

■ **Kobra Formen GmbH, 08485 Lengsfeld/Sassonia, Germania**

Strategia imprenditoriale orientata al cliente – Impulsi per la moderna costruzione di stampi

Clientsi soddisfatti sono il motore per il successo delle imprese moderne. Questa filosofia vale allo stesso modo sia per case produttrici di dimensioni più ridotte sia per gruppi internazionali. Strategie imprenditoriali orientate al cliente offrono ricche opportunità alle attività produttive medio-piccole dotate di flessibilità. Con l'aumentare della complessità dei prodotti offerti e della

loro reperibilità in tutto il mondo, aumentano tuttavia anche i rischi relativi al mercato e ai clienti. Un produttore tedesco di stampi speciali per l'industria dei blocchi in calcestruzzo, leader in campo tecnologico, ha affrontato questa sfida con la sua nuova piattaforma per i clienti "Kobra Impulse".

Per orientamento al cliente la Kobra Formen GmbH non intende soltanto un business di breve durata, bensì piuttosto un principio vissuto di gestione aziendale strategica. La ditta che costruisce stampi, grazie al suo coerente orientamento dei processi commerciali di tutti i settori imprenditoriali verso le esigenze dei suoi clienti, è diventata sempre più flessibile ed è riuscita a crescere per anni in modo esemplare. La collaborazione costruttiva fa in modo che i clienti diventino per la Kobra un importante motore e un prezioso generatore d'impulsi per arrivare a nuovi prodotti e servizi (fig. 1).



In Kobra il cliente è al centro di tutto.

Nel 2006 la Kobra ha messo a punto una nuova struttura di prodotti e marchi. Insieme ai campi principali della costruzione di stampi e design di pietre, il marchio "Kobra Impulse" costituisce un'ulteriore colonna portante per il futuro assicurato della società. Nella parte tecnica,

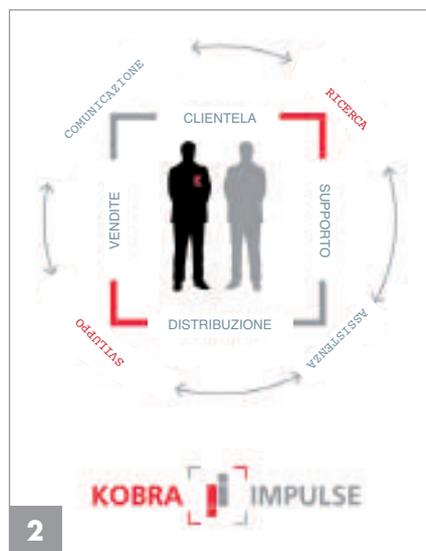
"Impulse" descrive il significato dell'interazione tra le masse in movimento grazie agli impulsi reciproci. Eppure ad ogni contatto a chi fa parte del sistema vengono trasferite totalmente o parzialmente determinate forze. Dal punto di vista psicologico, gli impulsi vengono definiti anche come effetto a breve o lungo termine sul comportamento delle persone e dei gruppi di persone. Per Kobra ciò significa fornire e ricevere impulsi avendo un contatto possibilmente frequente con cliente ed esperti del settore.

Kobra Impulse è costituito dai tre marchi Impulse [Operate], [Campus] e [Project]. Il costruttore di stampi raggruppa quindi tutti gli strumenti e le funzioni che influiscono

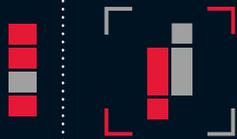
no in modo fondamentale sulla qualità dei rapporti con i clienti. Il costruttore di stampi collega assistenza, comunicazione, ricerca e sviluppo in un circuito al cui centro cliente e distribuzione agiscono insieme (fig. 2). Kobra Impulse è quindi il settore di marchio che rappresenta il massimo dinamismo quando si tratta di vendere ai propri clienti un vantaggio pratico. Il punto focale è costituito dalla produzione delle fabbriche di betonaggio.

"L'assistenza ai clienti" fa parte delle operazioni quotidiane." – Kobra Impulse [Operate]

Un competente servizio esterno e un'assistenza dai riflessi pronti costituiscono la base dell'assistenza post-vendita del Kobragroup. La presenza continua presso il cliente, la capacità di problem solving di carattere tecnico e commerciale, la realizzazione o il ripristino delle caratteristiche di prodotto richieste nonché la successiva messa a disposizione dei prodotti con la soddisfazione dei clienti, sono alcuni punti sostanziali che i clienti si aspettano dalla collaborazione con il loro fornitore. Con rapporti sul mercato si provvede a mettere a punto regolamenti specifici per mercato e clienti nonché feedback sui prodotti attuali, costituendo così la base delle strategie di prodotto. Integrando gli specifici bisogni informativi da parte dei clienti nasce un tool efficiente per gestire in modo completo tutti gli ordini, pur non trascurando i requisiti di carattere particolare.



