****



1. **Kategorie „Beste Service Werkstatt“**

Stand 31.01.2022

# **Werkstatt / Service**

* 1. Bitte fügen Sie einen Plan/Skizze Ihrer Werkstatt bzw. Ihres Hauptgebäudes mit Abmessungen sowie Fotos mit Innenansichten Ihrer Werkstatt bei, so dass sich die Jury einen guten Überblick über die Gegebenheiten vor Ort machen kann.

Kennzeichnen Sie in diesem Plan (soweit vorhanden) folgende Einrichtungen bzw. Flächen:

* Reparaturannahme
* Shopbereich / Verkaufsraum
* Meisterbüro
* Ersatzteillager
* Aufenthaltsraum für Mitarbeiter
* Schulungsraum
* Bereich für Metallbearbeitung

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

Ist die Werkstatt für die Reparatur von Großmaschinen geeignet? [ ]  Ja [ ]  Nein

Wie viele Reparaturplätze gibt es für Traktoren?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

Lassen sich alle Werkstatt-Stellplätze belegen, ohne die Zufahrt zu den Nachbarstellflächen zu blockieren? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Verfügt Ihre Werkstatt (bitte hier jeweils entsprechende Bilder anfügen) über einen / eine

 - Deckenkran? [ ]  Ja [ ]  Nein Traglast: Wert t

 - Gabelstapler / Teleskoplader? [ ]  Ja [ ]  Nein Hubkraft max.: Wert t

 - Hebebühne? [ ]  Ja [ ]  Nein Traglast: Wert t

 - Montagegrube? [ ]  Ja [ ]  Nein

 - Absauganlage? [ ]  Ja [ ]  Nein

 - Bremsenprüfstand f. Traktoren?[ ]  Ja [ ]  Nein

 - Drehbank? [ ]  Ja [ ]  Nein Spitzenweite: Wert mm

 - Versorgungseinrichtungen (Öl, Druckluft) an jedem Arbeitsplatz? [ ]  Ja [ ]  Nein

 - Scheinwerferprüffläche und Scheinwerfereinstellgerät? [ ]  Ja [ ]  Nein

 - Gerät zur Klimaanlagenprüfung / -wartung? [ ]  Ja [ ]  Nein

 - Hydraulikschlauchpresse? [ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Verfügt der Betrieb über eine eigene Reifenmontage-Station? [ ]  Ja [ ]  Nein

 Falls Ja: Welche Reifen-Größen können damit montiert werden?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

 Können Sie in Ihrem Betrieb elektronische Spurvermessungen durchführen?

 [ ]  Ja [ ]  Nein

 Können Sie in Ihrem Betrieb elektronische Reifenrundlaufmessungen durchführen?

 [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Ist ein Dynamometer vorhanden? [ ]  Ja [ ]  Nein

 Wenn ja, wie oft haben Sie im Vorjahr das Dynamometer genutzt für

 Intern, Messung Neumaschinen vor Auslieferung: Anzahl

 Messung Gebrauchtmaschinen vor Inzahlungnahme: Anzahl

 Extern, Messung von Kundenmaschinen im Kundenauftrag: Anzahl

 Welchen Betrag stellen Sie bei Kundenaufträgen für die Leistungsmessung in Rechnung?

Wert €

* 1. Welche weiteren elektronischen Diagnose- und Testgeräte sind in Ihrem Betrieb vorhanden?

[ ]  Hersteller Diagnose

[ ]  Multimarkendiagnose

[ ]  Digitale Hydraulik Durchflussmessung

[ ]  Digitale Hydraulik Druckmessung

* 1. Wo bewahren Sie teurere Spezialwerkzeuge auf und wie ist die Entnahme und Rückgabe organisiert? Bitte Prozess erläutern und hinreichende Bilder beifügen.

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Haben Sie sich auf Hochvolttechnik eingestellt und Personal geschult?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Haben Sie eine getrennte Werkstatt für Motorgeräte incl. Personal (oder werden diese Geräte in der LM-Werkstatt bearbeitet)?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Gibt es einen ordnungsgemäßen Waschplatz mit Hochdruckreiniger, Ölabscheider usw.? [ ]  Ja [ ]  Nein

Wird für den Betrieb der Ölabscheideanlage ein Betriebstagebuch geführt?

 [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Wie organisieren Sie die Abfallentsorgung? Bitte fügen Sie Fotos bei, die die Abfallentsorgung visualisieren, wie zum Beispiel die Sammelbereiche für Altmetall, Öldosen, Verpackungsreste usw.

