

Ersatzteilmanagement im strategischen After Sales Service

- Kunden langfristig gewinnen – After Sales Service als Kundenbindungsinstrument
- Internationales Ersatzteilmanagement – Kurze Lieferzeiten und hohe Kosten beherrschen
- Optimierungsmöglichkeiten im (globalen) Ersatzteilmanagement
- Ersatzteillogistik – Intern oder Extern? Zentral oder Dezentral?
- Langlebige Produkte – So sichern Sie Ihre Ersatzteilverfügbarkeit

Hören Sie Praxisbeiträge von:

Dr. Claudia Müller, Bayer Technology Services
Florian Brinkel, Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML
Dr. Marco Eikelau, LOGWIN Solutions Deutschland
Dr. Ralf Gitzel, ABB
Jochen Hammermeister, Infracor
Dr.-Ing. Thomas Heller, Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML
Karl-Heinz Janouch, Robert Bosch
Alexander Kaiser, GE Jenbacher
Oliver Köster, Universität Paderborn
Peter Niemann, GEA Farm Technologies
Martin Pesch, Mieschke Hofmann und Partner
Kristina Pelzel, INFORM
Caroline Rosentritt, IPRI
Günter Schadl, Binder+Co
Gernot Schäfer, Helbling Management Consulting
Martin Wendel, MTU Friedrichshafen



Im Dienste des Kunden!

Hohen Lieferservice garantieren – Bestands- und Logistikkosten reduzieren

Als wichtiger Erfolgsfaktor Ihres Unternehmens bietet der After Sales Service nicht nur einen kontinuierlichen Umsatz, sondern auch eine langfristige Kundenbindung. Was aber will Ihr Kunde? Ersatzteile zu beschaffen, bereitzuhalten und zeitnah zu liefern hilft Ihren Kunden, die Standzeiten von Anlagen zu minimieren. Das Ersatzteilmanagement als Teil des strategischen After Sales Services ermöglicht es Ihnen daher, zusätzliche Gewinne zu erzielen, Ihre Markenposition auszubauen und Ihre Kunden durch hohen Lieferservice zu überzeugen.

Dabei gilt es, die Herausforderung der Optimierung des eigenen Ressourceneinsatzes bei gleichzeitiger Kostenreduzierung zu meistern!

Finden Sie beim Besuch dieser Konferenz unter anderem heraus, wie Sie ...

... die Verfügbarkeit von Ersatzteilen optimal organisieren können.

... mit kurzfristigen Lieferzeiten umgehen können.

... die Ersatzteillogistik in Ihrem Unternehmen organisatorisch und strukturell aufstellen können.

Diskutieren Sie praktische Erfahrungen in globalisierten Märkten und hören Sie, wie Sie mit Produktpiraterie umgehen können.

Nutzen Sie den Austausch im Rahmen dieser Konferenz, um Ihre Marktanteile durch ein erfolgreiches und kostenorientiertes Ersatzteilmanagement zu sichern und auszubauen – im Dienste Ihrer Kunden.

Erster Konferenztage, Mittwoch, 7. September 2011

8.30 – 9.00

**Empfang mit Kaffee und Tee,
Ausgabe der Tagungsunterlagen**

9.00 – 9.15

**Eröffnung der Konferenz durch EUROFORUM und den
Vorsitzenden**

Dr.-Ing. Thomas Heller, Leiter Instandhaltungslogistik, Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML, Dortmund

Kunden langfristig gewinnen – After Sales Service als Kundenbindungsinstrument

9.15 – 10.00

**After Sales Service – Herausforderungen der
Zukunft?!**

- After Sales Service – Mehr als notwendiges Übel!
- Stabilität in der Krise – Durch exzellenten After Sales Service die Zukunft sichern
- Welche Bedeutung hat das Ersatzteilmanagement?
- Aktuelle Trends und Strategien

Florian Brinkel, Abteilung Instandhaltungslogistik, Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML, Dortmund

Gelegenheit zur Diskussion

10.00 – 10.45

**Kundenbindung durch After Sales Services –
Ein Wettbewerbsvorteil!**

- Der Weg zum erfolgreichen After Sales Service – Durch das Wissen über die Kundenbedürfnisse zielgerichteter agieren
- Identifikation von Kundengruppen und Strukturierung der Leistungen
- Ableitung von Zielen und Strategien
- Aktive Vermarktung kundenorientierter Serviceverträge

Alexander Kaiser, Senior Product Line, Leader Spares, GE Jenbacher GmbH & Co OHG, Jenbach

Gelegenheit zur Diskussion

10.45 – 11.15 Pause mit Kaffee, Tee und Gebäck

Internationales Ersatzteilmanagement – Herausforderungen meistern und Chancen nutzen

11.15 – 12.00

Was erwartet der Kunde?

