



ERSATZTEILTAGUNG

TAGUNGS
MAGAZIN

05
03
2019

CNH Industrial Österreich GmbH
EXPERIENCE CENTER
ST. VALENTIN

4. ERSATZTEILTAGUNG

Veranstalter



Goldsponsor



cargo-partner

www.ersatzteiltagung.at



we take it personally | transport + iLogistics | www.cargo-partner.com

Sie brauchen nur einen

*Für maximale Ersatzteil-Verfügbarkeit,
punktgenaue Zustellung und höchste Liefertreue
brauchen Sie nur einen Partner: cargo-partner.*

VOR WORT



Martin Riestler
*Veranstalter und Gruppenleiter
Logistiksysteme & Transport
bei Fraunhofer Austria Research*



**Elisabeth
Biedermann**
*Veranstalterin und
Chefredaktion
FACTORY*

LIEBE TEILNEHMER UND TEILNEHMERINNEN!

Eine gut funktionierende Ersatzteillogistik gilt nicht umsonst als zentraler Erfolgsfaktor im After-Sales-Geschäft. Unternehmen wissen um ihren Wert, kämpfen aber immer noch mit den einhergehenden Herausforderungen wie Kostendruck oder der datentechnischen Vernetzung. Auch der Bedarf an noch schnelleren Lieferzeiten gepaart mit Einsparungen in der Lagerhaltung sorgt für betriebsinterne Reibflächen. Es verlangt nach neuen Ideen, Konzepten und Lösungen, damit Industrieunternehmen auch in Zukunft wettbewerbsfähig und profitabel bleiben. Wie also diesen Herausforderungen begegnen?

Als wir vor vier Jahren die Ersatzteiltagung (ETT) ins Leben gerufen haben, stand fest, dass wir hier eine sehr branchenspezifische Veranstaltung schaffen wollen. Eine Plattform, die bewusst auf einen generalistischen Ansatz verzichtet und echte Best-Practice-Beispiele von und für die Industrie vor den Vorhang holt. Die ETT soll eine Möglichkeit schaffen, sich mit Gleichgesinnten interdisziplinär austauschen zu können, und auch den berühmten Blick über den Tellerrand ermöglichen.

Hier und heute sind Sie Teil Österreichs größter Community zum Thema Ersatzteilmanagement. Nutzen Sie den Tag und holen Sie sich jenen Input, mit dem Sie bis dato ungenütztes Potenzial heben können.

Wir wünschen Ihnen einen informativen Tag auf der 4. ETT!



PROGRAMM

08:15 ~ REGISTRIERUNG & FRÜHSTÜCKSKAFFEE

09:00 ~ BEGRÜSSUNG

durch den Tag begleitet Sie

ELISABETH BIEDERMANN (Chefredakteurin Factory)

09:10 ~ KEYNOTE: „ERSATZTEILE ON DEMAND“

Über 6.000 Ersatzteile werden bei der Deutschen Bahn schon gedruckt, darunter auch sicherheitsrelevante Bauteile. Wo sich also 3D-Druck wirklich lohnt und wo nicht, hören Sie von **STEFANIE BRICKWEDE**, Leiterin Konzernprojekt 3D-Druck Deutsche Bahn & Managing Director bei „Mobility goes Additive“.

09:45 ~ BEST PRACTICE: „DAS AUSGELAGERTE ERSATZTEILLAGER“

Die Auslagerung seiner Ersatzteillistik an cargo-partner hat dem Spritzgussmaschinenhersteller Engel nicht nur zu mehr Platz verholfen. Das zentrale Lager verbesserte auch das Servicelevel gegenüber seinen Kunden. **HARALD WEGENER** (Leiter globaler Ersatzteilvertrieb, Engel Austria GmbH) und **MARTIN SCHENZEL** (Managing Director Austria, cargo-partner GmbH)

10:13 ~ ELEVATOR PITCH (DOOR2SOLUTION)

10:14 ~ ELEVATOR PITCH (DOCWARE)

10:15 ~ KAFFEPAUSE

10:45 ~ BEST PRACTICE: „CHATBOTS FÜR ERSATZTEILE“

Mithilfe von smarten QR-Codes gelang dem renommierten Erntemaschinen-Hersteller Geringhoff eine Lösung, mit der Kunden nicht nur Ersatzteile mit einem Scan bestellen können, sondern auch Zugriff auf Maschinenakten und weitere wichtige Informationen erhalten. **ERWIN NEELEN** (Leiter-IT / Prozessorganisation, Carl Geringhoff GmbH & Co. KG)

11:15 ~ UMFRAGE 2.0: „DIGITALISIERUNG IN DER ERSATZTEILLOGISTIK. WO STEHEN ÖSTERREICHS UNTERNEHMEN?“

Auch dieses Jahr können Sie und Ihre Branchenkollegen an der großen Befragungsstudie zum Thema Ersatzteile teilnehmen. Erfahren Sie, wie Ihre Branchenkollegen ticken und das Ersatzteilgeschäft handeln. Durch die Studie führt Sie **MARTIN RIESTER** von Fraunhofer Austria Research GmbH.

11:30 ~ BEST PRACTICE: „VOLLAUTOMATISIERTES ERSATZTEILMANAGEMENT“

Um Schwankungen im After-Sales-Geschäft besser abfedern zu können, hat CNH die Performance seiner Ersatzteillogistik automatisiert und damit auf ein neues Performance-Level gehoben. **ROSELLA RISSO** (Head of After Market Solutions Distribution, Global, CNH Industrial – Turin)

11:59 ~ ELEVATOR PITCH (SAMSUNG)

12:00 ~ MITTAGSPAUSE

13:30 ~ WERKSFÜHRUNG

Besichtigen Sie das Ersatzteillager von CNH Industrial und erfahren Sie alles über eine vollautomatisierte Ersatzteillogistik.

