige
Service-Verträge

8 (11.6%): Betreibermodelle

11 (15.9%): Andere



10. 10. Wie hoch war der prozentuelle Anteil an Neuproduktverkäufen inkl. Service-Vertrag (Ersatzteillieferungen und/oder Service-Dienstleistungen) in den letzten 12 Monaten?

Anzahl Teilnehmer: 67

4 (6.0%): 0%

24 (35.8%): 0 ≤ 5 %

3 (4.5%): 5 ≤ 10 %

7 (10.4%): 10 ≤ 20 %

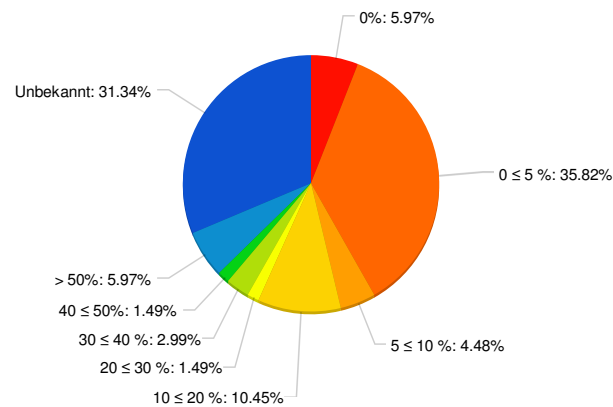
1 (1.5%): 20 ≤ 30 %

2 (3.0%): 30 ≤ 40 %

1 (1.5%): 40 ≤ 50 %

4 (6.0%): > 50%

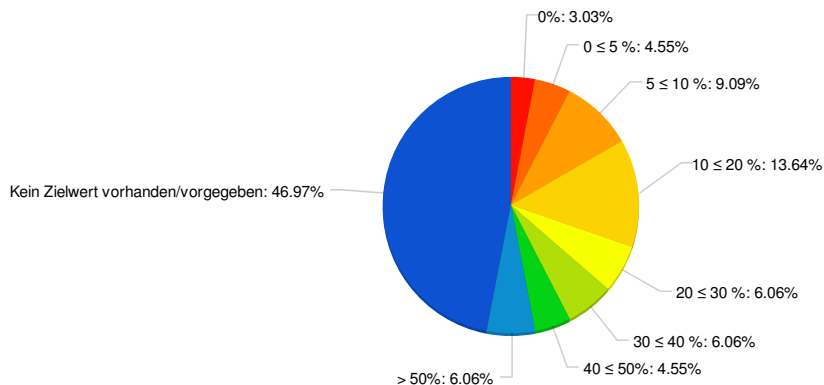
21 (31.3%): Unbekannt



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

Anzahl Teilnehmer: 66

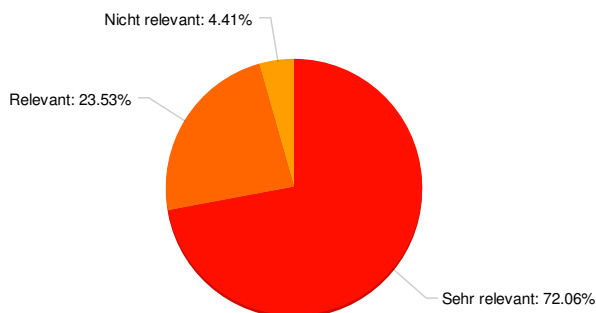
- 2 (3.0%): 0%
- 3 (4.5%): $0 \leq 5\%$
- 6 (9.1%): $5 \leq 10\%$
- 9 (13.6%): $10 \leq 20\%$
- 4 (6.1%): $20 \leq 30\%$
- 4 (6.1%): $30 \leq 40\%$
- 3 (4.5%): $40 \leq 50\%$
- 4 (6.1%): $> 50\%$
- 31 (47.0%): Kein Zielwert vorhanden/vorgegeben



12. 12. Wie relevant ist aus Ihrer Sicht die verstärkte Digitalisierung* der Service-Prozesse zur Steigerung der Gesamteffizienz im After-Sales-Bereich? (*z. B. Einsatz elektronischer Ersatzteilkataloge, Einsatz von Wartungs-/Diagnose-Apps, Datenauswertungen etc.)