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Gibt es für die Öllagerung einen abgetrennten Bereich/Raum?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Gibt es für Spezialarbeiten wie die Metall-/Blechbearbeitung einen eigenen Raum?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Was werden Sie in absehbarer Zeit in der Werkstatt verbessern, um Arbeitsabläufe

 effizienter zu gestalten und / oder die Arbeitsqualität zu verbessern

 (bauliche / organisatorische Maßnahmen, Ausrüstung der Werkstatt)?

 Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Kundendienstfahrzeuge:
* Sind Ihre Kundendienstfahrzeuge festen Monteuren zugeordnet? [ ]  Ja [ ]  Nein
* Beschreiben Sie die Ausstattung sowie das Einrichtungskonzept Ihrer Servicefahrzeuge und fügen Sie Bilder bei.

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* Können Ihre Monteure autark im Außendienst arbeiten, ohne dass Sie häufig an einen Standort fahren müssen (System „Mobiler Service“)? [ ]  Ja [ ]  Nein
* Gibt es in Ihren Fahrzeugen eine Waschgelegenheit für Hände und saubere Wechselkleidung? [ ]  Ja [ ]  Nein
	1. Haben die Monteure in der Werkstatt oder unmittelbar angrenzend

 eine Möglichkeit, schnell zwischendurch die Hände zu waschen?

 (Gemeint sind nicht die Sozialräume) [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Sozialraum für die Werkstattmitarbeiter (fügen Sie bitte wenn gefordert Bilder zu den Punkten bei):
* Wie ist der Prozess zu Ordnung & Sauberkeit geregelt?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* Gibt es eine vollständige Küchenzeile?

[ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* Gibt es kostenfreies WLan?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* Stehen dort Fachzeitschriften in aktueller Form zur Verfügung?

[ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* Wird Arbeitskleidung mit Firmenlogo gestellt?

[ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* Gibt es für die Arbeitskleidung einen Wäscheservice?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* Gibt es ein Infoboard im Sozialraum für die Mitarbeiter (Firmeninterna, Technik, Hersteller, etc…)

[ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Führen Sie eine Dialogannahme durch? [ ]  Ja [ ]  Nein

Wenn ja, fügen Sie ein Dialogannahme-Formular sowie ein Foto des Dialogannahme-Platzes bei.

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

Bitte erläutern Sie hierzu Ihren gelebten Standardprozess?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Haben Sie die Werkstattleitung zwischen Werkstatt-Meister und Auftragsannahme-Meister getrennt? [ ]  Ja [ ]  Nein

Falls ja, erläutern Sie die Funktionen der Werkstattleiter:

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Wie erfolgt die Werkstattsteuerung (digitale Einsatzsteuerung der Techniker, Plantafel, etc.)? Wird eine Terminplanung in einem EDV-System vorgenommen und kann diese Planung für alle Beteiligten eingesehen werden?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Wie erfolgt die Kommunikation des Auftrages an den Werkstattmeister bzw. Monteur? Wo wird die Werkstattkarte nach Beauftragung abgelegt? Bitte erläutern Sie das Ablagesystem Ihrer Werkstattaufträge:

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Bei mehreren Standorten: Gibt es einen übergeordneten Koordinator / Serviceleiter im Servicebereich (Bsp.: Koordination von Schulungen, Erinnerungen an Revisionen der Hersteller, Herstellerumbauten etc.)? [ ]  Ja [ ]  Nein

Wenn ja, beschreiben Sie die Tätigkeiten des Koordinators in Ihrem Unternehmen

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Beinhaltet Ihr Auftragsformular sämtliche Leistungs- und Fahrzeugdaten?

Betriebststd.
Seriennummer
Leistungsdaten (Ballenzahl, ha, etc.)
Kennzeichen
TÜV Datum

Bitte Formular oder EDV Ausdruck als Foto eines abgeschlossen und komplett ausgefüllten Auftrages beifügen!
[ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Zu wieviel % werden Reparatur-Aufträge vom Kunden unterschrieben?