14:30 ~ BEST PRACTICE: „WERTBASIERTES ERSATZTEIL PRICING“

Wie sich das After-Sales-Potenzial wirklich heben lässt, zeigt ein erfolgreiches Ersatzteil-Pricing-Projekt von Simon-Kucher & Partners gemeinsam mit der Skidata AG. **OTHMAR SCHWARZ** (Partner, Simon-Kucher & Partners) und **KAROLINE HOCHLEITNER** (Senior Process Professional, Skidata AG)

15:00 ~ BEST PRACTICE: „DAS VERJÄHRTE ERSATZTEILLAGER“

Von Gewährleistungsansprüchen bis hin zu Verjährung: Hören Sie in einem interessanten Vortrag alles Wissenswerte über Garantieleistungen im Ersatzteillagerbereich. **BOJANA VARESKIC** (Rechtsanwältin, schönerr rechtsanwälte gmbh)

15:30 ~ KAFFEPAUSE

16:00 ~ CROWDSOURCING DELIVERY

Das Forschungsvorhaben „StandPI“ soll dem Transportwesen zu einer effizienteren Ersatzteildistribution verhelfen. Wie damit Transportkapazitäten anbieterunabhängig genutzt werden können. **MARTIN RIESTER** (Gruppenleiter Logistiksysteme und Transport, Fraunhofer Austria Research GmbH)

16:30 ~ AUSWERTUNG BEFRAGUNGSSTUDIE UND VERABSCHIEDUNG

Erfahren Sie, wo Sie und Ihre Branchenkollegen im Ersatzteilgeschäft wirklich stehen! Die Ergebnisse der Studie zeigt Ihnen der Logistik- und Ersatzteilexperte **MARTIN RIESTER** von Fraunhofer Austria Research GmbH.

17:00 ~ AUSKLANG & NETWORKING

SPEAKER

KEYNOTE

STEFANIE BRICKWEDE

Leiterin Konzernprojekt 3D-Druck Deutsche Bahn & Managing Director bei „Mobility goes Additive“



KAROLINE HOCHLEITNER

Senior Process Professional – Pricing, Skidata AG



ERWIN NEELEN

Leiter-IT / Prozessorganisation, Carl Geringhoff GmbH & Co. KG



MARTIN RIESTER

Gruppenleiter Logistiksysteme und Transport, Fraunhofer Austria Research GmbH



ROSELLA RISSO

Head of After Market Solutions Distribution, Global, CNH Industrial - Turin





MARTIN SCHENZEL
Managing Director Austria,
cargo-partner GmbH



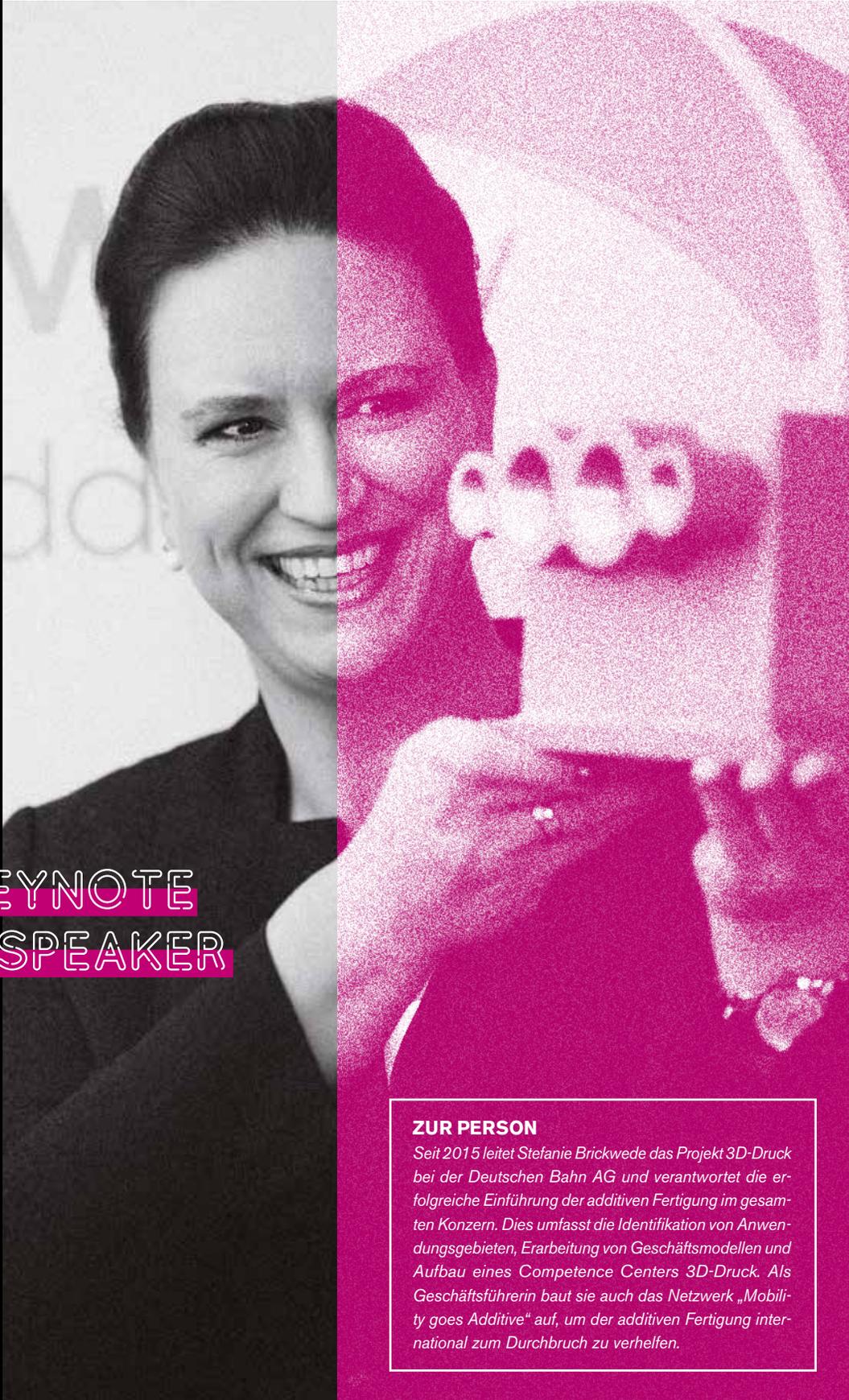
OTHMAR SCHWARZ
Partner,
Simon-Kucher & Partners



BOJANA VARESKIC
Rechtsanwältin,
schönherr rechtsanwälte gmbh



HARALD WEGERER
Leiter globaler Ersatzteilvertrieb,
Engel Austria GmbH



KEYNOTE SPEAKER

ZUR PERSON

Seit 2015 leitet Stefanie Brickwede das Projekt 3D-Druck bei der Deutschen Bahn AG und verantwortet die erfolgreiche Einführung der additiven Fertigung im gesamten Konzern. Dies umfasst die Identifikation von Anwendungsgebieten, Erarbeitung von Geschäftsmodellen und Aufbau eines Competence Centers 3D-Druck. Als Geschäftsführerin baut sie auch das Netzwerk „Mobility goes Additive“ auf, um der additiven Fertigung international zum Durchbruch zu verhelfen.

