

■ **Kobra Formen GmbH, 08485 Lengsfeld/Sachsen, Deutschland**

# Kundenorientierte Unternehmensstrategie – Impulse für modernen Formenbau

**Zufriedene Kunden sind der Erfolgsmotor moderner Unternehmen. Diese Philosophie gilt für kleinere Produzenten gleichermaßen wie für multinationale Konzerne. Kundenorientierte Unternehmensstrategien eröffnen flexiblen Mittelständlern im produzierenden Gewerbe perspektivreiche Geschäftschancen. Mit zunehmender Komplexität**

**der angebotenen Produkte und deren weltweiter Erhältlichkeit steigen jedoch auch markt- und kundenbezogene Risiken. Ein technologieführender deutscher Hersteller von Spezialformen für die Betonsteinindustrie stellt sich dieser Herausforderung mit seiner neuen Kundenplattform „Kobra Impulse“.**

Unter Kundenorientierung versteht die Kobra Formen GmbH nicht nur ein kurzfristiges Geschäft, sondern vielmehr ein gelebtes Prinzip der strategischen Unternehmensführung. Durch die konsequente Ausrichtung der Geschäftsprozesse aller Unternehmensbereiche an den Bedürfnissen seiner Kunden gewann der Formenbauer spürbar an Flexibilität und konnte seit Jahren beispielhaft wachsen. Die konstruktive Zusammenarbeit macht die Kunden für Kobra zu einem wichtigen Treiber und wertvollen Impulsgeber für innovative Produkte und Dienstleistungen (Abb. 1).

wirkung bewegter Massen durch gegenseitigen Anstoß. Dabei werden bei jedem Kontakt bestimmte Kräfte ganz oder teilweise auf die Beteiligten des Systems übertragen. Impulse werden aus psychologischer Sicht auch als die kurz- oder längerfristige Einwirkung auf das Verhalten von Personen oder Personengruppen bezeichnet. Für Kobra bedeutet das, Anstöße zu geben und zu nehmen, bei möglichst häufigem Kontakt zu Kunden und Branchenexperten.

wicklung verknüpft der Formenbauer zu einem Kreislauf, in dessen Mitte Kunde und Vertrieb gemeinsam agieren (Abb. 2). Damit ist Kobra Impulse wohl der Marktbereich mit der höchsten Dynamik, wenn es darum geht, seinen Kunden praktischen Nutzen zu verkaufen. Im Fokus steht die Produktion der Betonwerke.

## „Kundenbetreuung ist Tagesgeschäft.“ – Kobra Impulse [Operate]

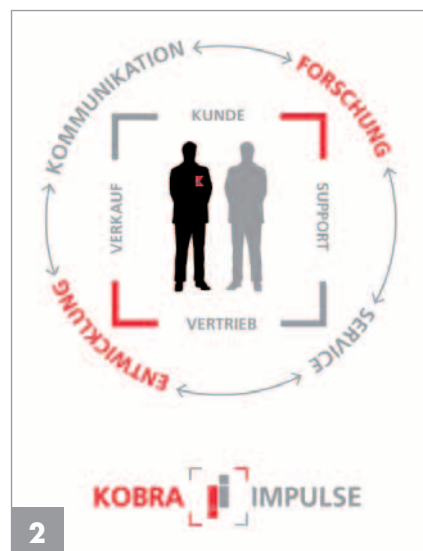
Kobra Impulse besteht aus den drei Marken Impulse [Operate], [Campus] und [Project]. Der Formenbauer bündelt damit sämtliche Instrumente und Funktionen, welche die Qualität der Kundenbeziehung wesentlich beeinflussen. Service, Kommunikation, Forschung und Ent-

wicklungsprozesse sind die Basis für das After Sales Geschäft der Kobragroup. Kontinuierliche Präsenz beim Kunden, technische und kaufmännische Problemlösefähigkeiten, die qualitativ hochwertige Realisierung oder Wiederherstellung gewünschter Produktmerkmale sowie die abschließende Bereitstellung der Produkte zur Kundenzufriedenheit sind einige wesentliche Punkte, welche die Kunden von einer Zusammenarbeit mit ihrem Lieferanten erwarten. In Marktberichten werden markt- und kundenspezifische Reglements sowie Feedback über laufende Produkte verarbeitet und bilden die Basis von Produktstrategien. Ergänzt um spezielle Informationsbedarfe der Kunden entsteht ein effektives Tool zur umfassenden Bearbeitung aller Aufträge, ohne dabei besondere Anforderungen zu vernachlässigen.



