

## Siemens Servicekonzepte stellen den Kunden in den Mittelpunkt

- **Siemens Postal, Parcel & Airport Logistics unterstützt seine Kunden erfolgreich über den gesamten Lebenszyklus hinweg**
- **Weltweites, zertifiziertes Ersatzteilgeschäft wird vom Hauptsitz in Konstanz, Deutschland, gesteuert**
- **Zentrales Lager in der Nähe des Frankfurter Flughafens gewährleistet schnelle Lieferung**

Als zuverlässiger Lebenszykluspartner sorgt Siemens Postal, Parcel & Airport Logistics (SPPAL) dafür, dass Komponenten schnell instandgesetzt oder ausgetauscht werden können. Dabei wird die gesamte Bandbreite des Unternehmensportfolios sowie die große installierte Basis von Anlagen in den Bereichen Gepäck- und Frachtabfertigung, Brief- und Paketsortierung abgedeckt.

„Wir nehmen unsere Kunden und deren Interesse am Investitionsschutz ernst und bieten nicht nur die Möglichkeit, Maschinen zu reparieren und Komponenten auszutauschen, sondern machen es auch noch so einfach wie möglich. Genauso wichtig ist es, die Basis dafür zu legen, dass sich Maschinen und Anlagen modernisieren lassen“, betont Christian-Marius Wegner, Leiter Customer Services.

SPPAL verfügt bereits seit vielen Jahren über ein zentral angesiedeltes und zertifiziertes Ersatzteilwesen, deren Mitarbeiter weltweit sehr eng mit den Kunden zusammenarbeiten. Einerseits fordern Kunden eine hohe Systemverfügbarkeit, andererseits sollen möglichst wenige Ersatzteile bevorratet werden. Um schnell und effizient auf benötigte Teile zugreifen zu können, ist eine genaue Kenntnis darüber erforderlich, welche Anlagen bei den Kunden verwendet werden.

Gesteuert wird das ISO 9001 zertifizierte, weltweite Ersatzteilgeschäft vom Haupt-

standort Konstanz aus. Der angebotene „Internet Web-Shop“ bietet Kunden eine Rund-um-die-Uhr Bestellmöglichkeit.

Im SPPAL-Zentrallager in der Nähe des Frankfurter Flughafens stehen den Kunden mehr als 15.000 verschiedene Komponenten zur Verfügung. Von dort werden jährlich über 50.000 Teile weltweit versendet. Im Lager befindet sich immer ein Basisbestand an sofort verfügbaren Ersatzteilen.

Die Nähe zum Frankfurter Flughafen ermöglicht kurze Transportwege sowie späte Abholzeiten für die Express-Dienstleister. Geht ein Auftrag noch vor 15 Uhr eines Werktages ein, so ist ein Großteil der angefragten Teile innerhalb der EU bereits am nächsten Werktag beim Kunden. Auf diese Weise muss der Kunde weniger Ersatzteile bevorraten.

In Frankfurt am Main gibt es zudem das sogenannte Austauschlager, in welchem reparierte Teile zu reduziertem Preis angeboten werden. Darüber hinaus befindet sich am Standort Konstanz auch ein Reparaturzentrum, in dem Computer und Tintenstrahldrucker instand gesetzt werden.

Die langfristige Absicherung einer Investition beim Kunden ist ein wesentlicher Bestandteil des SPPAL-Lebenszyklus-Managements. So Wegner: „Es ist unser Anspruch, Systeme auch nach mehr als 20 Jahren am Leben zu halten und die Laufzeit der Anlagen gegebenenfalls mit den richtigen Modernisierungslösungen um weitere Jahre zu verlängern. Das wissen unsere Kunden zu schätzen.“

Die Ersatzteilexperten von SPPAL stehen den Kunden für sogenannte „Bestands-Reviews“ zur Verfügung, die auch noch nach vielen Jahren erfolgen können. Dementsprechend wird das Ersatzteillager an die aktuellen Anforderungen angepasst und optimiert.

„Wir legen großen Wert auf einen regelmäßigen Austausch mit unseren Kunden, um Fragen zu Lieferungen, Substituten und zur Technik zu besprechen. Der Austausch hilft beiden Seiten, Themen schnell zu identifizieren und zu lösen“, führt Wegner aus. Ein solches Konzept beginnt beim initialen Ersatzteilkpaket, das mit dem Kauf eines Systems ausgeliefert wird, und endet mit einem Rahmenvertrag. Das sorgt für eine gute Ersatzteilversorgung auch noch Jahre nach der ersten Lieferung.

„Wann immer es Fragen zum Ersatzteilwesen gibt, wir unterstützen gerne und helfen mit maßgeschneiderten Ersatzteil-Lösungen“, sagt Wegner.

**Ansprechpartner für Journalisten**

Monica Soffritti

Telefon: +49 7531 86-2659, E-Mail: [monica.soffritti@siemens.com](mailto:monica.soffritti@siemens.com)[www.siemens.com/logistics](http://www.siemens.com/logistics)

**Siemens Postal, Parcel & Airport Logistics GmbH** (SPPAL) mit Sitz in Konstanz ist eine 100-prozentige Tochter der Siemens AG. SPPAL ist ein führender Anbieter für innovative Produkte und Lösungen in den Bereichen Brief- und Paket-Automation sowie in der Flughafenlogistik mit Gepäck- und Frachtabfertigung. Softwarelösungen und Kundenservice vervollständigen das Portfolio. Das Unternehmen ist mit einer weltweit installierten Basis in mehr als 60 Ländern aktiv. Unter den Hauptkunden befinden sich namhafte Flughäfen sowie Post- und Paketdienstleister rund um den Globus. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.siemens.com/logistics](http://www.siemens.com/logistics)

Die **Siemens AG** (Berlin und München) ist ein führender internationaler Technologiekonzern, der seit mehr als 165 Jahren für technische Leistungsfähigkeit, Innovation, Qualität, Zuverlässigkeit und Internationalität steht. Das Unternehmen ist in mehr als 200 Ländern aktiv, und zwar schwerpunktmäßig auf den Gebieten Elektrifizierung, Automatisierung und Digitalisierung. Siemens ist weltweit einer der größten Hersteller energieeffizienter ressourcenschonender Technologien. Das Unternehmen ist Nummer eins im Offshore-Windanlagenbau, einer der führenden Anbieter von Gas- und Dampfturbinen für die Energieerzeugung sowie von Energieübertragungslösungen, Pionier bei Infrastrukturlösungen sowie bei Automatisierungs-, Antriebs- und Softwarelösungen für die Industrie. Darüber hinaus ist das Unternehmen ein führender Anbieter bildgebender medizinischer Geräte wie Computertomographen und Magnetresonanztomographen sowie in der Labordiagnostik und klinischer IT. Im Geschäftsjahr 2014, das am 30. September 2014 endete, erzielte Siemens einen Umsatz aus fortgeführten Aktivitäten von 71,9 Milliarden Euro und einen Gewinn nach Steuern von 5,5 Milliarden Euro. Ende September 2014 hatte das Unternehmen auf fortgeführter Basis weltweit rund 343.000 Beschäftigte. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.siemens.com](http://www.siemens.com)