„Die Serienreife des 3D-Drucks steht außer Frage.“

Mit Leidenschaft leitet Stefanie Brickwede das Konzernprojekt 3D-Druck bei der Deutschen Bahn. „On demand“ wurden dort schon über 6.000 Ersatzteile gedruckt, darunter auch sicherheitsrelevante Gussteile. Wo sich also 3D-Druck wirklich lohnt, weshalb diese Technologie über Europas Marktposition entscheiden wird und wem diese Disruption nicht schmecken wird.

Von Elisabeth Biedermann

FACTORY: Frau Brickwede, stimmt es, dass sich die Deutsche Bahn die Thematik 3D-Druck aus dem Silicon Valley abgeschaut hat?

Stefanie Brickwede: Ich würde nicht sagen „abgeschaut“, aber die Vorstände der Deutschen Bahn haben sich dort vor ein paar Jahren sicher jene Inspiration geholt, die uns heute tolle neue Möglichkeiten beschert. Ich würde aber behaupten, dass unsere Einsatzgebiete sich doch unterscheiden.

Interessant ist, dass bei Ihnen Prototyping keine Rolle spielt...

Brickwede: ...was daran liegt, dass wir keine Hersteller sind. Bei uns war schon immer das Thema Ersatzteile am attraktivsten.

Sie kämpfen mit obsoleten Bauteilen. Man möchte

meinen, dass die Deutsche Bahn doch riesige Ersatzteillager beherbergt?

Brickwede: Ja, wir haben riesige Lager. Für unseren „Rolling Stock“, also nur die Fahrzeuge, haben wir Teile im Wert von 600 Millionen Euro auf Lager. Dennoch kämpfen wir mit Obsoleszenz. An bestimmte Teile kommen wir gar nicht mehr ran, weil es diese einfach nicht mehr gibt.

Liegt das an den Liefergarantien für die Zugbranche?

Brickwede: Richtig. Im Normalfall haben wir Liefergarantien für die ersten 15 Jahre. Aber allein die erste ICE-Generation fährt schon mehr als 25 Jahre. Sie sehen also, dass wir durchaus mit der Beschaffung von bestimmten Ersatzteilen zu kämpfen haben. Ein anderes Thema sind die langen Lieferzeiten. Für Gussteile warten wir momentan bis zu neun Monate. Ein Zug, der neun Monate steht, rechnen Sie sich das mal hoch.

Das angesprochene Gussteil wurde aber kürzlich von Ihnen gedruckt...

Brickwede: ...und damit hatten wir das Teil innerhalb von drei Wochen verfügbar.

Drei Wochen statt neun Monate ist gewaltig. Erlauben Sie mir die Bemerkung, aber ich finde drei Wochen für einen Druck etwas lang.

Brickwede: Oh der Druck war viel schneller, aber das Reengineering und die Zertifizierung dieses sicherheitsrelevanten Teiles ist sehr aufwendig.

Das heißt, es gibt keine Standards beim Drucken?

Brickwede: Noch nicht. Im Moment ist jedes Teil eine Einzelfertigung. Aber gemeinsam mit dem TÜV Süd haben wir intensiv eine Herstellerqualifizierung für

„VOR ZWEI JAHREN WURDE ICH FÜR MEINE IDEE, GESCHMIEDETE TEILE DRUCKEN ZU WOLLEN, VON INGENIEUREN ‚ABGEWATSCHT‘“

„WER BEI INDIVIDUALISIERTEN PRODUKTEN NICHT AUF 3D-DRUCK SETZT, WIRD DEN BACH RUNTERGEHEN.“

Druckdienstleister erarbeitet. Das soll nicht nur bahnbezogen sein, sondern auch z. B. Automobilkonzernen helfen.

Wie viele Teile drucken Sie im Moment?

Brickwede: Derzeit werden über 110 unterschiedliche Teile gedruckt, darunter auch sicherheitskritische Teile. Zwei Drittel davon werden schon verbaut und erfüllen alle Voraussetzungen.

Die Deutsche Bahn selber besitzt keine Drucker, richtig?

Brickwede: Richtig. Wir nutzen Dienstleister.

Sie bauen gerade ein internationales Netzwerk „Mobility goes Additive“ auf, um der Technologie im Mobilitätssektor zum Durchbruch zu verhelfen. Innerhalb von zwei Jahren sind Sie von neun auf 90 Mitglieder gewachsen. Auch international?

Brickwede: Ja, sehr international, sowohl auf Mitglieder als auch auf Interessentenseite. Vor Kurzem war z. B. eine Delegation der amerikanischen Armee bei uns. Die haben die gleichen Probleme wie wir: große Fahrzeuge, obsolete Teile, keine Ersatzteile auf Lager. Es ist sehr spannend, welche branchenübergreifenden Paralleltäten da plötzlich entstehen. Auch Kuba interessiert sich sehr für das Thema 3D-Druck. Das Land will unabhängiger gegenüber Einfuhrverboten werden.

Man kann also sagen, dieses Netzwerk ist absolut am Puls der Zeit. Aber was sind denn immer noch die großen Hemmnisse des 3D-Drucks?

Brickwede: Davon gibt es aktuell noch mehrere. Nüchtern betrachtet hätten wir da einmal die Materialkosten. Gerade im Metallbereich kann 3D-Druck um das Zehnfache teurer sein als alternative Technologien. Ein zweites Hemmnis sind die vorhin erwähnten Standards. Diese braucht es dringend, um in größeren Mengen produzieren zu können.

Diese Standards sollten aber dann international sein?