Wie zufrieden ist der Kunde?

- Wie definieren wir eine After Sales Service Strategie, mit der der Kunde den entscheidenden Unterschied spürt?

- Wie erkennen wir Kundenbedürfnis, Kundenmehrwert und eigene Möglichkeiten?
 - Wie schaffen wir ein neues Selbstverständnis? „Wir helfen dem Kunden bei seinem Geschäft“ statt „Wir verkaufen Produkte“
 - Von der „Reparaturwerkstatt“ zum Umsatzgenerator – Welche Maßnahmen führen zum Erfolg?
 - Wie messen wir permanent den Erfolg, um bei Abweichungen rasch korrigieren zu können?
- Gernot Schäfer**, Direktor, Helbling Management Consulting GmbH, Frankfurt am Main



Gelegenheit zur Diskussion

12.00 – 12.45

Aufbau einer After Sales Organisation bei Bayer Technology Services

- Service Line als Eingangportal
 - Customer Relation Management als Arbeitsplattform
 - Organisation der Service Workflows
 - Weltweite Ersatzteil-Verfügbarkeit
- Dr. Claudia Müller**, Process Analyzer Technology, Construction/Service&Support, Bayer Technology Services GmbH, Uerdingen

Gelegenheit zur Diskussion

12.45 – 14.00 Gemeinsames Mittagessen

14.00 – 14.45

Ersatzteilversorgung mobiler Anlagen (am Beispiel von Seeschiffen)

- Anforderungen an multimodale Verkehre
- Prozesse
- Teileverfügbarkeit und Bestände
- Sendungsverfolgung
- Flexibilität bei der Organisation
- Schnittstellen



Dr. Marco Eikelau, Director Logistics Engineering/
Director Sales and Key Account Management,
LOGWIN Solutions Deutschland GmbH, Köln

Gelegenheit zur Diskussion

14.45 – 15.30

Schutz vor Produktpiraterie – Welche Möglichkeiten gibt es?

- 1 zu 1 Kopien – Wie kann man dies verhindern?
 - After Sales gerechte Entwicklung
 - Sicherheitsmerkmale sollen schützen (Barcodes, RFID-Tags, Hologramme, fluoreszierende Farbstoffe etc.)
- Oliver Köster**, Wissenschaftlicher Mitarbeiter, Heinz Nixdorf Institut, Universität Paderborn, Paderborn



Gelegenheit zur Diskussion

15.30 – 16.00 Pause mit Kaffee, Tee und Gebäck

Optimierungsmöglichkeiten im (globalen) Ersatzteilmanagement

16.00 – 16.45

Kostenorientierte Betrachtung von Ersatzteillagern unter Einbezug von Verfügbarkeitsaspekten

- Modelle zur Prognose des Ersatzteilbedarfs
- Wartungszentrierte Lebenszykluskosten
- Kosteneinfluss von Obsoleszenz
- Analyse des finanziellen Risikos

Dr. Ralf Gitzel, Principal Scientist,
ABB AG Forschungszentrum Deutschland, Ladenburg



Gelegenheit zur Diskussion

16.45 – 17.30

Dynamische Gestaltung des Ersatzteilmanagements

- Auslöser für Anpassungsnotwendigkeiten
- Möglichkeiten für eine dynamische Gestaltung der Ersatzteilversorgung
- Ansätze zur Komplexitätsreduzierung
- Entwicklungsmöglichkeiten im Ersatzteilmanagement

Caroline Rosentritt, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, IPRI –
International Performance Research Institute gGmbH, Stuttgart

Gelegenheit zur Diskussion

17.30

Ende des ersten Konferenztages



Einladung zum Umtrunk – Nutzen Sie den Austausch mit Ihren Kollegen! Im Anschluss an den ersten Konferenztag sind Sie herzlich zu einem gemeinsamen Umtrunk eingeladen. Nutzen Sie die Gelegenheit für vertiefende Gespräche mit Referenten und Teilnehmern in entspannter Atmosphäre.

