

„You request. We deliver“:

Mit der SLS für die Zukunft optimal aufgestellt

→ Von Carmen Lorch und Armin Lingen

Mit hohem Qualitätsanspruch stellt sich der Siempelkamp-Servicespezialist Siempelkamp Logistics & Service GmbH (SLS) den Wünschen der Kunden in der Ersatzteilsparte. Mit der SLS als Partner können Anlagenbetreiber beruhigt in die Zukunft blicken.



SLS-Standort in Bad Kreuznach



„You request. We deliver.“ Vier Worte für den Anspruch, den sich die Siempelkamp Logistics & Service GmbH zur Leitidee gemacht hat: der Kunde erwartet, SLS liefert. Doch so einfach das auch gesagt ist – die Komplexität hinter der Leitidee erfordert auf einem globalisierten Markt eine entsprechende Infrastruktur, reibungslose Prozesse, intelligente Logistik, motivierte Mitarbeiter und überdurchschnittliches Servicedenken.

Verfügbarkeit, Internationalität, Digitalisierung: die Merkmale des SLS-Servicestandards

Schnelligkeit beim Bereitstellen und Liefern: So lautet die Prämisse im Ersatzteilgeschäft und tägliche Anforderung an die Ersatzteil-spezialisten der SLS. Pro Jahr fragen die SLS-Kunden 20.000 verschiedene Ersatzteile an. 20.000 Teile bei insgesamt rund 1.800 betreuten Anlagen in der Holzwerkstoffindustrie und anderen Branchen mit Pressen für Metall, Faser, Zement, Laminat und Gummi. Mit jeweils hunderttausenden Einzelteilen und Standorten auf dem gesamten Globus. Die ältesten davon sind bereits seit den 1960er Jahren in Betrieb.



Und der Ersatzteilbedarf ändert sich ständig. Etwa die Hälfte der 20.000 angefragten Teile entspricht nicht dem Bedarf des Vorjahrs. Auf diese 50 % muss die SLS aber ebenso rasch reagieren wie auf die gewohnten Anfragen, egal ob es um eine Unterlegscheibe oder eine komplette Heizplatte geht. Auch wenn es sich um Teile handelt, die erst noch identifiziert oder nach Originalzeichnungen gefertigt werden müssen, ist meist ein schneller Support gefragt.

Im Gegensatz zu Ersatzteihändlern oder Fremdlieferanten prüft SLS die Spezifikation der angefragten Artikel und vergleicht diese mit den tatsächlich in den Anlagen verbauten Teilen. Die SLS ist dazu in der Lage, weil alle Original-Lieferlisten und -zeichnungen zur Verfügung stehen; die meisten sogar auf Knopfdruck. Stimmen Anfrage und Anlagenstückliste bzw. -zeichnung nicht überein, so wird in Rücksprache mit dem Kunden geklärt, ob das angefragte Teil tatsächlich geliefert werden soll oder ob es sich um einen Irrtum handelt. So lassen sich teure und zeitraubende Fehllieferungen vermeiden.



20.000

verschiedene Ersatzteile fragen die SLS-Kunden pro Jahr an

Unter diesen Bedingungen kontinuierlich den hohen Qualitätsanspruch zu erfüllen – keine einfache Aufgabe. Aber eine Aufgabe, der sich die SLS tagtäglich erfolgreich stellt. Dafür fährt das Unternehmen eine mehrgleisige Strategie.

Meilenstein für die SLS: das neue Service- & Logistikzentrum

Die augenfälligste Maßnahme, weil weithin gut sichtbar, bildet das in diesem Jahr fertiggestellte Service- & Logistikzentrum am Standort Bad Kreuznach. Mit dem Neubau gewährleistet die SLS hohe Verfügbarkeit und schnelle Lieferung von Ersatzteilen. Grundlage hierfür ist der deutlich gewachsene Vorrat an Standardersatzteilen, der jetzt auf Lager ist. Der Anspruch: möglichst viele Kundenaufträge innerhalb eines Tages aus dem Lager zu bedienen, damit der Ersatz schnellstmöglich beim Kunden ist.

Dazu trägt auch die Logistikkette selbst bei, die durch die Nähe zur Autobahn und zum internationalen Drehkreuz Frankfurt Airport kurz gehalten wird. In Verbindung mit dem Zertifikat „Bekannter Versender“, das nun auch für die neue Halle in Bad Kreuznach gilt, erreichen Ersatzteile via Luftfracht ihren Bestimmungsort auf schnellstem Weg – ohne weitere externe Kontrollen. Zur weiteren Optimierung der Logistik arbeitet die SLS aktuell an einem 24/7-Bereitstellungsprozess, der in naher Zukunft in die bestehenden Abläufe

integriert werden soll. Diese Prozesskette erlaubt den Anlagenbetreibern, eigene Lagerbestände zu reduzieren.