Brickwede: Völlig richtig. Europa hat hier die einmalige Chance, eine Vorreiterrolle zu übernehmen und diese Standards weltweit zu etablieren.

Weil alle großen Drucker- und Materialhersteller in Europa sitzen?

Brickwede: Ja, aber die Krux ist, dass diese Verhandlungen unglaublich zäh sind. Die Amerikaner ziehen mittlerweile gewaltig nach. Und die Chinesen liegen auch nur mehr ein Jahr hinter uns. Unsere Vorreiterposition zu verlieren, betrachte ich mit Sorge.

Ist die Mitarbeiterqualifizierung ein Hemmnis?

Brickwede: Oh ja, ein großes sogar. Es gibt nicht genug Leute, die 3D-Drucker, also die Maschinen, beherrschen.

Aber werben nicht gerade die Hersteller mit einfachster Bedienung?

Brickwede: Leider ist das ganze Prozedere kein „Plug





& Print“. Gerade beim Maschinenhandling braucht es neue Ausbildungsmodelle. Derzeit bedienen Maschinenbauingenieure die Drucker. Es bräuchte aber einen Ausbildungslehrgang „Additiver Maschinentechner“, denn es geht auch darum, mit teils gesundheitsgefährdenden Materialien richtig umzugehen. Auch das Entfernen der Stützstrukturen nach dem Druck ist eine Herausforderung, da immer noch vorwiegend händisch.

Das kürzlich mir zugetragene Argument eines Maschinenbauers gegen diese Technologie dürfte Ihnen bekannt sein: „Das ist nur eine Spielerei und nicht serientauglich.“

Brickwede: Dieses Argument kenne ich nur zu gut. Allerdings sollte sich gerade der Mittelstand Gedanken machen, ob er in der Ecke sitzen bleibt und wartet oder das Thema mitforcieren möchte. Druckmaschinen- und Materialhersteller müssen die An-

„WIR HABEN TEILE IM WERT VON 600 MILLIONEN EURO AUF LAGER. DENNOCH KÄMPFEN WIR MIT OBSOLESZENZ.“

forderungen ihrer Anwender kennen, um entsprechende Produkte zu entwickeln. Keiner von denen macht F&E vom grünen Tisch weg. Ich gebe Ihnen ein Beispiel: Bei der Bahn brauchen wir für bestimmte Bauteile flammfeste Materialien. Diese gibt es bereits für den Aviation-Bereich. Sie eignen sich aber nicht für den Zug, weil dieser unter Umständen bei einem Feuer viel länger steht als z. B. ein Flugzeug. Dennoch dürfen diese Materialien nur bedingt Rauch entwickeln oder schmelzen. Den konkreten Branchenbedarf muss man den Herstellern aber zuerst erklären.

Sie erwähnten den Mittelstand: Hinkt der hinterher?

Brickwede: Die großen Konzerne auf der Herstellerseite, wie Siemens oder Bombardier, haben den Wert dieser Technologie verstanden. Was mir Bauchschmerzen bereitet, sind die Zulieferer dieser Konzerne. Aus unterschiedlichsten Gründen will der Mittelstand nicht auf diesen Zug aufspringen.

Einen Grund kann ich Ihnen nennen: So ein Drucker bedeutet im Schnitt eine Investition von über einer Million Euro.

Brickwede: Das ist richtig, hinzu kommen Know-how-Gründe und Personalengpässe.

Und dennoch raten Sie dem Mittelstand, einfach mal drauf los zu drucken?

Brickwede: Ja, denn trotz guter Auftragslage werden sie sonst den Anschluss verlieren. 3D-Druck bedeutet eine Disruption, die für gewisse Sparten nicht gut ausgeht.

Geben Sie uns bitte ein Beispiel.

Brickwede: Ein gutes Beispiel sind orthopädische, medizinische bzw. Dentalprodukte. Das sind alles individualisierte Produkte. Wer hier nicht auf 3D-Druck setzt, wird den Bach runtergehen.

Ein ziemlich düsteres Bild. Auf welche Fakten stützen Sie diese Aussage?

Brickwede: In den USA wurde innerhalb von 500 Tagen die Herstellung von Hörgeräten komplett auf 3D-Druck umgestellt. Adidas druckt mittlerweile individualisierte Sohlen. Orthopädische Einlagen werden künftig direkt eingedruckt, sind aber bislang die Cashcow von Orthopädietechnikern.

Was sagen Sie zu folgendem Geschäftsmodell: Ein Mittelständler kauft sich einen 3D-Drucker und lässt andere Unternehmen daran teilhaben. Teilt also seine Druckkapazitäten?

Brickwede: Interimistisch ist das sicherlich eine gute Idee und entwickelt die Geschäftsmodelle der Druckdienstleister weiter. Immer mehr Softwareanbieter konzentrieren sich auf die Durchsteuerung von verschiedenen Produkten. Die Vernetzung mit fremden Branchen macht definitiv Sinn.

Sie druckten bereits über 6.000 Teile. Wie haben

Sie diese Teile identifiziert? Gibt es da eine Grundregel?

Brickwede: Zu Beginn haben wir versucht, diese Teile über unser SAP-System zu identifizieren. Dies war allerdings eine Sackgasse, weil wir nicht immer wussten, welches Material verwendet wurde, weil wir keine Fotos vom Verbauort hatten usw. „Top-down“ ging also nicht, deswegen versuchten wir es „Bottom-up“. Wir sind in die Werkstätten gegangen und haben uns „Entflammte“ gesucht, die Teile für uns identifiziert haben.

Entflammte?

Brickwede: (lacht) Mitarbeiter, die Feuer und Flamme für das Thema sind. Jeder Betrieb hat sie, man muss sie nur finden. Dafür gilt es, mit den Leuten zu reden. So kam z. B. mal ein Kollege aus dem Bereich Bahnhöfe zu uns. Anfangs recht schüchtern, weil er nicht wusste, ob seine Idee überhaupt Sinn machen würde. Es ging dabei um Handlaufschilder in Blindenschrift. Diese sind hochindividuell und wurden bislang teuer gefräst. Deshalb gab es diese nur in großen Bahnhöfen. Ein perfekter Fall für 3D-Druck. Heute drucken wir diese Schilder mit Titan, haben die Kosten um die Hälfte reduziert und konnten damit den Raum Aachen mit 1.500 Schildern ausstatten.

