

THE FLEXIBLE EXPERTS
IN COATING

KSK

CASE STUDY

Ersatzteile in Erstausrüsterqualität

Die Kundenzufriedenheit im Fokus.

Die Aufgabe:

Das Ersatzteilgeschäft ist für Automobilhersteller Chance und Risiko zugleich: mögliche Gewinne im After-Sales-Bereich und die wichtige Kundenbindung stehen hohen Anforderungen auf der Endkundenseite gegenüber. Unser Kunde setzte sich die Ziele:

- **Steigerung der Endkundenzufriedenheit und -bindung**
- **Höchste Qualität bei Ersatzteilen wie in der Serie**
- **Steigerung der Rentabilität**

Der Hintergrund:

Warum ist das Ersatzteilgeschäft im Bereich der Karosserieteile so bedeutsam? Es ist ein mögliches Volumengeschäft, denn bei Unfällen werden nahezu immer Außenanbauteile beschädigt. Die bisherige Vorgehensweise der Händlerbestellung eines grundierten Karosserieteils, der anschließenden Lackierung in Wagenfarbe beim Händler oder einem von ihm beauftragten Lackierer sowie der abschließenden Montage beim Händler klingt komplex. Sie ist es auch.

Die Begleiterscheinungen:

- Zeitaufwand durch Wartezeiten sowie Leihwagenbedarf
- Hohe Kosten
- Vielzahl an Schnittstellen und Fehlerquellen
- Mangelnde Farbtreue
- Aufwand für Werkstätten ohne eigene Lackierung in der Fremdvergabe
- Wertschöpfung erfolgt bei Händlern und Werkstätten statt beim OEM
- Kundenfahrzeug unterliegt Wertverlusten, da Erstausrüsterqualität oftmals nicht erreicht wird



Die KSK-Lösung:

Bei KSK werden traditionell nachgelagerte Bearbeitungsstufen vorgezogen und in der Serienqualität des OEM erfüllt. Dazu werden für diverse Fahrzeugbaureihen Außenanbauteile in allen verfügbaren Wagenfarben als fertiges Produkt verfügbar gemacht. Händler sind dadurch in der Lage, über das Bestellsystem des OEMs jederzeit exakt das benötigte Ersatzteil anzufordern.

KSK ist vollständig – und doch für den Händler unbemerkt – in die Lieferkette integriert und handelt im Namen des OEMs. So wird die Anzahl der Schnittstellen zwischen Autobauer und Endkunde minimiert. Um dies systemseitig abbilden zu können, hat KSK eine dedizierte Systemumgebung geschaffen, die sich nahtlos in die Logik der OEM-Landschaft einfügt und somit einen reibungslosen Datenaustausch sicherstellt. Und auch fertigungstechnisch wurden die Serienprozesse des OEM und die Abläufe bei KSK harmonisiert, so dass jederzeit eine Erstausrüsterqualität gewährleistet wird. Die speziell ausgewählte Anlagentechnik, die die Umsetzung des Built-to-order-Prinzips ermöglicht, sorgt gemeinsam mit einem eigens entwickelten Lagerkonzept für höchste Flexibilität und Geschwindigkeit.

Die Vorteile:

Das von KSK umgesetzte Konzept überzeugt durch

- Steigerung der Liefergeschwindigkeit und damit Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Serienqualität auch im Ersatzteilgeschäft und damit Vermeidung von Wertverlusten
- Geringere Kosten für die Ersatzteilbereitstellung und Unfallreparatur, die in attraktiveren Endkundenpreisen umgesetzt werden können
- Trotz wettbewerbsfähiger Endkundenpreise eine Steigerung der Rentabilität für den OEM