Wert %

Wie werden diese abgelegt?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Benachrichtigen Sie die Kunden, wenn die Reparatur/der Serviceauftrag nicht zum

 vereinbarten Termin ausgeführt werden kann? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Gibt es einen gesonderten Bereich, wo Monteure Ersatzteile heraussuchen/bestellen und auch die erforderlichen technischen Infos abrufen können? [ ]  Ja [ ]  Nein
	2. Gibt es in Ihrem Betrieb mindestens einen qualifizierten Servicetechniker, der bei komplexen Arbeiten unterstützen kann? [ ]  Ja [ ]  Nein
	3. Wie erfolgen die Abnahme und der Qualitätscheck nach Erledigung der Reparatur und wo wird die reparierte Maschine zur Abholung bereit gestellt?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Wann und wer benachrichtigt den Kunden nach Fertigstellung der Reparatur bzw. bei einer Verzögerung?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Wie wird kontrolliert, ob alle ET im Reparatur-Auftrag erfasst wurden?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Welche Plausibilitätschecks gibt es der Abrechnung der Werkstattaufträge (z.B. sind Öle auf Abrechnung bei Wartungen?)

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Erfassen Monteure Texte direkt im ERP-System als spätere Vorlage für die Rechnungsstellung? [ ]  Ja [ ]  Nein
	2. Wie und durch wen werden Kunden nach dem Werkstattbesuch kontaktiert?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Welche Öffnungszeiten haben Sie im Service/der Kundenannahme?

Unterscheiden Sie zwischen Haupt- und Nebensaison?

Wie kommunizieren Sie Ihre Öffnungszeiten inkl. Notdienst (Internet, gut sichtbarer Aushang, Reparatur Rechnung, etc. (Belege dafür beifügen)

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Wo haben Sie Ihre AGB /. Reparatur-Bedingungen und Verrechnungssätze (inkl. Zuschläge, Staffelung am Wochenende, etc.) im Betrieb ausgehangen?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Hat jeder Werkstattmitarbeiter seinen eigenen Laptop / mobiles Endgeräte bzw. wie hoch ist die Ausstattungsquote (Anzahl Geräte / Anzahl Werkstattmitarbeiter) damit?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Erfolgt die Zeiterfassung der Mechaniker in der Werkstatt elektronisch und wird die Zeit

 unmittelbar dem Auftrag zugeordnet? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Können an der Ölzapfstation Auftragsnummer, Monteur, Ölsorte, Abgabemenge usw.

 elektronisch erfasst werden? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Informieren Sie Ihre Kunden über folgende Wartungstermine bei Fälligkeit? Fügen Sie bitte entsprechende Nachweise bei!
* Wartungstermine? [ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* TÜV? [ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* Auslauf der Gewährleistung? [ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* Auslauf der Gewährleistungs-Verlängerung? [ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* Auslauf des Servicevertrags? [ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* Anstehenden Feldspritzen- & Sprühgeräte Prüfung? [ ]  Ja [ ]  Nein

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Werden Gewährleistungsteile an einem speziellen Ort aufbewahrt – bitte die Dokumentation, den Prozess, die Verantwortlichkeit und die Einsendefristen erläutern!

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Erstellen Sie regelmäßig eine Ertragsrechnung für Reklamationen/ Garantien?

[ ]  Ja [ ]  Nein

Wenn ja, wie gestaltet sich der Prozess hierzu?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Wie hoch ist die Garantievergütung bei Ihren Hauptlieferanten bei Traktoren, Erntetechnik und Sonstige?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Können dem jeweiligen Hersteller bei Reklamationen und Garantiefällen alle

tatsächlichen Kosten lückenlos belegt werden? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Werten Sie aus, wie hoch das Delta zwischen beantragter und vergüteter Garantie ist?

[ ]  Ja [ ]  Nein

Wenn ja, wie hoch ist es gewesen in den zurückliegenden letzten drei Geschäftsjahren?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Geben Sie die durchschnittlichen Durchlaufzeiten in Tagen an:
	 🡪Im Regelfall einer Reparatur (Schadenstag bis Faktura an Kunden) Wert
	 🡪In der Gewährleistungs-Abwicklung (Schadenstag bis Fertigstellung Antrag) Wert
	2. Was tun Sie, dass der Kunde auch noch nach drei Jahren zur Inspektion kommt?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Welche Servicevereinbarungen für Landtechnik haben Sie in welcher Stückzahl im Verhältnis zu den Neumaschinenverkäufen derzeit schriftlich mit Kunden vereinbart?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Serviceart | 1. Jahr
 | 1. Jahr
 | Anteil Servicevertrag im Verhältnis zu Neumaschinenverkäufen (%) |
| Wartungsdienste / Inspektionen | Wert | Wert | Wert |
| Full Service Paket (seitens Hersteller) | Wert | Wert | Wert |
| Service-, Wartungsverträge (seitens Hersteller) | Wert | Wert | Wert |
| Nacherntecheck (seitens Hersteller) | Wert | Wert | Wert |