Wer von 3D-Druck spricht, spricht oft von einem gewaltigen Potenzial für bionisch optimierte Bauformen. Sie drucken allerdings nur „fade“ Ersatzteile.

Brickwede: Mit dieser Kritik wurde ich anfangs auch konfrontiert: „Additive Fertigung macht nur Sinn, wenn man bionisch optimiert.“ Das ist Blödsinn. Ich kann damit auch völlig banal Ersatzteile klonen. Vielleicht fördert das nicht das volle Potenzial zutage, aber wenn ich mir damit die Wartezeit von neun Monaten spare, steht der Nutzen wohl außer Frage.

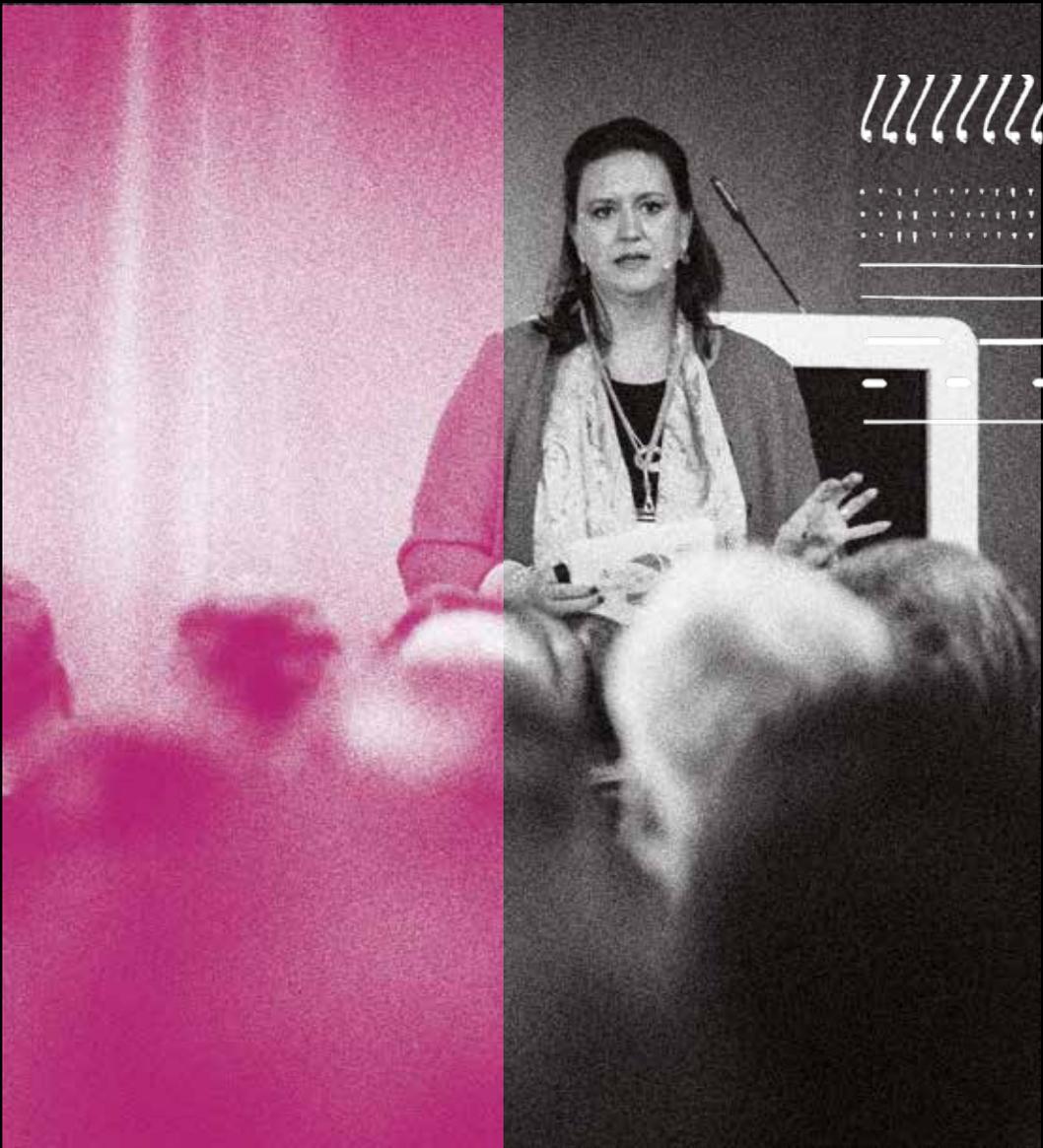
Sie sind Ökonomin, arbeiten aber mit Ingenieuren. Vor zwei Jahren vs. heute: Welche Differenzen haben Sie beseitigt?

Brickwede: Vor zwei Jahren wurde ich für meine Idee, geschmiedete Teile drucken zu wollen, von Ingenieuren „abgewatscht“. Heute robben wir uns gemeinsam an das Thema heran. Die Start-up-Logik, das Bastelimage des 3D-Drucks ist verschwunden. Dass die gedruckte Massenfertigung kommt, wird heute nicht mehr in Frage gestellt. Viele Ingenieure mögen die additive Fertigung für eine Evolution halten, für mich ist es definitiv eine Revolution.

Vielen Dank für das Gespräch!

Das Gespräch führte Elisabeth Biedermann. ~

**„ADDITIVE
FERTIGUNG MACHT
NUR SINN, WENN
MAN BIONISCH
OPTIMIERT:
DAS IST
BLÖDSINN.“**



ERSATZTEILLAGER AUSLAGERN?

