**„Bei schlechtem Service hat der Wettbewerb leichtes Spiel“**

**Erich Schlenkrich ist Industry Manager bei der TGW Logistics Group. Im Gespräch erläutert er, wie sich die Herausforderungen in der Ersatzteillogistik verändern, welche Rolle die Digitalisierung dabei künftig spielen wird und warum TGW langfristig ein zuverlässiger Partner für Unternehmen ist.**

**Herr Schlenkrich, Hersteller von Fahrzeugen oder Investitionsgütern geben oft viel Geld für eine hochmoderne Distributionslogistik aus. Warum sollten Firmen auch an eine ausgeklügelte Ersatzteillogistik denken?**

Erich Schlenkrich: Die Ersatzteillogistik als Teil des After Sales-Markts kann ein höchst profitables Geschäft sein. Man muss aber wissen, wie man es richtig angeht. Laut Studien schöpfen Unternehmen derzeit nur ein Viertel des globalen Umsatzpotenzials in diesem Bereich aus. Um dieses Potenzial zu heben, bedarf es entsprechender Vorbereitungen und Investitionen. Was nicht vergessen werden darf: Mit einem guten Ersatzteilservice kann eine Firma eine enge Bindung zu den Kunden aufbauen.

**Was sind die Konsequenzen aus einem schlechten Ersatzteilmanagement?**

Die Digitalisierung ermöglicht es, in kürzester Zeit Plattformen für den Ersatzteilhandel zum Laufen zu bringen. Bei schlechtem Service hat der Wettbewerb leichtes Spiel. So kommen Nachbauten in Umlauf. Ein besonderes Ärgernis sind Produktpiraten, die versuchen, illegal aktiv zu werden.

**Wie grenzt man sich vom Wettbewerb ab?**

Kunden sind aus dem B2C-Bereich gute Qualität und eine schnelle Lieferung gewöhnt. Das erwarten sie auch im B2B-Bereich. Daher sind eine hohe Verfügbarkeit und eine agile Logistik wichtig. Mit anderen Worten: Nur wer einen hohen Service-Level bietet, setzt sich im Markt durch.

**Was erwarten Kunden von Lösungsanbietern in der Intralogistik heute?**

Die Anbieter müssen die Perspektive des Endkunden einnehmen: Er erwartet einfache Bestellmöglichkeiten auf allen Kanälen, schnelle Lieferungen, kurze Reaktionszeiten und eine hohe Verfügbarkeit. Denn Zeit bedeutet im B2B-Bereich oft viel Geld – Beispiel Landmaschinen: Wenn ein Häcksler auf dem Feld liegenbleibt, der pro Stunde ein Dutzend Anhänger von Lohndienstleistern mit Mais füllen soll, kostet ein Tag Ausfall aufgrund eines nicht gelieferten Ersatzteils schnell Tausende von Euro.

**Wie kann man die Erwartungen der Kunden erfüllen?**

Ein modernes Logistiksystem muss heute einen entsprechenden Automatisierungsgrad aufweisen, um die Anforderungen an rasche Lieferungen zu erfüllen. Optimierte Prozesse und die Digitalisierung schaffen Effizienz und Transparenz. Es reicht aber nicht aus, in Verteilerzentren eine hohe Verfügbarkeit aufzubauen. Die Unternehmen müssen die gesamte Supply Chain von einem Ende zum anderen betrachten – und dann das Netzwerk optimieren. Und sie müssen auch einkalkulieren, dass die Kette unterbrochen wird – sei es durch Umweltkatastrophen, Streiks oder eine Pandemie wie Covid-19. So einen Fall muss man vorab durchdenken, um dann im Fall der Fälle Lösungen zu haben. Letztlich braucht man ein ausgeklügeltes Netzwerk und Kommunikationssystem inklusive exzellenter Logistikdienstleister, die auch mit unerwarteten Ereignissen – etwa Terminverschiebungen – klarkommen. Die Digitalisierung ist das Fundament für so ein Netzwerk.

**Was machen die Champions in der Ersatzteillogistik richtig?**

Sie haben ein globales Logistiknetzwerk und ein globales, strukturiertes Bestandsmanagement aufgebaut. Und die Prozesse sind digitalisiert.