Bei Kobra steht der Kunde im Mittelpunkt

Im Jahr 2006 hat Kobra eine neue Produkt- und Markenstruktur installiert. Neben den Kerngeschäftsbereichen Formenbau und Steindesign bildet die Marke Kobra Impulse eine weitere tragende Säule für die sichere Zukunft des Unternehmens. In der Technik beschreiben Impulse sinngemäß die Wechsel-



Die neue Kundenplattform Kobra Impulse schafft praktischen Nutzen im Betonwerk

Im Allgemeinen ist der Service der Beste, den der Kunde nicht nachzufragen braucht. Für Kobra ist der technische Support seiner Auftraggeber jedoch von sehr hoher Wichtigkeit. Ist der Innovationsoutput eines Unternehmens so hoch wie



# KOBRA



## SERVICE MIT SYSTEM.



**OPERATE**   
Support on Site™  
Start up™  
Dynamic View™  
My Calibration™



## ➔ VISION TO REALITY

Wir setzen auf »Service made in Germany«. Fordern Sie unsere Kompetenz im Formenbau! **KOBRA IMPULSE [OPERATE]** ist Ihre Marke für reibungslose Prozesse und perfekte Produkte im Betonwerk.

### IHRE VORTEILE:

- Schnelle und erfahrene Hilfe vor Ort.
- Praktische Lösungen zur Optimierung Ihrer Produktion.
- Erweiterung des Customer Service Networks in 2007.

Detaillierte Informationen erhalten Sie von unserem Vertriebsteam.

[www.kobragroup.com](http://www.kobragroup.com) | [info@kobragroup.com](mailto:info@kobragroup.com)



**KOBRA FORMEN GMBH**  
Plohnbachstraße 1  
08485 Lengenfeld/Germany  
Fon +49 [3 76 06] 3 02-0  
Fax +49 [3 76 06] 3 02-22

**KOBRA**  **IMPULSE**

hier, verlangt die Kundenbetreuung nach einem schlagkräftigen Service. Um künftig in den Märkten noch schneller reagieren zu können, baut der Formenbauer seine Servicestruktur im Jahr 2007 weiter aus. Dies betrifft insbesondere die Erweiterung des bestehenden Customer Service Networks um weitere Service-Center sowie die Aufstockung kompetenter Fachkräfte im Stammhaus und in den lokalen Repräsentanzen, um den Kunden künftig noch schneller und häufiger erreichen zu können.

Mit den neuen Servicemarken bietet die Kobra Formen GmbH wirtschaftliche Lösungen zur Optimierung der Produktionsprozesse im Betonwerk.

**Impulse [Operate] »Start up™«  
und [Operate] »Support on Site™«**

Das Angebot im technischen Vor-Ort-Service der Marke Kobra reicht von der „Starthilfe“ für Neukunden, über die Inbetriebnahme komplizierter Sonder- und Einzelformen bis hin zur optimalen Einstellung von Fertigungsmaschinen oder der Betonmischung (Abb. 3).

**Impulse [Operate] »My Calibration™«  
und [Operate] »Dynamic View™«**

Mit Hilfe modernster Messtechnik visualisiert Kobra das Schwingungsverhalten der Betonsteinform in der Maschine und liefert seinen Kunden konkrete Ansatzpunkte für Verbesserungen.

**„Ideen wollen kommuniziert werden.“ – Kobra Impulse [Campus]**

Ideen austauschen, Erfahrung vermitteln, Denkanstöße aufnehmen. Die Marke

Kobra Impulse [Campus] setzt im Rahmen einer Kommunikationsstrategie technische und repräsentative Schwerpunkte. Seinen Kunden eine seriöse Expertenplattform für die Diskussion technischer Belange zur Verfügung zu stellen, ist mindestens genauso wichtig, wie die Pflege von Bekanntheit und Image des Unternehmens am Markt. Intern nutzt die Kobra Formen GmbH ihren „Campus“, um alle Mitarbeiter und Führungskräfte im Rahmen von Weiterbildungen mit den aktuellsten Informationen zu versorgen (Abb. 4).