Und auch die IT trägt ihren Teil zur Gesamtstrategie der SLS bei: Ersatzteile gelten für die SLS dann als Standard, wenn sie öfter als dreimal innerhalb von 24 Monaten geliefert werden. Die moderne IT-Infrastruktur ermöglicht es, diese Teile dementsprechend automatisch zu identifizieren und dann zu bevorraten. So richtet sich der Lagerbestand permanent und flexibel nach dem tatsächlichen Kundenbedarf. Außerdem besteht die Möglichkeit, speziell jene Ersatzteile bei der SLS bevorraten zu lassen, die selten als Ersatz erforderlich und deshalb kein Standard sind.

„Die neue Logistikhalle hat eine enorm große Bedeutung für unsere Kunden, die jetzt von noch höherer Leistungsfähigkeit profitieren“, fasste SLS-Geschäftsführer Stefan Wissing anlässlich der Fertigstellung im Frühjahr 2017 zusammen.



SLS-Lagerhalle: enorme Kapazitäten



Kommissionierung der Ware für den weltweiten Versand



Diese Leistungsfähigkeit erschließt Anlagenbetreibern noch einen weiteren Vorteil: Die größere Kapazität ermöglicht der SLS, effiziente Einkaufsstrategien bestmöglich zu nutzen. Somit sind Standardteile zu marktgerechten Preisen erhältlich. Dies ermöglicht den Kunden den Bezug kompletter Produktgruppen über die SLS, wodurch Siempelkamp-Kunden die Anzahl ihrer Lieferanten reduzieren können. Dies ist ein erheblicher Vorteil im globalen Wettbewerb.

Globaler After-Sales-Service: Die SLS ist dort, wo ihre Kunden sind

Um optimal auf den Bedarf ihrer Kunden zu reagieren, kooperiert der SLS-Ersatzteilvertrieb weltumspannend mit Niederlassungen und Repräsentanzen. So hat der Kunde immer einen Ansprechpartner vor Ort, gleichzeitig wird den lokalen Gegebenheiten Rechnung getragen. Die Vorteile liegen auf der Hand: unmittelbare Kommunikation, individuelle Betreuung, schnellere Abläufe.

Doch der Servicespezialist handelt auch proaktiv: Für Neuanlagen oder Umbauten stellt die SLS komplette Ersatzteilkomplettensätze zusammen, damit im Falle von Komponentenausfällen das Richtige direkt vorhanden ist.

Anschließend sorgen die SLS-Servicetechniker für die Optimierung der Anlage über deren gesamten Lebenszyklus hinweg. Die anlagen-spezifische Beratung gewährleistet zusätzliche Planungssicherheit. Welche Teile sind in der



Thomas Dahmen und Stefan Wissing, Geschäftsführer der SLS

jeweiligen Anlage verbaut? Welche werden aufgrund des nutzungsspezifischen Verschleißes stärker beansprucht? Wofür ist ein Ersatzteilverrat empfehlenswert? Fragen, die der SLS-Ersatzteilvertrieb auch im Rahmen von Inspektionen vor Ort beantwortet. Für den Betreiber bedeutet das: hohe Anlagenverfügbarkeit und gesenkte Kosten.

Die Unternehmensagenda: kontinuierliche Arbeit an der eigenen Performance

Mit Siempelkamp Logistics & Service als Partner können Anlagenbetreiber auch selbst aktiv für sichere Produktion und hohe Verfügbarkeit sorgen. Dafür stehen ihnen mehrere Wege offen, deren Basis verknüpfte Geschäftsprozesse sind: Hierzu zählt das Hochladen von vereinbarten Preislisten mit aktuellen Lieferzeiten direkt von der SLS ins kundeneigene ERP-System.

Die Verknüpfung mit den kundenseitigen Prozessen ist in der Strategie der SLS auch ein wichtiger Baustein für die Zukunft: In absehbarer Zeit sollen die Abläufe zwischen Anlagenbetreiber und SLS so getaktet sein, dass Bestell- und Lieferprozesse automatisiert laufen und somit nur noch geringe Personalressourcen auf Kundenseite erforderlich sind.

Heute anfangen, die Zukunft umzusetzen

Die SLS bietet ein ständig wachsendes Spektrum an Serviceleistungen, mit denen Anlagenbetreiber in eine erfolgreiche Zukunft investieren können – zum Beispiel ab diesem Jahr den professionalisierten 24/7-Remoteservice. Die Anforderungen bestimmt der Markt, den Zeitplan der Kunde und die Umsetzung erledigt die SLS.

„Damit unterstreichen wir auch unseren Anspruch ‚Driven by perfection‘. Das ist das, was wir erreichen wollen. Wir wollen unserem Kunden versprechen können: ‚Ja, das wird perfekt gemacht.‘ An diesem Ziel müssen wir kontinuierlich arbeiten. Denn besser werden kann man immer. Das ist ein Prozess, der nicht enden wird“, bringt es Stefan Wissing auf den Punkt.

Globaler After-Sales-Service,
Siempelkamp-Techniker

Luftfrachtsicherheit
– dank unmittelbarer
Nähe der SLS zum internationalen
Drehkreuz
Frankfurt Airport



SLS: starker Auftritt auf der LIGNA 2017