Zweiter Konferenztag, Donnerstag, 8. September 2011

Fortsetzung:

Optimierungsmöglichkeiten im (globalen) Ersatzteilmanagement

9.00 – 9.45

Prognose, Bedarfsdeckung und Controlling – Optimierte Balance zwischen hoher Lieferbereitschaft und minimalem Bestand

- Teure Expressbestellungen vermeiden
 - Vom Bestellabwickler zum Bestandsmanager
 - Schwachstellen erkennen und kontinuierlich besser werden
- Kristina Pelzel**, Vertriebsbeauftragte Geschäftsbereich
Materialwirtschaft, INFORM GmbH, Aachen



Gelegenheit zur Diskussion

9.45 – 10.30

Effiziente Logistikplanung mit SAP – Wie eine Planungslösung mit SAP Bestände, Beschaffung und Verfügbarkeiten optimieren kann

- Planungsprojekte versus Abwicklungsprozess – Unterschiede in Definition und Implementierung
- Häufiges Scheitern von SAP-basierten Planungsprojekten? So kann der Erfolg und der Wertbeitrag der Projekte sichergestellt werden
- Angepasste Einführungsmethoden und hocheffiziente Prozesse als Basis zur Optimierung der Unternehmensergebnisse und Ermöglichung eines optimalen ROI



Martin Pesch, Manager SCM Planung, Mieschke Hofmann und Partner Gesellschaft für Management- und IT-Beratung mbH, Freiberg am Neckar

Gelegenheit zur Diskussion

10.30 – 11.00 Pause mit Kaffee, Tee und Gebäck

11.00-11.45

Harmonisierung von weltweiten After Sales Prozessen

- Weltweite Harmonisierung gewachsener Prozessketten im After Sales Vertrieb und in der Abwicklung
- Weitestgehende Nutzung von SAP Standards
- Abgleich von Best of Breed-Prozess und lokalen Spezifika



Martin Wendel, Vice President After Sales Operations & Logistics, MTU Friedrichshafen GmbH, Friedrichshafen

Gelegenheit zur Diskussion

Ersatzteillogistik – Intern oder Extern? Zentral oder Dezentral?

11.45 – 12.30

Outsourcing des Ersatzteilmanagements

- Wann ist das Outsourcing des Ersatzteilmanagements sinnvoll?
- Was ist bei der Partnerauswahl und bei der Vertragsgestaltung zu beachten?
- Wie wird ein Outsourcing-Projekt abgewickelt?
- Wie wird der „Normalbetrieb“ nach Vertragsunterzeichnung gestaltet?



Jochen Hammermeister, Leiter Instandhaltungsmethoden, Geschäftsgebiet Technik, Infracor GmbH, Marl

Gelegenheit zur Diskussion

12.30 – 13.30 Gemeinsames Mittagessen

13.30 – 14.15

Zentral oder Dezentral? – Wie optimiert man die europaweite Versorgung mit Ersatzteilen?

- Die Situation bei GEA Farm Technologies GmbH
- Make or Buy Entscheidung
- Kann ich die Aufgabe mit Bordmitteln lösen?
- Analyse der europäischen Standorte
- Was ist überhaupt ein Ersatzteil?
- Wie sehen die Prozesse aus?
- Erste Ergebnisse



Peter Niemann, Manager Logistik Europa, GEA Farm Technologies GmbH, Bönen

Gelegenheit zur Diskussion

Langlebige Produkte – Wie sichert man die Ersatzteilverfügbarkeit?

14.15 – 15.00

Professioneller Umgang mit der Ersatzteilversorgung von Altmaschinen

- Strategien zur Sicherung der Ersatzteilverfügbarkeit bei langlebigen Produkten
- Historischer Rückblick – Welcher Kunde hat welche Maschine?
- Wie sichert man das Know-how? – Qualifizierung der Mitarbeiter
- Anforderungen, Voraussetzungen und Planung
- Erfahrungen und Erfolgsfaktoren, Ausblick in die Zukunft



Günter Schadl, Leiter After Sales Service, Binder+Co AG, Gleisdorf – Österreich

Gelegenheit zur Diskussion

15.00 – 15.45

Elektronikteile im KFZ – Zu schnell veraltet?!