Etablierte Schulungen bei Kobra als CAMPUS »Update™«.

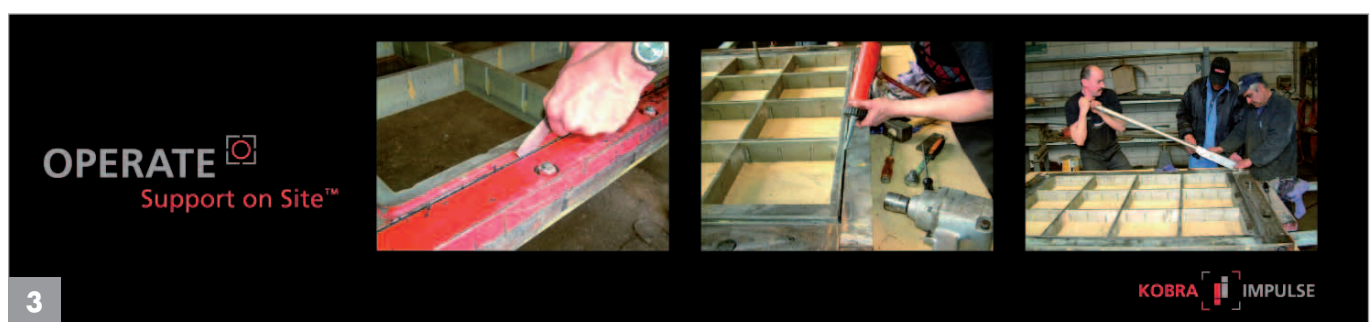
Kobra verkauft technisch anspruchsvolle Qualitätsprodukte. Das Formenhandling im Betonwerk kann die Erreichung der Produktvorteile hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Lebensdauer wesentlich beeinflussen. Verschleißteile gebrauchter Formen können im Rahmen rechtzeitiger Reparaturen durch Neuteile ersetzt werden, sodass die aufgearbeitete Form entscheidend an Standzeit gewinnt. Wie dieses Handling optimalerweise funktioniert, beschreibt der Formenbauer als [Campus] »Update™« unter anderem in technischen Dokumentationen zum Formeinsatz und Druckplattenwechsel. Kobra bietet externe Produktschulungen in den heimischen Produktionsstätten der Kunden oder

lädt zu In-house-Schulungen und Betriebsbesichtigungen im Stammhaus Lengenfeld. Hier haben die Kunden die Möglichkeit, nach Vereinbarung persönliche Gespräche mit den Produktverantwortlichen aller Fachbereiche zu führen und erhalten vor Ort interessante Einblicke in die theoretische und praktische Arbeitsweise ihres Lieferanten. Immer wieder beobachten die Kunden bei Kobra mit aufmerksamer Begeisterung, wie neue Betonsteine am Rechner entstehen oder wie präzise die einzelnen Baugruppen der Form in der Produktion gefertigt werden. Dazu gibt es viele nützliche Hinweise vom erfahrenen Formenbauer aus erster Hand.

Ein wesentliches Instrument zur Erreichung von Kundenzufriedenheit ist neben der direkten Befragung auch die systematische Kundenzufriedenheitsanalyse. Aus dem Kundenfeedback zu wechselnden Themenschwerpunkten erhält der Formenbauer wichtige Informationen aus dem Markt und gewinnt Ansatzpunkte für gezielte Verbesserungen hinsichtlich seiner Produkte und Prozesse. Da sich Kobra zum Ziel gesetzt hat, dem besonders hohen Anspruch seiner Kunden in konstanter Qualität gerecht zu werden, ist man stets bemüht, eventuelle Lücken in der Versorgung seiner Kunden zu identifizieren und wertvolle Potenziale einer intensiven Zusammenarbeit zu erschließen.