Anzahl Teilnehmer: 68

- 49 (72.1%): Sehr relevant
- 16 (23.5%): Relevant
- 3 (4.4%): Nicht relevant



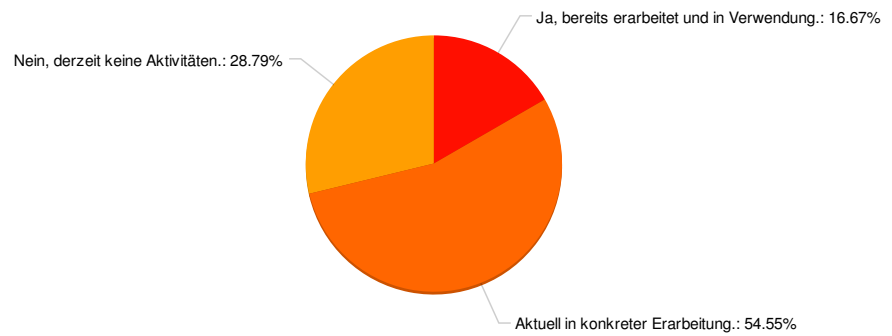
13. 13. Existiert in Ihrem Unternehmen eine ausformulierte Strategie/Herangehensweise für die Entwicklung bzw. Einführung neuer digitaler Lösungen im After-Sales-Bereich?

Anzahl Teilnehmer: 66

11 (16.7%): Ja, bereits erarbeitet und in Verwendung.

36 (54.5%): Aktuell in konkreter Erarbeitung.

19 (28.8%): Nein, derzeit keine Aktivitäten.



14. 14. Wie beurteilen Sie das zukünftige Potenzial für den Einsatz von additiven Fertigungsverfahren (3D-Druck) im After Sales bzw. Ersatzteilwesen in Ihrem Unternehmen?

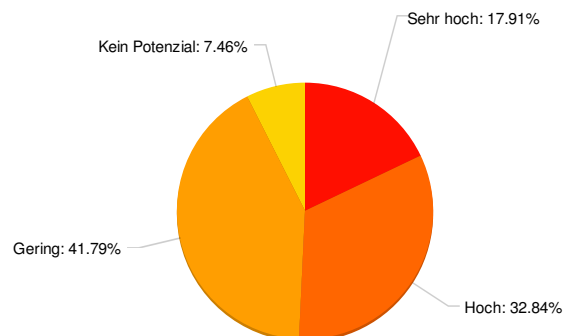
Anzahl Teilnehmer: 67

12 (17.9%): Sehr hoch

22 (32.8%): Hoch

28 (41.8%): Gering

5 (7.5%): Kein Potenzial



15. 15. Wie bewerten Sie das Potenzial zu Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und Services unter Nutzung von additiven Fertigungsverfahren (3D-Druck) in Ihrem Unternehmen? (z.B. Print-on-demand, kundennahe Teilefertigung etc.)

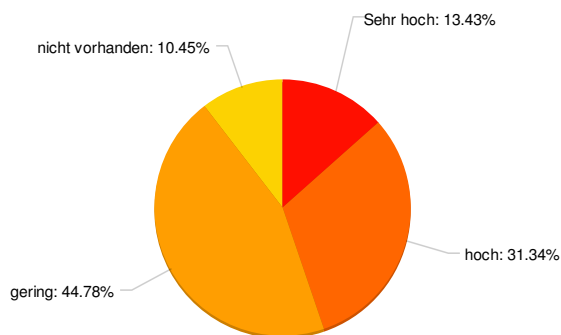
Anzahl Teilnehmer: 67

9 (13.4%): **Sehr hoch**

21 (31.3%): **hoch**

30 (44.8%): **gering**

7 (10.4%): **nicht vorhanden**



16. 16. Berücksichtigen Sie artikelbezogene operative Logistikkosten für die Preisgestaltung Ihrer Ersatzteile? Wenn ja, welche? (Mehrfachnennungen möglich)

