

Logistikdienstleistungen

Logistik für die Telekommunikationsindustrie

Effiziente und zuverlässige Ersatzteillieferung in vier Stunden

Ersatzteillogistik | Ob Mobilfunk, Festnetz, Internet oder Home-Entertainment – wenn ein Mobilfunkmast eines Netzbetreibers ausfällt, müssen Telekommunikationskunden mit massiven Einschränkungen rechnen. Damit potenzielle Störungen so schnell wie möglich behoben werden, hat Arvato SCM Solutions ein maßgeschneidertes Konzept für eine Techniker-Supply-Chain entwickelt, das die Versorgung mit Ersatzteilen binnen vier Stunden sicherstellt.



Bild 1
Im Zentrallager Marienfeld werden für die Ersatzteillieferung von Nokia Networks rund 2500 Artikel und somit nahezu das gesamte Spektrum für eine funktionierende Netzwerkinfrastruktur vorgehalten – die Palette reicht von gängigen Verbrauchsmaterialien über Antennenaufsätze bis hin zu kompakten Kabelbäumen und speziellen Bauteilen wie Platinen.

Wenn das Netz eines Telekommunikationsunternehmens ausfällt, können die Kunden plötzlich nicht mehr telefonieren, im Internet surfen oder wie gewohnt fernsehen. Die Netzbetreiber sind daher sehr bemüht, Störungen in ihrer Infrastruktur umgehend zu beheben und Reparaturen an Mobilfunksendern von ihrem technischen Kundendienst durchführen zu lassen. Kein leichtes Unterfangen, denn immerhin gibt es in Deutschland laut Angaben der Bundesnetzagentur mittlerweile mehr als 74 000 Standorte mit Sendeanlagen, von denen ein Teil auf Häusernächern in Ballungszentren installiert ist. „Telekommunikationsunternehmen stehen vor der Herausforderung, eine zügige und

zuverlässige Ersatzteilversorgung sicher zu stellen“, sagt David Engel, Head of Business Development im Bereich Telecommunication bei Arvato SCM Solutions (Bild 2). „Wenn fehlende oder falsche Ersatzteile Zweitanfahrten der Techniker erfordern, verzögert das die Reparatur und treibt die Kosten.“ Nokia Networks hat daher seine Ersatzteillogistik seit dem Jahr 2010 an Arvato SCM Solutions vergeben, um so die flächendeckende Versorgung der Techniker in ganz Deutschland sicherzustellen.

Großes Teilespektrum für schnellen Tausch

„Ersatzteillogistik ist ganz anders als Kontraktlogistik, wo es darum geht, so viel wie möglich zu zentralisieren und die Belieferung auf der letzten Meile sicherzustellen“, erklärt David Engel. „Da die Komponenten im Ersatzteilgeschäft oft zeitkritisch sind, sieht unsere Netzwerklösung für Nokia Networks einen zentralen Logistikstandort in Marienfeld mit strategischen Kleinlagern in der Fläche vor, die entsprechend den geografischen Erfordernissen deutschlandweit verteilt sind.“ (Bild 1) Allein für diesen Kunden hat Arvato SCM Solutions gemeinsam mit dem Partnerunternehmen GO! zehn sogenannte Field Stocking Loca-

tions (FSL), die die wichtigsten Ersatzteile für Notfall-Reparaturen bereithalten. Dabei wird im Vorfeld genau analysiert, welche Teile in den FLS für den Notfall vorgehalten werden müssen und welche aus dem Zentrallager bezogen werden können. Während das Artikelspektrum in einem solchen Emergency-Lager für Nokia Networks mehrere Hundert kritische Teile und Komponenten umfasst, wird im Zentrallager Marienfeld mit rund 2500 Artikeln nahezu das gesamte Spektrum für eine funktionierende Netzwerkinfrastruktur vorgehalten – die Palette reicht von gängigen Verbrauchsmaterialien über Antennenaufsätze bis hin zu kompakten Kabelbäumen und speziellen Bauteilen wie Platinen (Bild 3). Der Nachschub wird über das Zentrallager gesteuert, das während seiner Öffnungszeiten von 8 bis 17 Uhr auch als regionale Field Stocking Location fungiert. Aus den Kleinlagern heraus werden die Techniker der Netzprovider im Notfall rund um die Uhr mit den benötigten Ersatzteilen versorgt. Dabei überwacht das zentrale IT-System den Prozess von der Kundenanfrage bis zur Lieferung an den Techniker und gleicht auch die Bestände in den Field Stocking Locations mit dem Bedarf ab.

