

## Steckbrief

### „Optimierung Reparaturlogistik im CE-Handel“

#### Bereich

Logistik, Reparaturlogistik

#### Schlagworte

Reparaturlogistik, repair logistics, Prozessmanagement, Prozesssicherheit, Qualitätsmanagement, Kundenbeziehungsmanagement, Ressourcenoptimierung, Zeitmanagement, Kostenoptimierung

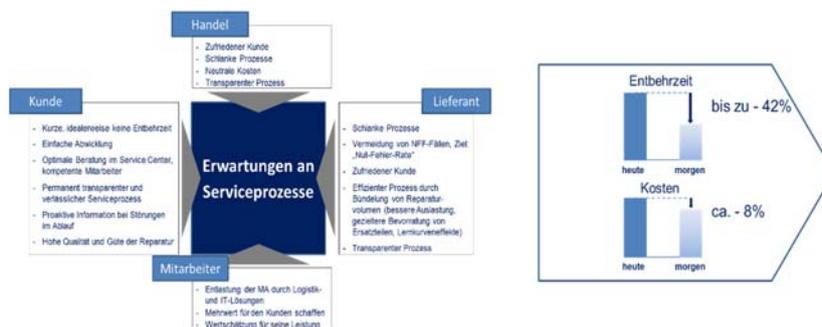
#### Studie/ Projekt

Studie

#### Ausgangssituation/ Projektauftrag/ Zielsetzung

Reparaturen fördern zunächst nicht die Zufriedenheit von Kunden. Komplexen und damit für den Kunden unangenehmen Prozessen folgt eine meist „lange“ Entbehrzeit. Erste Hinweise zeigen, dass es hinsichtlich der Serviceabwicklung länderspezifische Unterschiede gibt, die unterschiedliche Stärken und Schwächen aufweisen.

Länderspezifisch waren die Systeme zu erfassen, zu analysieren und hinsichtlich ihrer Stärken und Schwächen zu bewerten. Auf den Erkenntnissen aufbauend, war ein Konzept, das verstärkt den Anforderungen der Kunden und unter der besonderen Berücksichtigung des Multichannelsansatzes zu entwickeln und zu bewerten, um hieraus ein optimiertes Reparaturkonzept für den CE-Handel zu erarbeiten.



## Vorgehensweise

- Identifikation von Reparaturkonzepten in D, CH, NL, A
- Bewertung der Konzepte unter Beachtung der regionalen Besonderheiten, der Aspekte der Kunden, der Industrie und des länderspezifischen Handels
- Erarbeitung eines Konzepts zur Optimierung der Reparaturlogistik hinsichtlich Kosten, Zeit und Qualität

## Ergebnisse/ Erkenntnisse

### Erkenntnisse aus dem Ländervergleich



### Erkenntnisse aus der Anforderungsanalyse der Kunden (Auszug)

- Die vom Kunden akzeptierten Entbehrzeiten sind produkt- und saisonabhängig.
- Die vom Kunden erwarteten Entbehrzeiten sind kürzer, als die derzeit im Handel vorgefundenen (Bsp. Handy: vom Kunden erwartet max. 3 Tage, im Handel 8,7 Tage).

### Konzept (Auszug):

- Betrieb von Hubs durch einen Logistikdienstleister
- Bildung von Regionen mit Ø XX Abholstellen je Region
- Tägliche Entsorgung der Märkte *nach* Ladenschluss mit anschließender werkstattbezogener Sortierung der Reparaturfälle im Hub über Nacht
- Zustellung zu den Werkstätten im Laufe des nächsten Tages
- Nutzung von Großwerkstätten und Bündelung der Werkstattvolumina
- Reduzierung der Werkstattzahl, dadurch Erhöhung der **Reparaturqualität, -kosten (-8%) und -zeit (-42%)**
- IT als integraler Bestandteil

### Ansprechpartner

Prof. Dr. Stefan Rock

0841 9348 7370

stefan.rock@thi.de