

# STEIGERUNG DER LIEFERTREUE DER LIEFERANTEN IM ERSATZTEILGESCHÄFT EINES AUTOMOTIVE OEM

Beim im Projekt beteiligten Automotive OEM soll im Ersatzteilgeschäft ein schneller und exzellenter Service die Kundenzufriedenheit sicherstellen. Hierbei ist die Ersatzteilverfügbarkeit ein wichtiges Ziel. Die Ersatzteile werden von den Lieferanten an das Global Logistics Center (GLC) in Germersheim geliefert. Von dort werden sie über ein mehrstufiges Distributionsnetz in die Werkstätten gebracht. Daher ist eine hohe Verfügbarkeit im GLC und damit einhergehend eine hohe Liefertreue der Lieferanten erforderlich. Die Sicherstellung dieser Liefertreue ist keine einfache Aufgabe: Bedingt durch die Vielzahl der Fahrzeuge und deren lange Lebensdauer werden durch das GLC Ersatzteile von mehreren tausend Lieferantenwerken gemanagt.

Zu Beginn des Projekts wurden mittels quantitativer Analysen prioritär zu verbessernde Lieferanten identifiziert. Anschließend wurden durch Interviews, Workshops sowie eine systematische und umfassende Ursache-Wirkungs-Analyse Maßnahmen zur Verbesserung der lieferantenseitigen Liefertreue erarbeitet. Die im Rahmen der Analyse gewonnenen Erkenntnisse wurden bereits während der Laufzeit des Projekts in erste Maßnahmen in Form von Minimal Viable Products umgesetzt, welche zu einer deutlichen Verbesserung der Liefertreue führten: Bei den priorisierten Ersatzteil-Lieferanten konnte die Liefertreue bereits signifikant gesteigert werden.

Um die nachhaltige Steigerung sicherzustellen, wurden eine Roadmap und zugehörige Umsetzungskonzepte für innovative Projekte zur Verbesserung der Supply-Chain-Transparenz, der stärkeren IT-Vernetzung mit Lieferantenwerken sowie der Performanceprognose- und Planungsaufgaben erarbeitet.

■ At the automotive OEM involved in the project, fast and excellent service is to ensure customer satisfaction in the spare parts business. An important goal here is the availability of spare parts. The suppliers deliver spare parts to the Global Logistics Center (GLC) in Germersheim. From there, these parts are transported through a multi-echelon distribution to the car repair workshops. Hence, it is necessary to have high availability of the spare parts at the GLC and consequently a high delivery reliability of the suppliers is of key importance/required. However, it is no easy task to ensure this delivery reliability: The large number of vehicles and their long service lives means that the GLC manages spare parts from thousands of supplier plants.

At the beginning of the project, the priority of suppliers needing to be improved was set based on quantitative analyses. Subsequently, through interviews, workshops and a systematic and comprehensive cause-effect analysis, measures were developed to improve delivery reliability on the supplier side. The interim results gained from the analysis were already implemented during the course of the project in initial activities in form of minimal viable products, which led to a significant improvement in delivery reliability: The delivery reliability of a group of prioritised spare parts suppliers was increased by a significant percentage on average.

To ensure a long-term improvement, a roadmap and the related implementation concepts were prepared for innovative projects to increase supply chain transparency, strengthen the IT network with supplier plants as well as improve the performance of forecasts and planning tasks.



Dr. Laura Reder  
Supply Chain Development & Strategy  
+49 231 9743-459  
laura.reder@iml.fraunhofer.de

Dr.-Ing. Markus Witthaut  
Supply Chain Development & Strategy  
+49 231 9743-450  
markus.witthaut@iml.fraunhofer.de

# INCREASING DELIVERY RELIABILITY OF SPARE PART SUPPLIERS FOR AN AUTOMOTIVE OEM

A person in a dark suit and light blue shirt is pointing with their right hand at a glowing blue hexagon in the center of a digital interface. The interface is composed of several interconnected hexagons, each containing a different business-related icon: a gear, a document with a pencil, a line graph on a monitor, and a pie chart. The background is a blurred office setting with blue lighting. The overall theme is business-to-business (B2B) and supply chain management.

**B2B**