Was unternehmen Sie, um die Zahl der Servicevereinbarungen zu erhöhen? Wie ist der Prozess geregelt und wer ist verantwortlich (der Verkäufer, der Werkstattmeister, ein anderer bestimmter Mitarbeiter für die aktive Vermarktung von Serviceleistungen?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Wie groß ist der durch Ihr Unternehmen in den letzten fünf Jahren verkaufte Bestand folgender Maschinen und wie viele davon haben Sie zu einem Vor-/ Nacherntecheck in Ihrer Werkstatt?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie | Verkaufte Stückzahl | Zahl Vor-/Nacherntechecks |
| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Traktoren | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |
| Mähdrescher | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |
| Häcksler | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |
| Ballenpressen | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |

* 1. Mit welcher Strategie werden zukünftig in Ihrem Betrieb o.g. Service Potentiale gemessen und der Umsatz dazu ausgebaut?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Können Sie Remote Diagnose/Analyse durchführen? [ ]  Ja [ ]  Nein

Wenn ja, wie oft haben Sie im vergangenen Jahr Telemetriesysteme zur Analyse von Maschinenfehlern genutzt? Wie verrechnen Sie den Einsatz / die Fehleranalyse mittels Telemetriesystem?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Gibt es einen Service-Notdienst? [ ]  Ja [ ]  Nein

Falls Ja, wie ist Ihr Notdienst außerhalt der Öffnungszeiten, am Wochenende und an Feiertagen organisiert? (Belege dafür hier anfügen)

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Geben Sie bitte die Kennzahlen für die Produktivität 1 & 2 an.

Berechnung:

Produktivität 1 = geleistete Stunden / anwesende Stunden = Wert %

Produktivität 2 = fakturierte Stunden / anwesende Stunden = Wert %

* Geleistete Stunden: Produktivstunden der Monteure (Intern, Extern, Garantie) ohne Gemeinkostenaufträge wie Rasenmähen, Aufräumen, Hoffegen etc.
* Anwesende Stunden: Stunden, die die Mitarbeiter im Unternehmen waren (ohne Krankheitstage, Urlaub, Feiertage, Schulungen & Lehrgänge, etc.)
* Fakturierte Stunden: Anzahl der Stunden, die an Kunden berechnet wurden
	1. Bitte geben Sie die Kennzahl für die Service Absorption Rate an. Diese beschreibt, zu wie viel Prozent der Ertrag aus dem Bereich After Sales zu Deckung ihrer Gesamtkosten beiträgt.

Service Absorption Rate = Wert %

Berechnung:

Aftersales DB 1 (Erträge Servicebereich + Erträge Teilebereich) / Gesamt-Fixkosten des Betriebes (Personalkosten, Sachkosten, Kalkulatorische Kosten (Zinsen, AfA,…))

* 1. Bitte geben Sie Ihren durchschnittlichen Umsatz je Werkstattmittarbeiter an.

Berechnung:

 Werkstattumsatz / durchschnittliche Werkstattmitarbeiter = Wert €

Werkstattumsatz: Gesamte interne, externe und garantiebedingte Arbeitsleistung der Werkstatt als auch die Weiterbelastung von Fremdleistung etc. (ohne ET-Umsatz).

Mitarbeiter: inkl. Meister, Abwickler, Azubis (1 Azubi = 0,5 AK)

* 1. Bitte berechnen Sie Ihren tatsächlich erzielten Verrechnungssatz in zwei Varianten:

Variante 1: Gesamter Werkstattumsatz / geleistete Stunden = Wert €

Variante 2: Umsatz der Arbeitsleistung / geleistete Stunden = Wert €

Gesamter Werkstattumsatz: inkl. Fremdleistungen, Kleinteilepauschale, etc.

# **Lager / Ersatzteile / Shop**

* 1. Gibt es im Unternehmen eine/n Ersatzteilverantwortliche/n? [ ]  Ja [ ]  Nein

Erläutern Sie die Funktion sowie den Aufgabenbereich.