- Besonderheiten elektronischer Bauteile
- Wie lange kann man Elektronikteile noch ersetzen?
- Ersatzteilverfügbarkeit sichern über den gesamten Produktlebenszyklus
- Der Schlüssel zum Erfolg



Karl-Heinz Janouch, Head of Department, Automotive Electronics, Robert Bosch GmbH, Salzgitter

Gelegenheit zur Diskussion

15.45 – 16.00

Zusammenfassung der Konferenz durch den Vorsitzenden und Abschlussdiskussion

16.00

Ende der EUROFORUM-Konferenz Ersatzteilmanagement im strategischen After Sales Service

Für wen ist diese Konferenz konzipiert?

Mitglieder der Geschäftsführung, Führungskräfte sowie Projektverantwortliche und leitende Mitarbeiter der Abteilungen:

- Ersatzteilmanagement/Ersatzteilwesen
- Ersatzteillogistik
- After Sales Service
- Kundendienst/Service
- Technischer Kundendienst
- Instandhaltung/Wartung
- Bestandsmanagement
- Logistik
- Lagermanagement/Materialwirtschaft
- Supply Chain Management
- Produktion/Fertigung
- (Internationaler) Vertrieb
- Einkauf/Beschaffung
- Transport
- Controlling
- EDV/IT

von Unternehmen aus dem Investitionsgüterbereich, die sich mit After Sales Service und Ersatzteilen auseinandersetzen sowie

- Logistikdienstleister
- Beratungsunternehmen
- IT- und Softwareanbieter
- Forschungseinrichtungen

Infoline

Telefon: 02 11/96 86 –36 92

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Konzeption und Inhalt
Fabiane Buchheister
(Leiterin Fachgruppe
Industrie/Technik)

Organisation
Sandra Ančeva
(Senior-Konferenz-Managerin)
E-Mail: sandra.anceva@euroforum.com

Als Aussteller haben bereits zugesagt:



Die **i+o Industrieplanung + Organisation** ist ein unabhängiges Beratungs- und Planungsunternehmen mit Hauptsitz in Heidelberg. Seit der Gründung hat die i+o weltweit über 5.000 Projekte erfolgreich abgewickelt. Tätigkeitsschwerpunkte sind Produktionsanlagen, Logistikanlagen und integrierte Informationssysteme.

i+o Industrieplanung + Organisation GmbH & Co. KG
Römerstraße 245, 69126 Heidelberg
www.io-consultants.com
Ansprechpartnerin: Martina Dandl
Marketing
Telefon: +49 (0)62 21/3 79 – 2 04
Fax: +49 (0)62 21/3 79 – 2 00
E-Mail: m.dandl@io-consultants.com



INFORM ist einer der führenden Anbieter von Softwaresystemen zur Steuerung und Optimierung logistischer Prozesse. Das Aachener Unternehmen bietet Softwarelösungen, die „mitdenken“ und in Echtzeit intelligente Planungs- und Dispositionsentscheidungen treffen. Die Software **add*ONE** Bestandsoptimierung integriert die Bereiche Bestandsprognose, Disposition und Controlling in einer Lösung und findet mit hoch entwickelten Algorithmen die optimale Balance zwischen hoher Lieferbereitschaft und minimalem Bestand. www.addone.de

INFORM GmbH
Pascalstraße 23, 52076 Aachen
www.inform-software.com
Ansprechpartnerin: Eva Förster
Marketing und Eventmanager
Telefon: +49 (0)24 08/94 56 – 17 00
Fax: +49 (0)24 08/94 56 – 17 50
E-Mail: eva.foerster@inform-software.com

Sponsoring und Ausstellungen

Im Rahmen der Veranstaltung besteht die Möglichkeit, dem exklusiven Teilnehmerkreis Ihr Unternehmen und Ihre Produkte oder Dienstleistungen zu präsentieren. Ihre Fragen zu Sponsoring- und Ausstellungsmöglichkeiten sowie zur Zielgruppe beantwortet Ihnen gerne:

Tobias Schalamon (Senior-Sales-Manager)
E-Mail: tobias.schalamon@euroforum.com
Telefon: +49 (0)2 11/96 86 – 3714

Ersatzteilmanagement im strategischen After Sales Service

[Kenn-Nummer]

- Ja, ich nehme am 7. und 8. September 2011 teil**
zum Preis von € 1.899,- p.P. zzgl. MwSt. [P1104962M012]
[Ich kann jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.
Im Preis sind ausführliche Tagungsunterlagen enthalten.]
- Ja, ich möchte € 300,- sparen und buche das Kombi-Angebot „Ersatzteilmanagement
im strategischen After Sales Service“ und die Flatrate für die Vortragsdatenbank
informyou zum Preis von € 2.598,- p.P. zzgl. MwSt.**
[Infos unter www.inform-you.de/flat]
- Ich kann nicht teilnehmen. Senden Sie mir bitte die **Tagungsunterlagen**
zum Preis von € 399,- zzgl. MwSt. [Lieferbar ab ca. 2 Wochen nach der Veranstaltung.]
- Ich interessiere mich für **Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten**.
- Ich möchte **meine Adresse wie angegeben korrigieren** lassen.
[Wir nehmen Ihre Adressänderung auch gerne telefonisch auf: 02 11/96 86-33 33.]