**Mit welchen Lösungen kann TGW Unternehmen helfen?**

Wir haben in den vergangenen fünf Jahrzehnten ein breites Wissen über Schlüsseltechnologien in unseren Kernmärkten aufgebaut. Daraus haben wir Basissysteme entwickelt, mit denen wir die Anforderungen der Kunden erfüllen können. Unsere Lösung FlashPick® liefert Antworten auf allgemein gültige Fragestellungen zu Effizienz und Wirtschaftlichkeit in einem Lager. Die drei wichtigsten Fragen der Kunden lauten in der Regel. Wie kann ich auf eine unvorhersehbare Zukunft und schwankende Nachfrage reagieren? Zweitens: Wie stelle ich den höchsten, aber auch wirtschaftlichsten Service-Level für Kunden bereit? Und drittens: Wie schaffe ich das alles angesichts der Engpässe im Personalbereich?

**Diese Fragen stellt zwar jeder Kunde, aber jeder hat im Detail unterschiedliche Geschäftsmodelle und Prozesse aufgebaut…**

Stimmt. Und weil das so ist, stimmen wir unsere Lösungen individuell auf den jeweiligen Kunden ab. Als Grundlage dienen unsere Basissysteme, die es uns ermöglichen, in kurzer Zeit einen sehr hohen Detaillierungsgrad und hohe Qualität zu erreichen. Die Unternehmen verfügen zudem über unterschiedliche Ressourcen und Fähigkeiten. Wir kümmern uns um das, was der Kunde nicht bereitstellen kann.

**Welche Beispiele haben Sie dazu?**

Für Wartung und Support setzen wir eine ganze Reihe von Hilfsmitteln ein, die State-of-the-Art sind. Beispielsweise kommen schon seit Jahren Datenbrillen vom Typ TGW EVOCALL zum Einsatz. Damit können wir den Mitarbeitern vor Ort in einem Live-Stream Informationen, Bilder und Daten zur Verfügung stellen, um Probleme zu lösen. Selbstverständlich sind unsere Wartungsmanagement-Systeme wie TGW CMMS digitalisiert und wir setzen Condition Based Monitoring ein. Dabei greifen wir über Sensoren die Zustandsdaten von zentralen Bauteilen ab und vergleichen diese mit den Erfahrungswerten in unserer Datenbank. Daraus werden dann nutzungsbasierte Wartungsmodelle generiert. Weil wir viele Jahrzehnte im Geschäft sind, haben wir einen Wissensvorsprung.

**Wo greifen Sie beispielsweise Daten ab?**

Wir messen beispielsweise die Stromaufnahme in den KingDrive®-Rollen unserer skalierbaren Fördertechniksysteme. Weicht der Ist-Wert vom Soll-Wert ab, reagieren wir umgehend. Im Gegensatz zu herkömmlichen Rollen laufen unsere Hochleistungsrollen nahezu doppelt so lange, ehe sie getauscht werden müssen.

**Verfügbarkeit und Schnelligkeit steigen, wenn ein Unternehmen viel Geld in ein engmaschiges Netz in der Ersatzteillogistik steckt. Wie bekommt man die Kosten in den Griff?**

Erfolgreiche Unternehmen finden eine gute Balance zwischen Verfügbarkeit, Schnelligkeit und Wirtschaftlichkeit. Drei Punkte sind dabei wichtig: Reduzierung der Lagerstufen, Aufbau einer effizienten Hub-Struktur und Nutzung leistungsstarker Logistikdienstleister in den verschiedenen Regionen.

**Ob MAN oder Deutsche Bahn: Viele Unternehmen nutzen die Technologie des 3D-Drucks für Ersatzteile. Sind zentrale Ersatzteillager bald Geschichte?**

Nein. In der Tat wird die Technologie immer besser und es gibt inzwischen eine Vielzahl von Materialien, die ausgedruckt werden können. Die Frage lautet aber immer: Ist der 3D-Druck auch wirtschaftlich oder lohnt sich die konventionelle Herstellung? Daher rechnen in der Regel alle Unternehmen für jedes Teil erst einmal einen Business Case. Klar ist: 3D-Druck wird künftig in bestimmten Bereichen, wie etwa bei auslaufenden Ersatzteilen, eine wichtige Rolle spielen. Meiner Meinung nach werden viele Schnelldreher aber noch lange konventionell hergestellt und geliefert. Neben der Wirtschaftlichkeit sind derzeit auch in manchen Bereichen die Qualitätsanforderungen noch ein Argument gegen die 3D-Printer.

