Interview:

**„Wir sorgen als Komplettanbeiter für eine hohe Trailer-Uptime“**

**Britta Sprey über Ersatzteillogistik, das Service Partner Netzwerk und digitale Lösungen bei Schmitz Cargobull**

**Frau Sprey, Schmitz Cargobull setzt auf ein flächendeckendes Netzwerk von über 1.400 Service Partnern in Europa. Was macht dieses Netzwerk so besonders?**  
Unsere Service Partner sind nicht nur Werkstätten – sie sind echte Problemlöser für unsere Kunden. Sie kennen die Fahrzeuge, die Komponenten und oft auch die Menschen dahinter. Durch ihre Erfahrung und Expertise können sie Ausfallzeiten der Trailer minimieren und die Lebensdauer der Trailer verlängern. Das ist ein echter Mehrwert für Flottenbetreiber.

**Wie gelingt es, die Ersatzteilversorgung so schnell und zuverlässig zu gestalten – auch über Ländergrenzen hinweg?**Unsere Ersatzteile sind über ein europaweit qualifiziertes Netzwerk von Service Partnern lokal verfügbar. Das sorgt für Nähe zum Kunden, schnelle Verfügbarkeit und eine hohe Beratungsqualität direkt vor Ort. Durch unsere 29 Verteilerstandorte in ganz Europa und das Zentrallager in Altenberge liefern wir meist binnen 24 h an die Service Partner und kundeneigenen Werkstätten.

**Welche Rolle spielt die EPOS-Datenbank in diesem Prozess?**  
EPOS, das Electronical Parts Documentation and Ordering System ist unsere Online-Datenbank, die mittlerweile über 1,4 Millionen dokumentierte Schmitz Cargobull Trailer beinhaltet. Durch die Eingabe der VIN (Fahrgestellnummer) kann das benötigte Ersatzteil einfach und gezielt identifiziert und über unseren Webshop bestellt werden. Das spart Zeit, reduziert Fehler und kann zu jeder Zeit, unabhängig von Öffnungszeiten oder Callcenter-Verfügbarkeit, erfolgen. Der Webshop beinhaltet rund 80.000 Ersatzteil-Positionen sowohl von Schmitz Cargobull als auch anderer Markenhersteller.

**Über 80.000 Artikel – auch für Fremdfabrikate. Warum ist das wichtig?**  
Viele unserer Kunden betreiben gemischte Flotten. Deshalb ist es für uns selbstverständlich, auch Ersatzteile für andere Hersteller anzubieten. Unser Ziel ist es, ein echtes One-Stop-Shopping-Erlebnis zu schaffen – unabhängig vom Fabrikat.

**Sie bieten auch „Value Parts“ für eine zeitwertgerechte Reparatur an. Was steckt dahinter?**  
Mit unseren Value Parts bieten wir eine wirtschaftliche Lösung für die zeitwertgerechte Reparatur älterer Fahrzeuge. Damit reagieren wir auf den Trend, dass Trailer heute deutlich länger im Einsatz bleiben – und unsere Kunden erwarten hierfür passende, kosteneffiziente Reparaturoptionen. Über unseren Webshop lassen sich sowohl Originalteile als auch geprüfte, zeitwertgerechte Value Parts einfach identifizieren und bestellen. So können Werkstätten ältere Fahrzeuge zuverlässig instand setzen und gleichzeitig die Reparaturkosten im Rahmen halten. Dieses Angebot stößt bei unseren Kunden auf sehr positive Resonanz – insbesondere in einem herausfordernden Marktumfeld.

**Wie stellen Sie sicher, dass die Qualität bei den Service Partnern einheitlich hoch bleibt?**  
Unsere Service Manager stehen im engen Austausch mit den Werkstätten, wählen neue Partner aus und entwickeln bestehende weiter. Zusätzlich bauen wir einen Außendienst auf, der die Partner betreut und die Verbindung zum Endkunden stärkt. Ein Highlight ist unsere jährliche Auszeichnung „Service Partner of the Year“, mit der wir Service Partner in jedem europäischen Land für besonderes Engagement würdigen.

**Was ist Ihre Vision für die Zukunft des Aftermarket-Geschäfts bei Schmitz Cargobull?**  
Wir wollen unseren Kunden weiterhin ein Rundum-sorglos-Paket bieten – mit schnellen Lösungen, hoher Qualität und persönlicher Betreuung. Als Komplettanbieter im Werkstatt- und Servicebereich sind wir dafür bestens aufgestellt.

Ein Bild, das Menschliches Gesicht, Person, Lächeln, Kleidung enthält.

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein.

Zur Person:  
Britta Sprey ist seit Juli 2020 Geschäftsführerin von Cargobull Parts & Services. Seit Februar 2007 ist sie in unterschiedlichen Funktionen für Schmitz Cargobull tätig.