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Steht diesen ein eigenes Büro mit der Möglichkeit zu ungestörten Kunden-/ Lieferantengesprächen zur Verfügung? [ ]  Ja [ ]  Nein
	2. Erläutern Sie die Budget-Bestandteile der Ersatzteil-Abteilung aus Umsatz-, Ertrags- und Kostensicht:

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Wie viele verschiedene Ersatz- und Verschleißteilpositionen bevorraten Sie insgesamt?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Werden erforderliche Ersatzteile vordisponiert, um Wartezeiten zu vermeiden?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Wie groß war Ihr Lagerbestand (in Euro, nach Einkaufspreis) in den zurückliegenden drei Geschäftsjahren

 zum Stichtag 1.7. 2019: Wert 2020: Wert 2021: Wert

 zum Stichtag 31.12. 2019: Wert 2020: Wert 2021: Wert

* 1. Wie sieht Ihr Bestands-Management aus? Nennen Sie uns dazu folgende beiden Kennzahlen:

	Anteil so genannter schlafender Teile: Wert €

(Berechnung: Teile mit einer Lagerdauer zwischen 12 Monaten und 36 Monaten in Euro geteilt durch den Teilegesamtbestand in Euro)

Anteil so genannter toter Teile: Wert €

(Berechnung: Teile mit einer Lagerdauer > 36 Monate in Euro geteilt durch den Teilegesamtbestand in Euro)

* 1. Berechnen Sie bitte die Lagerumschlagshäufigkeit Ihres Betriebes (bezogen auf das zurückliegende Jahr):

Lagerumschlag (€) bezogen auf Umsatz: Wert

(Berechnung: Jahresumsatz (€) / durchschnittlichen Lagerbestand (€))

* 1. Welche Differenz hatten Sie bei der Lagerinventur innerhalb der letzten drei Jahre – in % im Verhältnis zum Gesamt-Lagerbestandswert:

 2019: Wert % 2020: Wert % 2021: Wert %

* 1. Wie hoch waren die wertmäßigen Anteile (%) folgender Positionen am Ersatz- und Verschleißteilumsatz des teilnehmenden Betriebes im zurückliegenden Jahr? (ohne MwSt.)

Originalteile, direkt beim Maschinen-/Gerätehersteller bezogen:

 Wert % vom Gesamtumsatz

Ident-/Nachbauteile inkl. Zubehör:

 Wert % vom Gesamtumsatz

* 1. Kommt bei Ihnen ein Warenwirtschaftssystem zum Einsatz? [ ]  Ja [ ]  Nein

Wenn ja, von welchem Software-Anbieter und in welcher Ausbaustufe?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Sind die Lagerorte je Artikel im ERP System hinterlegt?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Arbeiten Sie mit Scanner im ET Lager? [ ]  Ja [ ]  Nein

Falls Ja: Werden die gescannten Artikel ins ERP System (z.B. Transfer in den Kundenauftrag) automatisch übertragen? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Sind die Bestände aller Niederlassungen (sofern mehrere vorhanden) miteinander vernetzt? [ ]  Ja [ ]  Nein [ ]  Nur eine Niederlassung

Gilt das auch für eventuelle Partnerhändler? [ ]  Ja [ ]  Nein [ ]  Keine Partnerhändler

* 1. Können die Lagermitarbeiter den Ersatzteilbestand mobil abrufen? [ ]  Ja [ ]  Nein

Gilt dies auch für Service-/Kundendienst-Mitarbeiter? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Entnehmen neben den Lagermitarbeitern auch Werkstattmitarbeiter Teile aus dem Lager? [ ]  Ja [ ]  Nein
	2. Haben Sie einen aktiven und strukturierten, sowie strategisch ausgerichteten Ersatzteil Vertrieb? (Beispiel: gezielte Kundenansprache nach Maschinen-Geräteverkauf, Ersatzteilfrühbezug,…) [ ]  Ja [ ]  Nein

Bitte erläutern Sie Ihr Konzept.