La nuova piattaforma clienti Kobra Impulse crea un vantaggio pratico nella fabbrica di betonaggio.



KOBRA



IL SERVICE CON UN SISTEMA.



OPERATE

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



VISION TO REALITY

La nostra filosofia punta sul »Service made in Germany«. Sfruttate la competenza nella costruzione di stampi che solo noi possiamo offrirvi! **KOBRA IMPULSE [OPERATE]** è il marchio di chi cerca processi regolari e prodotti impeccabili nell'industria del calcestruzzo.

I VOSTRI VANTAGGI:

- Un'assistenza rapida e competente in loco.
- Soluzioni pratiche per l'ottimizzazione della produzione.
- Ampliamento della Customer Service Network nel 2007.

Per informazioni dettagliate rivolgetevi al nostro team di vendita.

www.kobragroup.com | 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**

In generale, l'assistenza è ottima e il cliente non ha bisogno di chiederla. Per Kobra, il supporto tecnico dei suoi committenti riveste tuttavia una grandissima importanza. Se l'output innovativo di un'impresa è elevato quanto in questo caso, l'assistenza ai clienti richiede un servizio forte. Affinché in futuro si possa reagire ancora più in fretta sui mercati, il costruttore di stampi nel 2007 ampliarà ulteriormente la struttura della sua assistenza. Ciò riguarda soprattutto l'aggiunta all'attuale Customer Service Network, di altri Service Center e l'aumento di personale qualificato competente nella casa madre e nelle rappresentanze locali, affinché in futuro si possano raggiungere i clienti in modo ancora più rapido e frequente.

Con i nuovi marchi di assistenza, la Kobra Formen GmbH propone soluzioni economiche per ottimizzare i processi produttivi nella centrale di betonaggio.

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

L'offerta a livello di assistenza sul posto del marchio Kobra comprende l'"aiuto all'avviamento" per i nuovi clienti, la messa in funzione di complicati stampi speciali e singoli, le regolazioni ottimali delle macchine di lavorazione o dell'impasto di calcestruzzo (fig. 3).

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

Grazie alla modernissima tecnica di visualizzazione, Kobra visualizza il comportamento alle oscillazioni dello stampo del blocco di calcestruzzo nella macchina e fornisce ai suoi clienti concrete indicazioni di miglioramento.

"Le idee vengono per essere comunicate agli altri." – Kobra Impulse [Campus]

Scambiarsi le idee, trasmettere esperienze, ricevere spunti per riflettere. Nell'ambito della strategia della comunicazione, il marchio Kobra Impulse [Campus] stabilisce delle priorità sotto il profilo tecnico e rappresentativo. Mettere a disposizione dei propri clienti una seria piattaforma di esperti per discutere questioni tecniche riveste perlomeno la stessa importanza



4 Corsi affermati presso la Kobra come CAMPUS »Update™«.

dell'occuparsi della notorietà e dell'immagine dell'impresa sul mercato. Internamente, la Kobra Formen GmbH sfrutta "Campus" per fornire a tutti i collaboratori e dirigenti le più recenti informazioni relative all'aggiornamento (fig. 4).

Kobra vende prodotti di qualità tecnicamente superiore. L'utilizzazione degli stampi nella centrale di betonaggio è in grado di influenzare l'ottenimento dei vantaggi dei prodotti in merito a convenienza e vita utile. I pezzi degli stampi soggetti a usura usati possono essere sostituiti per tempo con pezzi nuovi nell'ambito delle riparazioni. Così facendo, lo stampo trattato dura molto più a lungo. Il costruttore di stampi descrive il funzionamento otti-

male di questo handling come [Campus] »Update™« tra l'altro nelle documentazioni tecniche relative alla sostituzione di inserti per stampi e piastre di pressione. Kobra offre corsi esterni sui prodotti nei siti locali di produzione dei clienti o invita alla frequenza di corsi in house e visite tecniche nella casa madre di Lengenfeld. Qui i clienti hanno la possibilità di concordare incontri personali con i responsabili dei prodotti di tutti i settori e apprendere sul posto come lavora il loro fornitore in teoria e in pratica. In Kobra i clienti possono notare con entusiasmo come nascono sul calcolatore nuovi i blocchi in calcestruzzo e con quanta precisione vengono realizzati i singoli gruppi che compongono lo stampo. Inoltre si ricevono continuamente utili informazioni di prima mano da parte dell'esperto costruttore di stampi.