**Auf welche Herausforderungen muss sich TGW einstellen?**

Die Welt verändert sich – und zwar rasch, die aktuelle Corona-Krise zeigt das sehr deutlich. Stichworte sind: alternative Antriebstechniken, autonome Fahrzeuge, Künstliche Intelligenz. Dazu kommt, dass sich parallel dazu die Kundenerwartungen verändern. Das wird auch die Ersatzteillogistik beeinflussen. Sie muss sich an die neuen Gegebenheiten anpassen. Ich nenne mal als Beispiel das Selbstdiagnosesystem, das der Autobauer Tesla vor Kurzem vorgestellt hat.

**Was kann das System?**

Tesla hat die bereits bekannte Fahrzeugdiagnose – die zum Beispiel von Werkstätten genutzt wird, um aktuelle Statusdaten des Fahrzeuges auszulesen – weiterentwickelt und mit Kommunikationstechnologie und Big Data verknüpft. Das Resultat: Die Wartungszeitpunkte und der Ersatzteilbedarf werden direkt aus dem Auto zu vernetzten Servicestellen gesendet. So eine Strategie hat einen großen Einfluss auf das Ersatzteilmanagement. Zum einen führt sie zu einer besseren Planbarkeit, zum anderen müssen alle Beteiligten der Spare Parts Supply Chain Teil des Informationsnetzes sein.

**Wie unterscheidet sich TGW von anderen Intralogistik-Anbietern?**

Da gibt es mehrere Punkte. Zunächst: Wir sind ein verlässlicher und stabiler Partner mit mehr als 50 Jahren Erfahrung in der Intralogistik. Und die von Ludwig Szinicz gegründete TGW Future Privatstiftung ist seit 2004 Eigentümerin der TGW Logistics Group. Das heißt: Im Gegensatz zu einigen Wettbewerben kann die Firma nicht verkauft werden. Das ist für viele Kunden sehr wichtig. Sie sagen: Wenn ich heute eine Anlage in Auftrag gebe, will ich auch noch in zehn Jahren mit Vertretern der gleichen Firma reden können, die mir die Lösung verkauft hat. Weil die Betriebskosten im Laufe der Zeit unter einer Total Cost of Ownership-Betrachtung das initiale Investment übersteigen, ist das Thema Support und Wartung enorm wichtig. Dafür haben wir mit unseren umfassenden Lifetime Services die geeigneten Lösungen für unsere State-of-the-Art-Anlagen.

Herr Schlenkrich, vielen Dank für das Gespräch!

**Über Erich Schlenkrich**

Der Logistik-Experte Erich Schlenkrich arbeitet als Industry Manager für die Bereiche Industrie- und Konsumgüter bei der TGW Logistics Group im Headquarter in Marchtrenk, Österreich. Der Maschinenbau-Ingenieur machte einen Abschluss am Wiener Hernstein Management-Institut und verfügt über mehr als 30 Jahre Erfahrung im Bereich Intralogistik bei TGW. Sein Wissen konnte er im Projektmanagement, in der Entwicklung und im Vertrieb in unterschiedlichen Funktionen weitergeben. Schlenkrich war in den vergangenen beiden Jahrzehnten maßgeblich an der Geschäftsentwicklung in den Märkten in Europa, den USA und China für TGW beteiligt.

<www.tgw-group.com>

**Über die TGW Logistics Group:**

Die TGW Logistics Group ist ein international führender Anbieter von Intralogistik-Lösungen. Seit mehr als 50 Jahren realisiert der österreichische Spezialist hochautomatisierte Anlagen für seine internationalen Kunden: von A wie Adidas bis Z wie Zalando. Als Systemintegrator übernimmt TGW dabei Planung, Produktion und Realisierung von komplexen Logistikzentren – von Mechatronik über Robotik bis hin zu Steuerung und Software.

Die TGW Logistics Group hat Niederlassungen in Europa, China und den USA und beschäftigt weltweit mehr als 3.700 Mitarbeiter. Im Wirtschaftsjahr 2018/2019 erzielte das Unternehmen einen Gesamtumsatz von 719 Millionen Euro.

Kontakt:

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

T: +43.(0)50.486-0

F: +43.(0)50.486-31

E-Mail: tgw@tgw-group.com

Pressekontakt:

Alexander Tahedl

Communications Specialist

T: +43.(0)50.486-2267

M: +43.(0)664.88459713

alexander.tahedl@tgw-group.com

Martin Kirchmayr

Director Marketing & Communications

T: +43.(0)50.486-1382

M: +43.(0)664.8187423

martin.kirchmayr@tgw-group.com