*Die Auslagerung seiner Ersatzteillogistik an cargo-partner hat dem Spritzgussmaschinenhersteller Engel zu mehr Platz, Effizienz und Servicequalität verholfen. Ein leichter Schritt war dies dennoch nicht.
Von Ursula Rischaneck*



Rund 300.000 Ersatzteile liefert der Schwertberger Spritzgussmaschinenhersteller Engel pro Jahr an seine Kunden – von kleinen Schrauben bis zu meterlangen Bauteilen. Dementsprechend groß ist das Ersatzteillager des Unternehmens. „Es handelt sich um Millionen von Teilen im Verkaufswert von rund 50 Millionen Euro“, sagt Harald Wegerer, Vice President Customer Service Division bei Engel Austria. Bis Mitte des Vorjahres waren sie auf die drei Produktionsstandorte Schwertberg, St. Valentin und Dietach verteilt. „Dabei gab es zwei Herausforderungen: die Verfügbarkeit der Teile am Wochenende sowie standortübergreifende Aufträge“, sagt Wegerer. Beides ist nun kein Problem mehr: Mit Juni 2018 hat Engel die europaweite Ersatzteillogistik mit dem Logistikspezialisten cargo-partner in dessen neu eröffnetem iLogistics Center in Fischamend in der Nähe des Flughafen Wien zentralisiert.

GUT FUNKTIONIERENDE ERSATZTEILLOGISTIK ÜBERLEBENSWICHTIG

Leicht ist dem Maschinenbauer dieser Schritt nicht gefallen, erinnert sich Wegerer: „Wir sind ein konservatives Unternehmen und geben nicht gerne etwas aus der Hand.“ Immerhin sei eine gut funktionierende Ersatzteillogistik strategisch unglaublich wichtig, ja geradezu überlebenswichtig. Und daher eine enorme Vertrauensfrage. Dass man sich letztendlich zur Auslagerung der Ersatzteillogistik entschlossen hat, ist auf einen ganz simplen Grund zurückzuführen, nämlich Platzmangel. „Wir hatten alle verfügbaren Platzreserven ausgeschöpft“, so Wegerer.

ZEITEN WESENTLICH VERBESSERT

Die Entscheidung zur Schaffung eines externen Zentrallagers hat sich für Engel jedenfalls ausgezahlt. So haben sich die Abholzeiten für die Ersatzteile deutlich nach hinten verschoben. „Früher mussten wir die Teile

spätestens um 16:30 Uhr abholen, um sie binnen 24 Stunden liefern zu können. Schließlich mussten wir von unseren Ersatzteillagern noch mehrere Kilometer zum Linzer Flughafen fahren – und dabei Staus und andere Verzögerungen einkalkulieren. Das neue Lager hingegen ist unmittelbar beim Wiener Airport, was uns viel Zeit erspart. Deshalb können jetzt Bestellungen, die bis 18:30 Uhr eintreffen, auf den Weg zum Kunden geschickt werden“, so Wegerer. Dass nicht nur der Wiener, sondern auch der Flughafen Bratislava nicht weit vom iLogistics Center entfernt ist, ist ebenfalls ein großes Plus: „Wir können von Bratislava aus unsere Kunden somit auch an österreichischen Feiertagen ohne erhebliche Mehrkosten beliefern“, erzählt Wegerer.

QUALITÄTSPRÜFUNG INKLUSIVE

Beim Bestellvorgang selbst hat sich für die Kunden nichts geändert. Benötigte Teile werden bei einer der 27 Niederlassungen oder der 80 Vertretungen geordert und dort gleich ins SAP-System von Engel eingespeist. Der Maschinenbauer übermittelt daraufhin die relevanten Daten an cargo-partner. Dort werden die bestellten Teile gepickt, aus dem Lager genommen, verpackt und dem Transportlogistiker übergeben, der sie zum Flughafen bringt. „Oder Engel bestellt die Ersatzteile bei seinen Lieferanten oder produziert sie selbst und liefert sie zu uns ins iLogistics Center“, erzählt Christina Kalløkken, Director Corporate Communications & Marketing bei cargo-partner. Es gibt eine eigene Fläche im Wareneingangsbereich, wo die Techniker von Engel die Qualitätsprüfung von eingehenden Teilen durchführen. „Zusätzlich führt Engel hier Stammdatenerfassung, Montage und Zusammenbau von Teilen durch“, sagt Kalløkken. Sobald die Teile auf die Reise geschickt wurden, sendet cargo-partner wiederum die relevanten Daten an Engel. Sehr wohl verbessert habe sich Wegerer zufolge die Servicequalität. Lieferungen würden termingerecht und korrekt ankommen. „Früher gab es immer wieder Lieferungen, wo die Stückzahl nicht



gestimmt hat oder falsche Teile geliefert wurden“, beschreibt der Ersatzteillogistik-Verantwortliche von Engel. Im Zuge des Outsourcings wurde nämlich jedes Bauteil in eine Kiste eingeordnet, während früher sechs oder sieben verschiedene Teile darin aufbewahrt wurden. Dabei wurde im Übrigen auch gleich die Qualität der Ersatzteile überprüft.

VOLLAUTOMATISIERTER AUSTAUSCH VON DATEN

Die Umlagerung der Teile sei eine große Herausforderung gewesen, erfolgte sie doch während des laufenden Betriebs. Dass letztendlich aber alles reibungslos über die Bühne gegangen ist, führt Kalløkken auf die sehr genaue und effiziente Planung zurück. „Wir haben uns bereits ab der Planung des Baus in mehreren Workshops zusammengesetzt, um die benötigten Prozesse und Prozessflächen zu definieren. Davon ausgehend haben wir das Lager baulich genau auf die Anforderungen von Engel abgestimmt, die Prozesse dementsprechend aufgebaut und auch unsere Software laufend angepasst und erweitert“, beschreibt Kalløkken. Daneben sei ein Team von Engel auf die relevanten Prozesse eingeschult worden. Der rasche und effiziente Informationsaustausch wird durch 20 Schnittstellen zwischen dem Warehouse Management System von cargo-partner und dem Enterprise Resource System von Engel sichergestellt. „Damit wird der vollautomatisierte Austausch von Daten ermöglicht, der manuelle Aufwand stark reduziert und Eingabefehler vermieden“, erklärt Kalløkken. Rund 50 Prozent des 12.250 Quadratmeter großen Logistikcenters, das über 24.500 Palettenstellplätze sowie ein Kleinteil-lager mit 32.000 Behältern verfügt, werden derzeit von Engel belegt. Und es könnten noch mehr werden: Möglicherweise wird der Spritzgussmaschinenspezialist in einigen Monaten auch sein Elektronikplatinen-Lager von Linz nach Fischamend verlegen. ~



**„BIS MITTE DES VOR-
JAHRES WAREN UNSERE
ERSATZTEILE AUF DIE
DREI PRODUKTIONS-
STANDORTE, SCHWERT-
BERG, ST. VALENTIN
UND DIETACH, VERTEILT.
DABEI GAB ES ZWEI
HERAUSFORDERUNGEN:
DIE VERFÜGBARKEIT
DER TEILE AM WOCHEN-
ENDE SOWIE STANDORT-
ÜBERGREIFENDE
AUFTRÄGE. MIT EINEM
ZENTRALEN LAGER
HABEN WIR DAS GELÖST.“**

HARALD WEGERER

Vice President Customer Service
Division bei Engel Austria



Vertragswerke gilt es mit Bedacht zu verfassen, denn mangelndes Wissen über rechtliche Hintergründe bei Ersatzteilen kann sich rächen.