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Ist die Ersatzteilausgabe für Kunden und Werkstatt total getrennt?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Unterhalten Sie einen Web Shop für Ersatzteile?
	[ ]  Ja [ ]  Nein

Falls ja, kann der Kunde direkt beliefert werden? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Verfügen Sie generell über ein ganzjähriges, regelmäßiges Auslieferungssystem direkt an den Kunden? [ ]  Ja [ ]  Nein

Falls ja, erläutern Sie Ihr Konzept:

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

Gibt es hierzu einen separaten Fuhrpark? [ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Geben Sie den Gesamt-Umsatz und -Ertrag Ihres Ersatzteilgeschäfts sowie die anteiligen Werte für folgende Parts-Kategorien an:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jahr** | **2019** | **2020** | **2021** |
|  | *Umsatz* | *Ertrag* | *Umsatz* | *Ertrag* | *Umsatz* | *Ertrag* |
| Gesamtwerte absolut | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |
| Verschleißteile | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |
| Betriebsmittel (Öle, Schmierstoffe,…) | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |
| Netze, Garne, Folien | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |
| Originalteile | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |
| Zubehörteile | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert | Wert |

* 1. Was unternehmen Sie zur weiteren zukünftigen Potentialausschöpfung in o.g. Bereichen!

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Fakturieren Sie von Kunden bestellte, aber nicht abgeholte Teile nach einem gewissen Zeitabstand an den Kunden? [ ]  Ja [ ]  Nein

Wenn ja, wie hoch ist der Prozentsatz nicht zeitnah abgeholter Ersatzteile (€) im Verhältnis zum Gesamtvolumen der Ersatzteile (€)?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Was unternehmen Sie, um kapitalbindende „Ladenhüter“ zu vermarkten?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Nach welchen Regeln / Prinzipien schreiben Sie die Ersatzteilbestände ab?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Erläutern Sie (nachvollziehbar), welchen Multiplikationsfaktor des Einkaufspreises Sie benötigen, um das Ersatzteillager kostendeckend zu führen?

Einkaufspreis \* Faktor Wert

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

(Personal- und Personalnebenkosten sowie zurechenbare Sachkosten einbeziehen)

* 1. Was wollen Sie in diesem Jahr speziell unternehmen, um den Ersatzteilumsatz zu steigern? Was ist daran anders als im Vorjahr?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Wie hoch ist der anteilige Ersatzteil-Umsatz am Gesamtumsatz in Prozent? – (Berechnung: Ersatzteil-Umsatz geteilt durch den Gesamtumsatz mal 100)

Wert %

* 1. Wie hoch waren Ihre Ersatzteillager-Gesamtkosten (inkl. Lohn) im vergangenen Jahr

(in Prozent des durchschnittlichen Lagerwertes)? Wert %

* 1. Haben Sie einen Shopbereich / Verkaufsraum? [ ]  Ja [ ]  Nein

Fügen Sie bitte hier Innenaufnahmen bei.

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

Falls ja, sind die Produkte mit Bezeichnungen und Preisen ausgezeichnet?

[ ]  Ja [ ]  Nein

* 1. Nach welchen Kriterien haben Sie den Verkaufsraum sowie die Position der Regale gestaltet und die Art der Waren ausgewählt (zum Beispiel Kundenführung, Produktgruppen, Platzierung, etc.)? Die Erläuterung kann auch durch das Hinzufügen von Bildern erfolgen.

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

Dateien: Klicken Sie bitte hier, um die Dateinamen Ihrer Dokumente anzugeben.

* 1. Wie groß ist Ihr Umsatz im Verkaufsraum? Wert €

Wie ist er strukturiert? Welche Tendenzen beobachten Sie dabei? Wie soll der Umsatz gesteigert werden?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.

* 1. Welchen Umsatz erzielten im Vorjahr Ihre Ersatzteil-Verkäufer / Lageristen durchschnittlich? Wert €

(Berechnung: Gesamter Ersatzteil- und Shop-Umsatz geteilt durch die Anzahl Lagermitarbeiter einschließlich Abteilungsleiter)

* 1. Wie hoch ist der Teileerlös in der Werkstatt pro Serviceberater / Meister?

Wert €

(Berechnung: Erlöse aus dem Verkauf von Teilen durch die Werkstatt / Anzahl Serviceberater / Meister)

* 1. Wie hoch ist der Rohertrag im Ersatzteilbereich in Prozent?

Wert %

(Berechnung: Rohertrag Ersatzteileverkauf geteilt durch Gesamtumsatz Ersatzteileverkauf)

* 1. Wie hoch ist der Kostendeckungsfaktor des Ersatzteilverkaufs?

Wert %

(Berechnung: Erträge aus ET (DB1) / Personalkosten Bereich ET Service)

* 1. Wieviel wurde im Vorjahr bei Ersatz- und Verschleißteilen sowie Betriebsstoffen über die Werkstatt verkauft / abgerechnet und wieviel über die Lagersparte?

Klicken Sie bitte hier, um Ihre Antwort einzugeben.