**„Produkte werden systematisch immer besser.“  
– Kobra Impulse [Project]**

Kobra Impulse [Project] ist die Marke für zukunftssträchtige Entwicklungen im Formenbau. Mit einer ausgezeichneten Patentlage will Kobra gemeinsam mit seinen Kunden die Formtechnologie der Zukunft gestalten. Seit 1991 wurden 30 Mio. Euro in Forschung und Entwicklung



Schwingeneinsatzwechsel beim Kunden vor Ort durch Kobra Impulse [Operate] »Support on Site™«.





**DOSIERANLAGEN**

- ☉ Betonzusatzmittel
  - ☉ Betonfarben
  - ☉ Microsilika
  - ☉ Flüssigkeit
  - ☉ Pulver
  - ☉ Granulat
  - ☉ Kompaktpigment
- Zuverlässig und präzise



Besuchen Sie uns:

**WORLD of CONCRETE**  
Stand N 219  
23. 01. - 26. 01. 2007  
Las Vegas, USA

**Concrete Solutions SL System Tage**  
Stand 24  
13. 02. - 15. 02. 2007  
Ulm, Deutschland

**INTERNATIONAL CONCRETE CONFERENCE & EXHIBITION**  
Stand B 33  
14. 02. - 16. 02. 2007  
Kapstadt, Südafrika

**CONEXPO-AGGREGATE**  
Stand 1643  
22. 02. - 24. 02. 2007  
Orlando, Florida, USA

**bauma**  
Halle B1, Stand 120  
23. 04. - 29. 04. 2007  
München, Deutschland

Würschum GmbH  
Hedelfingerstr. 33  
73760 Ostfildern, Deutschland  
fon: + 49 711 44813 - 0  
fax: + 49 711 44813 - 110  
e-mail: info@wuerschum.com  
www.wuerschum.com

sowie den Ausbau der weltweiten Produktions- und Vertriebsstandorte investiert. Seit 2006 übernehmen die Töchter Kobra Forme A/S in Dänemark und die niederländische Kobra Moulds B.V. die Betreuung der Vertriebsgebiete Skandinavien und Benelux.

Im Hause Kobra forciert man die Zusammenarbeit mit innovativen Partnern aus der Wirtschaft. Know-how-Träger in der Produktion und im Entwicklungsgeschäft bleibt jedoch auch künftig das Stammhaus in Lengenfeld. In der Forschungsabteilung beschäftigen sich zwei Funktionsbereiche mit der Entwicklung von Produktideen und Serienprodukten. Innerhalb bestimmter Projekte werden Neuentwicklungen auf hauseigenen Versuchständen oder bei externen Forschungslabors dauer- und extrembelastet sowie im kundennahen Produktionsversuch getestet, um sie nach erfolgreichem Abschluss der Testphase in die Serie zu überführen (Abb. 5). Kobra betreibt einen hohen Aufwand, die optimale Funktion seiner Produkte im Feld von Anfang an sicherzustellen.



5

Versuchsaufbau im F&E Competence Center bei Kobra Impulse [Project]

Steigende Energie- und Rohstoffpreise auf den Weltmärkten, aber auch die unbedingte qualitative und preisliche Attraktivität der eigenen Produkte, veranlassen die Kobra Formen GmbH, ihr Produktportfolio für die Zukunft zu rüsten. Neben zahlreichen Produktneuheiten wird es im

April zur Bauma 2007, dem Messehighlight der Branche, viele interessante und frische Ideen für modernen Formenbau zu sehen geben.

Kobra setzt auch weiterhin auf Markenqualität „Made in Germany.“ und investiert in diesem Jahr weiter in den Ausbau seiner Produktions- und Entwicklungskapazitäten in Sachsen. Wichtigstes Ziel des Unternehmens wird sein, die Betonwerke weltweit auch weiterhin umfassend zu betreuen und mit zuverlässigen Produktionsmitteln, fristgerecht und in konstant hoher Qualität zu versorgen.

Weitere Informationen:



**KOBRA Formen GmbH**  
Plohnbachstraße 1  
08485 Lengenfeld/Sachsen, DEUTSCHLAND  
T +49 37606 3020  
F +49 37606 30222  
info@kobragroup.com  
www.kobragroup.com