Un importante strumento per soddisfare il cliente è, oltre all'intervista diretta, l'analisi sistematica della soddisfazione del cliente. Il feedback del cliente sui diversi temi principali fornisce al costruttore di stampi importanti informazioni relative al mercato e utili indicazioni per migliorare in modo mirato i propri prodotti e processi. Dato che la Kobra ha come obiettivo di soddisfare le esigenze particolarmente elevate dei suoi clienti con una qualità costante, si cerca sempre di identificare eventuali lacune relative all'approvvigionamento dei propri clienti e scoprire preziosi potenziali di intensa collaborazione.

"I prodotti vengono migliorati sistematicamente". – Kobra Impulse [Project]

Kobra Impulse [Project] è il marchio che avrà sviluppi futuri nella costruzione di stampi. Con la sua straordinaria situazione di brevetti, Kobra intende dare



Sostituzione dell'inserto oscillante presso il cliente tramite Kobra Impulse [Operate] »Support on Site™«.

forma al futuro della tecnologia stampi insieme ai suoi clienti. Dal 1991 sono stati investiti 30 milioni di Euro in ricerca e sviluppo e nell'ampliamento delle sedi di produzione e distribuzione in tutto il mondo. Dal 2006, le affiliate Kobra Formen A/S in Danimarca e la Kobra Moulds B.V. in Olanda si occupano della Scandinavia e del Benelux.

In Kobra si spinge la collaborazione con partner innovativi provenienti dall'economia. Il know how della produzione e delle operazioni di sviluppo restano tuttavia alla casa madre di Lengfeld. Nel reparto Ricerca due divisioni funzionali si occupano dello sviluppo di idee sui prodotti e di prodotti di serie. All'interno di determinati progetti si fanno test sui nuovi prodotti sui banchi di prova interni o in laboratori di ricerca esterni per quanto riguarda la sollecitazione continua ed estrema, affinché a conclusione della fase di test si possa passare alla produzione in serie (fig. 5). Kobra si impegna moltissimo per garantire sin dall'inizio la funzione ottimale dei suoi prodotti sul campo.



5

Struttura sperimentale nel F&E
Competence Center di Kobra Impulse
[Project].

I prezzi per l'energia e per le materie prime in aumento sui mercati mondiali e il carattere allettante dei prezzi dei propri prodotti inducono la Kobra Formen GmbH a preparare il proprio portafoglio prodotti per il futuro. Oltre a tanti nuovi prodotti, alla Bauma 2007, la fiera per

eccellenza del settore che si terrà in aprile, si potranno vedere molte idee nuove e interessanti relative alla moderna costruzione di stampi.

Kobra punta ancora sulla qualità di marche "Made in Germany" e quest'anno continua a investire nello sviluppo delle sue capacità produttive e di sviluppo in Sassonia. L'obiettivo più importante dell'impresa sarà quello di continuare ad assistere in modo completo le centrali di betonaggio distribuite in tutto il mondo e di fornire loro affidabili mezzi di produzione entro i termini previsti, mantenendo costante la qualità.

Altre informazioni:



KOBRA Formen GmbH
Plohnbachstraße 1
08485 Lengfeld/Sassonia, GERMANIA
T +49 37606 3020
F +49 37606 30222
info@kobragroup.com
www.kobragroup.com

WÜRSCHUM

IMPIANTI DOSATORI

- ▶ Additivi per calcestruzzo
- ▶ Colori per calcestruzzo
- ▶ Microsilicati
- ▶ Liquidi
- ▶ Polveri
- ▶ Granulati
- ▶ Pigmenti colorati

Affidabili e precisi

Fateci visita presso:

	Stand N 219 23. 01. - 26. 01. 2007 Las Vegas, USA
	Stand 24 13. 02. - 15. 02. 2007 Ulmer, Germany
	Stand B 33 14. 02. - 16. 02. 2007 Cape Town, South Africa
	Stand 1643 22. 02. - 24. 02. 2007 Orlando, Florida, USA
	Halle B1, Stand 120 23. 04. - 29. 04. 2007 Munich, Germany

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