*Ein Gastkommentar von
Rechtsanwältin Bojana Vareskic*

Unwissenheit schützt nicht vor Strafe. Dieser Grundsatz ist auf alle Aspekte des geschäftlichen Lebens umzulegen, auch bei Ersatzteillager. Verabsäumt es der Hersteller, Ersatzteile parat zu halten, kann dies teuer werden. Im schlimmsten Fall ist die gesamte Maschine ohne eine spezielle Komponente unbrauchbar und damit monetär zu ersetzen. Mangelndes rechtliches Wissen kann sich damit rächen.

IST EIN ERSATZTEILLAGER PFLICHT?

Grundsätzlich besteht keine gesetzliche Verpflichtung für das Halten eines Ersatzteillagers. Das Gesetz enthält lediglich Regelungen, welche den Vorrat an Ersatzteilen ratsam machen.

Dazu gehört insbesondere die Gewährleistung. Danach sind Mängel an der Maschine zunächst zu verbessern oder auszutauschen. Sollte dies nicht möglich sein, hat dies eine Preisminderung oder Auflösung des Vertrages samt Rückzahlung des Kaufpreises zur Folge. Bei Verschulden kommen sogar schadenersatzrechtliche Ansprüche in Betracht. Um dem primären Gewährleistungsbefehl Genüge zu tun und weitere Kosten zu vermeiden, empfiehlt es sich daher, Ersatzteile schnell bei der Hand zu haben.

MUSS EIN EIGENES ERSATZTEILLAGER UNTERHALTEN WERDEN?

Oftmals bieten die betrieblichen Räumlichkeiten nicht genügend Platz für die Lagerung von Ersatzteilen. Dies ist aber auch nicht nötig. Der Verkäufer hat das Ersatzteillager nicht selbst zu halten. Er kann die Ersatzteile auch von Dritten beziehen und damit sogar seine Haftung zu einem gewissen Grad auslagern. Hier

DAS RECHTLICH SICHERE ERSATZTEILLAGER

ist es ratsam, entsprechende vertragliche Vorkehrungen zu treffen, um insbesondere Regressansprüche voll ausschöpfen zu können.

WIE LANGE SIND ERSATZTEILE VORRÄTIG ZU HALTEN?

Die Dauer der Lagerung von Ersatzteilen ist wesentlich und steht im Spannungsverhältnis zwischen anfallenden Kosten und künftigen schadenersatzrechtlichen Risiken. Jeder Tag der Lagerhaltung wird daher gründlich abgewogen. In Österreich beträgt die Gewährleistungspflicht bei beweglichen Sachen grundsätzlich zwei Jahre. Diese kann vertraglich verkürzt sowie auch verlängert werden. Grenze ist die Sittenwidrigkeit. Außerdem lohnt es sich, Verjährungsfristen im Hinterkopf zu behalten. Diese betragen für den Ersatz von Schäden in der Regel drei Jahre ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, maximal jedoch 30 Jahre.

Schlussendlich kommt es stets auf die vertraglichen Gegebenheiten an. Oftmals werden Garantien für die Mängelfreiheit von Maschinen erteilt. Damit leistet der Verkäufer implizit auch für die Lieferung von Ersatzteilen Gewähr. In einem solchen Fall ist es ratsam, Ersatzteile zumindest für den garantierten Zeitraum aufzubewahren.

CONCLUSIO

Rechtliches Hintergrundwissen ist für das Betreiben eines Ersatzteillagers wesentlich und hilft Kosten zu reduzieren. Insbesondere sind die Regelungen zur Gewährleistung relevant. Auch müssen vertragliche Leistungszeiträume und zugesicherte Garantien für die Ausgestaltung des Ersatzteillagers beachtet werden. Daher sind Vertragswerke mit Bedacht zu verfassen. ~



ERSATZTEIL- SHOP WAR GESTERN



Welche Tools Maschinen- und Anlagenbauer heute nutzen können, um ihre Umsatzmargen zu steigern.

Die Vorteile von Ersatzteilshops haben Herstellerunternehmen längst erkannt: stärkere Kundenbindung, erweiterte Umsatzquellen, merkliche Kosten- und Zeitersparnisse. Im B2B haben sich Onlineshops daher bereits weitgehend etabliert. Einen wirklichen Wettbewerbsvorteil hat man da nur mehr gegenüber jenen Unternehmen, die gar keine Plattform für den Ersatzteilvertrieb bieten. Gut also, dass es laufend Neuerungen für die Ersatzteilbeschaffung gibt. 3 dieser Trends haben wir für Sie zusammengefasst.

TREND #1: QR-CODES

Ersatzteile mithilfe von QR-Codes nachbestellen? Klingt einfach, ist es auch. Produkte werden dabei mit einem einzigartigen QR-Code versehen. Bei Scan (z. B. via iPhone-Kamera) öffnet sich dann direkt die entsprechende Seite im Shop, auf der aktualisierte Produktinfos aufgelistet sind und der Artikel in den Warenkorb gelegt werden kann. Dem Kunden bietet sich dadurch ein effizienter Bestellvorgang, ganz ohne lästiges Produktnummernsuchen oder mögliche Fehler bei der manuellen Übertragung.

Trend #2: Chatbots & Co.

Intelligente Assistenten und Chatbots unterstützen Konsumenten beim Bestellprozess und sorgen dafür, dass Einkäufe zügig abgewickelt werden. Dadurch ergibt sich eine typische Win-win-Situation: Ihre Kunden sind zufrieden und Sie schaffen durch eine stärkere Kundenbindung eine verlässliche Quelle für Recurring Revenues.