Logistikdienstleistungen

„Die FSL-Struktur funktioniert sehr gut und hat sich bewährt, da wir unseren Kunden so 24 Stunden am Tag an sieben Tagen in der Woche einen effektiven Notfallservice anbieten können“, sagt David Engel. Allein für Nokia Networks werden aus den Emergency-Lägern deutschlandweit jedes Jahr rund 1000 Belieferungen durchgeführt. Auf dieser Basis ist hierzulande eine Versorgung der Techniker mit den benötigten Ersatzteilen binnen vier Stunden sichergestellt – in einzelnen Regionen wie Berlin oder Düsseldorf ist die Versorgung sogar innerhalb von zwei Stunden möglich. Dafür stellt der Express-Dienstleister GO! nicht nur seine Lagerfläche zur Verfügung, sondern wird von Arvato auch als Frachtführer eingesetzt, der die Ersatzteile auf dem schnellsten Weg an den zuständigen Service-Techniker ausliefert.

Gute Planung steigert Effizienz

Neben der Lagerung des Materials zählt für die Telekommunikationsunternehmen der Einsatz der Service-Techniker zu den wesentlichen Kostentreibern. Daher übernimmt Arvato SCM Solutions auch das Transportmanagement und sorgt dafür, dass ein Techniker seine Tagestour mit allen benötigten Ersatzteilen an Bord absolvieren kann. Damit das Auslastungsmanagement optimal funktioniert, stellt der Outsourcing-Dienstleister die Bestandsdaten von zehn Lägern in ganz Deutschland bereit. Da die Störfälle direkt dem Telekommunikationsunternehmen gemeldet werden, kann es auf dieser Basis den Technikereinsatz disponieren. Arvato erhält im Gegenzug die entsprechenden Emergency-Orders und sorgt dafür, dass die benötigten Teile zur richtigen Zeit am richti-

gen Ort sind. Aber nicht nur die Komponenten werden bereitgestellt, sondern auch deren Verbrauch überwacht. Dazu schreibt der Techniker Aufträge mit einer Auflistung der verbrauchten Artikel und gibt defekte Teile zurück. Sollte dies nicht der Fall sein, wird die Rückgabe der alten Netzwerkkomponenten binnen einer bestimmten Frist elektronisch angemahnt – dies ist nicht nur wegen der Einhaltung des aktuellen Elektro- und Elektronikgerätegesetzes (ElektroG) notwendig, sondern sichert dem Auftraggeber auch wertvolle Rohstoffe. Denn sollte ein Teil nicht wiederaufbereitet werden können, wird es recycelt.

Zuverlässige und leistungsfähige Prozesse

Die größte Herausforderung wird in Zukunft die Ersatzteillogistik in Ballungsgebieten sein. Nicht nur, dass die Techniker ihre Einsatzorte aufgrund des zunehmenden innerstädtischen Verkehrs noch schlechter mit ihren Fahrzeugen erreichen können, auch für die Frachtführer wird es immer schwerer, die Verwendungsstellen zu bestücken. David Engel: „Wir arbeiten daher schon heute an engmaschigen Pick-up-



Bild 2

David Engel, Head of Business Development im Bereich Telecommunication bei Arvato SCM Solutions.

Strukturen mit Packstationen für Mega-Städte, um auch künftig eine effiziente Versorgung mit Ersatzteilen sicherzustellen.“ Mit Erfolg, denn neben Nokia Networks konnte noch ein weiteres Telekommunikationsunternehmen als Kunde gewonnen werden, dessen technischer Außendienst deutschlandweit in 135 Minuten mit Artikeln wie Netzwerkbaugruppen versorgt wird, damit die technische Infrastruktur von Telefon, Internet und Gebäudesicherheit reibungslos funktioniert. Kunde der ersten Stunde ist der Geldautomaten- und Kassenhersteller Diebold Nixdorf, für den Arvato bereits seit 2004 eine flächendeckende Techniker-Supply-Chain im Wirtschaftsraum EMEA steuert.

Nicole Heymann, Fachjournalistin

Bild 3

Der Nachschub wird über das Marienfelder Zentrallager gesteuert, das während seiner Öffnungszeiten von 8 bis 17 Uhr auch als regionale Field Stocking Location fungiert.

Bilder: Arvato