Anzahl Teilnehmer: 68

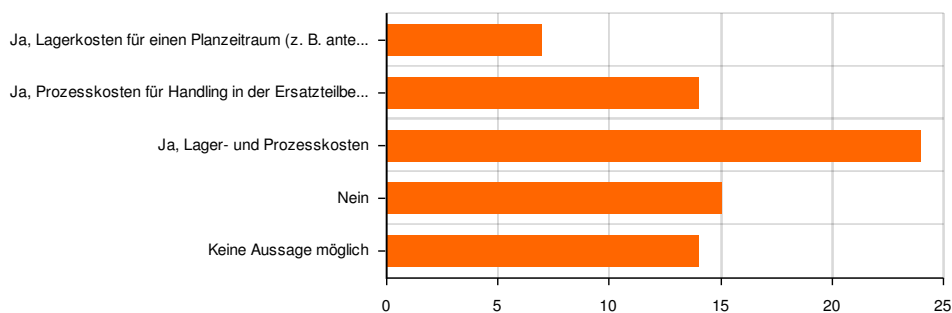
7 (10.3%): **Ja, Lagerkosten für einen Planzeitraum (z. B. anteilige Flächenbelegungskosten für 10 Jahre Bevorratung)**

14 (20.6%): **Ja, Prozesskosten für Handling in der Ersatzteilbereitstellung (z. B. Konservierungskosten, Einlagerung, Kommissionierung, Verpackung etc.)**

24 (35.3%): **Ja, Lager- und Prozesskosten**

15 (22.1%): **Nein**

14 (20.6%): **Keine Aussage möglich**



17. 17. Welche Strategien werden in Ihrem Unternehmen in der Ersatzteilbereitstellung verwendet? (Mehrfachnennungen möglich)

Anzahl Teilnehmer: 67

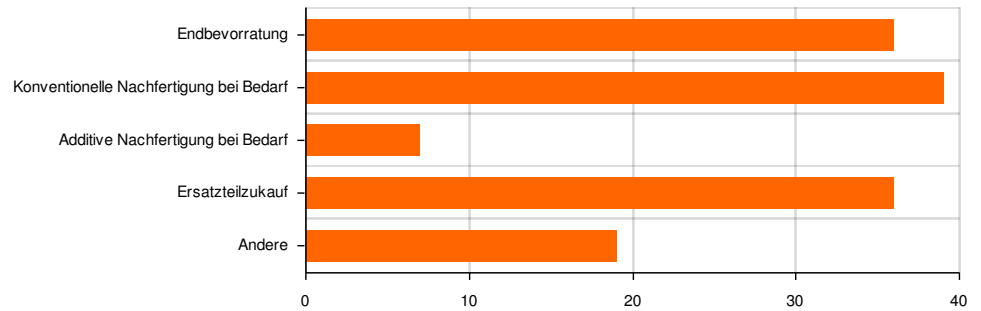
36 (53.7%): Endbevorratung

39 (58.2%): Konventionelle Nachfertigung bei Bedarf

7 (10.4%): Additive Nachfertigung bei Bedarf

36 (53.7%): Ersatzteilzukauf

19 (28.4%): Andere



18. 18. Wie erfolgt derzeit die Zuteilung von Ersatzteilbereitstellungsstrategien zu konkreten Bauteilen? (Mehrfachnennungen möglich)

Anzahl Teilnehmer: 67

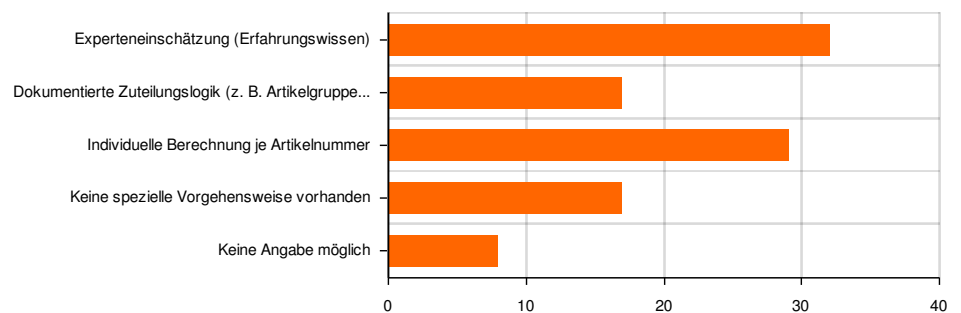
32 (47.8%): Experteneinschätzung (Erfahrungswissen)

17 (25.4%): Dokumentierte Zuteilungslogik (z. B. Artikelgruppen oder Kritikalität)

29 (43.3%): Individuelle Berechnung je Artikelnummer

17 (25.4%): Keine spezielle Vorgehensweise vorhanden

8 (11.9%): Keine Angabe möglich



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

Anzahl Teilnehmer: 65

4 (6.2%): Keine Angabe möglich

31 (47.7%):
Experteneinschätzung
(Erfahrungswissen)

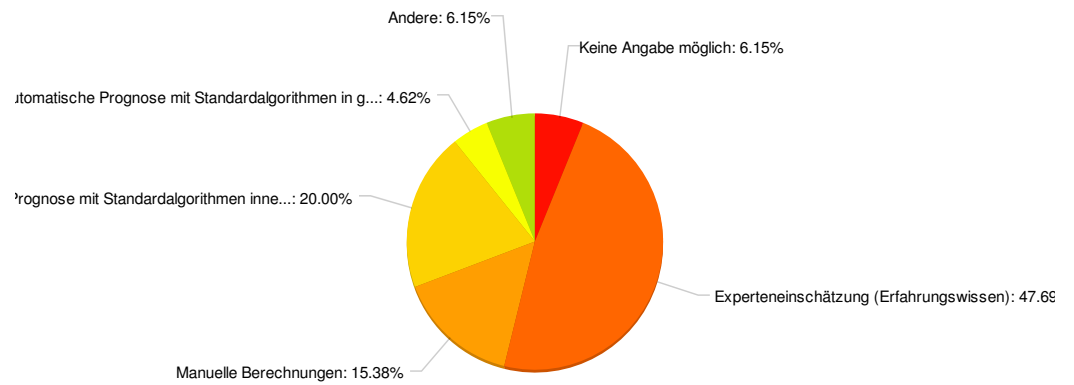
10 (15.4%): Manuelle
Berechnungen

13 (20.0%): Automatische
Prognose mit
Standardalgorithmen
innerhalb des ERP-Systems

3 (4.6%): Automatische
Prognose mit
Standardalgorithmen in
gesondertem Tool außerhalb
des ERP-Systems

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

4 (6.2%): Andere



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

Anzahl Teilnehmer: 64

8 (12.5%): Keine Angabe möglich

5 (7.8%):
Experteneinschätzung
(Erfahrungswissen)

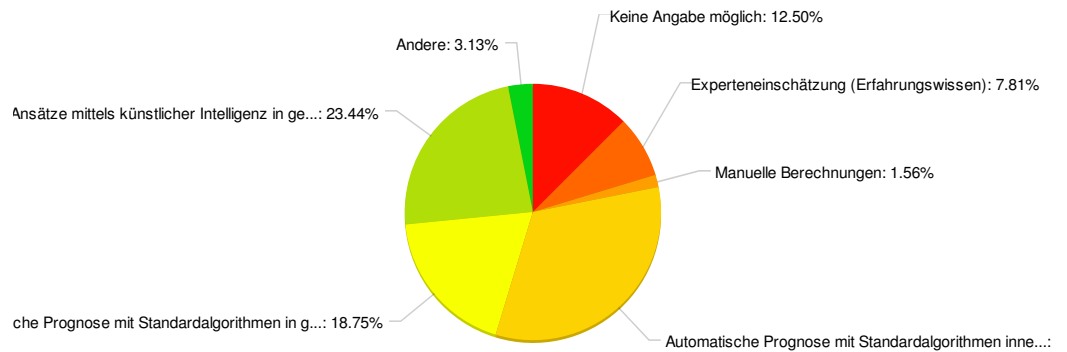
1 (1.6%): Manuelle
Berechnungen

21 (32.8%): Automatische
Prognose mit
Standardalgorithmen
innerhalb des ERP-Systems

12 (18.8%): Automatische
Prognose mit
Standardalgorithmen in
gesondertem Tool außerhalb
des ERP-Systems

15 (23.4%): Neue Ansätze
mittels künstlicher
Intelligenz in gesondertem
System

2 (3.1%): Andere



21. 21. In welchen Fachbereichen erwarten Sie in den kommenden 5 Jahren einen verstärkten Fachkräftemangel?
(Mehrfachnennungen möglich)

Anzahl Teilnehmer: 65

30 (46.2%): Service-Vertrieb

25 (38.5%): Interne technische Klärung (Identifikation von Art und Umfang von Ersatzteilbedarfen)

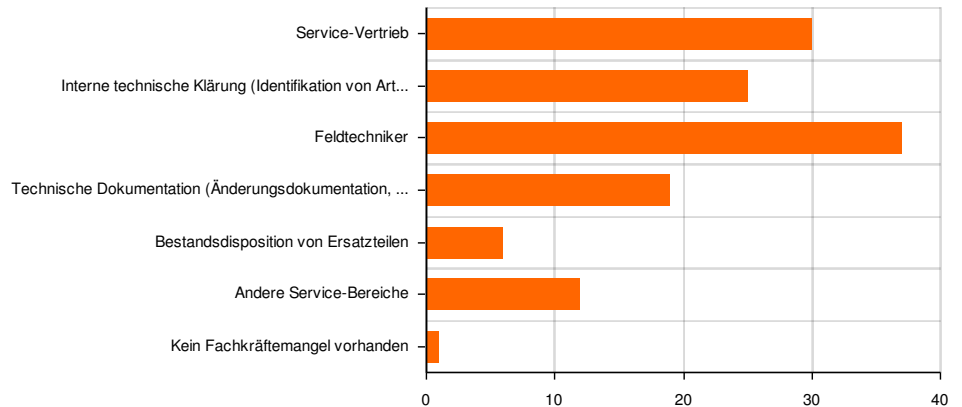
37 (56.9%): Feldtechniker

19 (29.2%): Technische Dokumentation (Änderungsdokumentation, Datenaktualisierung etc.)

6 (9.2%): Bestandsdisposition von Ersatzteilen

12 (18.5%): Andere Service-Bereiche

1 (1.5%): Kein Fachkräftemangel vorhanden



22. 22. 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.)
(Mehrfachnennungen möglich)

Anzahl Teilnehmer: 63

26 (41.3%): Service-Vertrieb

32 (50.8%): Interne technische Klärung (d. h. Identifikation von Art und Umfang von Ersatzteilbedarfen)

23 (36.5%): Feldtechniker

24 (38.1%): Technische Dokumentation (d. h. Änderungsdokumentation, Datenaktualisierung etc.)

23 (36.5%): Bestandsdisposition von Ersatzteilen

9 (14.3%): Andere Service-Bereiche

4 (6.3%): Keine Digitalisierungsinitiativen geplant