Trend #3: 3D-Druck

Ersatzteile selbst nachdrucken? Das ist längst keine Zukunftsmusik mehr. Seit Jahren wird der 3D-Druck als der Zukunftstrend schlechthin gehandelt, verspricht er doch massig Vorteile: niedrige Produktionskosten, geringer Materialaufwand, schnelle Fertigung. Noch ist der 3D-Druck nicht im Serieneinsatz angekommen, erste Pilotprojekte zeigen jedoch, wohin der Weg gehen kann.

Sie möchten mehr über innovative Ersatzteilbeschaffungsmethoden erfahren? Dann verpassen Sie nicht den Kundenvortrag vom Digitalisierungsexperten B4B Solutions „Ersatzteilshop war gestern“ vom Maschinenproduzent Geringhoff.

Erfahren Sie mehr über innovative Lösungen zur Stärkung Ihrer Kundenbindung: bit.ly/B4B-Commerce

SPON- SOREN

+ PARTNER

Um mehr über
unsere innovativen
Sponsoren & Aussteller
zu erfahren, besuchen
Sie diese doch in
den Pausen!

~ GOLDSPONSOR



cargo-partner

cargo-partner ist ein privat geführter Info-Logistik-Komplettanbieter mit einem breiten Portfolio an Luft-, See-, Landtransport- und Logistik-Services. Mit über einem Dritteljahrhundert an Expertise in Informationstechnologie und Supply-Chain-Optimierung entwickeln wir maßgeschneiderte Services für eine Vielzahl an Branchen, um Wettbewerbsvorteile für unsere Kunden auf der ganzen Welt zu schaffen.

~ TECHNIKSPONSOR

SAMSUNG

Unsere Mission ist es, die Welt mit unseren innovativen Technologien zu inspirieren, Produkte und Designs, die das Leben der Menschen bereichern, zu kreieren und durch die Schaffung einer neuen Zukunft zum sozialen Wohlstand beizutragen.

~ SPONSOREN + AUSSTELLER



KÜHNE+NAGEL

Mit mehr als 1.300 Standorten in 100 Ländern zählt Kühne + Nagel zu den global führenden Logistikdienstleistern. Schwerpunkte liegen in den Bereichen See- und Luftfracht, Kontraktlogistik und Landverkehre mit klarer Ausrichtung auf wertschöpfungsintensive Bereiche wie informatikgestützte integrierte Logistik-Angebote. Mit der E-Commerce-Lösung KN FreightNet gilt Kühne + Nagel als Branchenvorreiter im Bereich Digitalisierung.

door2solution
software gmbh

door2solution software gmbh ist bereits seit vielen Jahren etablierter Softwareanbieter im Bereich elektronische Teilekataloge, Serviceportale und Webshops für den technischen eCommerce. Die Softwarelösungen sind optimal auf die Bedürfnisse des After-Sales-Service im Maschinen-, Anlagen- und Fahrzeugbau angepasst.



Mehr als zwei Jahrzehnte Vertrieb und Service von professionellen 3D-Druckern und Additive Manufacturing-Anlagen von Stratasys, dem Weltmarktführer für industriellen 3D-Druck. Das Produktportfolio wird durch Beratung, Vertrieb und Kundendienst für die innovativen Metall 3D-Drucker von Desktop Metal erweitert.



DOCWARE unterstützt Sie bei der digitalen Transformation Ihrer Service-Strategie. Wir bieten Ihnen Service-Informationssysteme zum strukturierten Management Ihrer Serviceinformationen. DOCWARE stellt Daten und Informationen wie Wartungsanleitungen, Teileinformationen etc. in einer strukturierten und leicht nutzbaren Weise interaktiv zur Verfügung. Mehr als 400 Kunden mit mehr als 100.000 Anwendern aus allen Industriezweigen vertrauen den DOCWARE-Lösungen.



SRB Consulting Team wurde 1997 gegründet und gehört zu den führenden SAP-Partnern in Österreich. Mit besonderem Augenmerk auf die ganzheitliche Betrachtung von Prozessen unterstützen wir unsere Kunden von der Konzeption und Implementierung bis zum laufenden Support ihrer Lösungen entlang des gesamten klassischen SAP ERP-Portfolios und darüber hinaus mit besonderer Expertise in den Bereichen Supply Chain Management, Predictive Maintenance and Service, Field Service, IIoT Industrial Internet of Things sowie Analytics & Technologie.



Als innovatives IT-Dienstleistungsunternehmen hat es sich B4B Solutions zum Ziel gesetzt, zukunftsorientierte Unternehmen auf Basis modernster Cloud-Software-Lösungen nachhaltig erfolgreich zu machen. Der Digitalisierungsexperte und SAP Platinum Partner hat sich dabei auf außergewöhnliche Customer Experiences fokussiert und hilft Unternehmen dabei, Kunden zu begeistern und langfristig zu binden.



Die TID Informatik GmbH ist führender europäischer Anbieter für elektronische Ersatzteilkataloge und Service-Informationssysteme. Mit der Software-Lösung CATALOGcreator® lassen sich manuell bis vollautomatisch 2D- und 3D-Ersatzteilkataloge auf Basis der Stücklisten aus dem ERP- oder PLM-System generieren, mit beliebigen Zusatzinformationen versehen und auf Knopfdruck publizieren.



Das Ziel des gemeinnützigen Vereins MFA ist der internationale, praxisorientierte Wissensaustausch zwischen Wirtschaft und Wissenschaft in den Bereichen Instandhaltung, Facility Management und Technischer Service. Die MFA versteht sich als Informations- und Kommunikationsplattform und bietet ihren Mitgliedern eine Vielzahl von speziellen Leistungen an.



Steyr-Werner ist ein führendes österreichisches Unternehmen im technischen Handel und bietet ein ganzes Paket an Leistungen und Services rund um's Produkt.





6. Instandhaltungs konferenz 12.11.2019

voestalpine Stahlwelten, Linz

Werden Sie Teil der
größten Praxisplattform
in der DACH-Region.



SAVE

THE DATE!



www.instandhaltungskonferenz.com