Name
Position/Abteilung
Telefon
Fax
E-Mail
Geb.-Datum (TTMMJJJJ)

Die EUROFORUM Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren: Zusendung per E-Mail: Ja Nein Zusendung per Fax: Ja Nein

Firma
Anschrift
Branche
Ansprechpartner im Sekretariat
Datum, Unterschrift

Bitte ausfüllen, falls die Rechnungsanschrift von der Kundenanschrift abweicht:

Name
Abteilung
Anschrift

Wer entscheidet über Ihre Teilnahme? Ich selbstoder Name: _____ Position: _____

Beschäftigtenzahl an Ihrem Standort: bis 20 21-50 51-100 101-250
 251-500 501-1000 1001-5000 über 5000

Darum sollten Sie teilnehmen:

- 1 Kennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden?
Ersatzteilmanagement als Kundenbindungsstrategie
- 2 Kurze Lieferzeiten und Kostendruck – Lösungen für
weltweites Ersatzteilmanagement erfahren
- 3 Schützen Sie sich vor Produktpiraterie!
Diskutieren Sie unterschiedliche Sicherheitssysteme
- 4 Hören Sie, wie Sie die Ersatzteilverfügbarkeit
von langlebigen Produkten sicherstellen können
- 5 Tauschen Sie sich über Organisationsformen
der Ersatzteillogistik aus

Anmeldung und Information

per Fax: +49 (0)2 11/96 86-4040
 telefonisch: +49 (0)2 11/96 86-3692 [Sandra Ančeva]
 Zentrale: +49 (0)2 11/96 86-3000
 schriftlich: EUROFORUM Deutschland SE
 Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf
 per E-Mail: anmeldung@euroforum.com
info@euroforum.com
 im Internet: www.euroforum.de/ersatzteilmanagement
www.inform-you.de/flat

Ort und Datum

7. und 8. September 2011, Le Méridien Stuttgart
 Willy-Brandt-Straße 30, 70173 Stuttgart, Telefon: 0711/22 21-0

TEILNAHMEBEDINGUNGEN. Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken pro Person zzgl. MwSt. ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

TEILNAHMEBEDINGUNGEN INFORMYOU. Die informyou-Flatrate berechtigt zu einer zwölfmonatigen Vollnutzung der informyou-Datenbank und wird jeweils für ein Bezugsjahr in Rechnung gestellt.

DATENSCHUTZINFORMATION. Die EUROFORUM Deutschland SE verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung unseres Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen postalisch Informationen über weitere Angebote von uns sowie unseren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn Sie unser Kunde sind, informieren wir Sie außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über unsere Angebote, die den vorher von Ihnen genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schaffen wir ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwenden wir Ihre Daten, soweit Sie uns hierfür eine Einwilligung erteilt haben. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail oder Telefax jederzeit gegenüber der EUROFORUM Deutschland SE, Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf widersprechen.

ZIMMERRESERVIERUNG. Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. **Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „EUROFORUM-Veranstaltung“ vor.**

IHR TAGUNGSHOTEL.
 Am Abend des ersten Konferenztages lädt Sie das Hotel Le Méridien herzlich zu einem Umtrunk ein.

Le MERIDIEN
 STUTTGART

WIR ÜBER UNS. EUROFORUM steht in Europa für hochwertige Kongresse, Seminare und Workshops. Ausgewählte, praxiserfahrene Referenten berichten zu aktuellen Themen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung. Darüber hinaus bieten wir Führungskräften ein erstklassiges Forum für Informations- und Erfahrungsaustausch. Unsere Muttergesellschaft, die Informa plc mit Hauptsitz in London, organisiert und konzipiert jährlich weltweit über 12.000 Veranstaltungen. Darüber hinaus verfügt Informa über ein umfangreiches Portfolio an Publikationen für die akademischen, wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Märkte. Informa ist in über 80 Ländern tätig und beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter.