

Definition und Entwicklung von Servicekonzepten im Bereich Stahlformen für die Betonsteinindustrie

■ Holger Stichel und Stefanie Schaarschmidt, Kobra Formen GmbH, Deutschland

Wie definiert sich der Begriff Service für Stahlformen für die Betonsteinindustrie? Welche Leistungen erwartet der Kunde? Welche Maßnahmen sind von Herstellerseite zu treffen, um einen umfassenden Service zu bieten? Die Antwort aus Kundensicht ist relativ simpel: ein funktionsfähiges Werkzeug und schnelle Lösungen im Havariefall. Um den Begriff Service in diesem Sinn auszufüllen, muss das Sprichwort „Lange Rede, kurzer Sinn“ andersherum definiert werden. Das Ziel, ein problemfreies Werkzeug verwenden zu können, ist klar. Ein Konzept mit kunden- und formenspezifischen Mechanismen zu entwickeln, ist dagegen sehr aufwändig.

Im Folgenden soll ein Beispiel erläutert werden, wie Service und kundennahe Dienstleistungen bei der Kobra Formen GmbH definiert und gelebt werden – und zwar bereits in der Entwicklungsphase neuer Steinsysteme, lange vor der Fertigung der Betonsteinform.

Das US-amerikanische Unternehmen Cambridge Pavers Inc. ist langjähriger Geschäftspartner von Kobra. Die Entwicklungs- und Designabteilungen beider Unternehmen arbeiten eng bei der Erstellung neuer Produkte zusammen. Üblicherweise erfolgt nach der Steinentwicklung die Fertigung einer Probeform, mit der Testläufe in einem der Cambridge-Werke



Üblicherweise erfolgt nach der Steinentwicklung die Fertigung einer Probeform.



Betonsteinmauersystem von Cambridge Paver Inc.

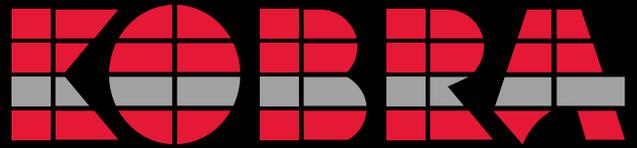
absolviert werden. Waren diese erfolgreich, erfolgt die Bestellung einer definierten Anzahl baugleicher Betonsteinformen für die übrigen Werke.

In diesem Kontext berief Cambridge Pavers Mitte Juni ein Treffen in ihrer Firmenzentrale ein, um an neuen Mauersystemen zu arbeiten, Liefertermine zu klären sowie den gesamten Fertigungsablauf zu besprechen. Diese Produkte sollen unter anderem in einer neu entstehenden Anlage mit drei Split-Linien für Mauersteine gefertigt werden.

Im Vorfeld der Reise – die Vorbereitungszeit betrug 5 Werk-tage – wurden von den Kobra-Produktdesignern Entwürfe und Verlegezeichnungen erstellt. Da noch unklar war, um welche bzw. wie viele Produkte es sich handelt, wurde eine Vielzahl von Varianten als Diskussionsgrundlage mit zum Termin genommen. Neben den Geschäftsführern beider Unternehmen waren der technische Direktor sowie ein Architekt von Cambridge und ein Kobra-Produktdesigner vor Ort.

Zunächst wurde die Durchführung von Neuentwicklungen unter zeitlichen Aspekten besprochen. Neue Produkte, die zum Saisonstart eines jeden Jahres im Frühling auf den Markt kommen, werden bereits ca. ein Jahr vorher entwickelt und getestet. Die Prototypen der neuen Betonsteinprodukte werden für die Erarbeitung der Marketingmaterialien, beispielsweise für Kataloge oder für Webauftritte, benötigt. Da in diesem Fall die Zeitschiene etwas knapper bemessen war, wurden Funktionen, Formen, die gewünschte Optik der jeweiligen Betonsteinprodukte und technische Realisierbarkeiten diskutiert. Aus ursprünglich vier avisierten Mauersteinsystemen konnten während des Treffens mehr als doppelt so viele unterschiedliche Neuprodukte abgeleitet werden, die von beiden Seiten technisch verfeinert und abgeklärt werden und somit das Produktportfolio von Cambridge zeitnah erweitern.

Die Etablierung zeitlich und inhaltlich festgelegter Abstimmungsmodalitäten zwischen Kobra und ihren Kunden ist ein entscheidender Baustein des Kobra-Servicekonzepts, das einen das Kundenprodukt allumfassenden Ansatz verfolgt. Service beginnt nicht erst, nachdem die Betonsteinform im Werk angeliefert wurde, sondern bereits bei den Leistungen im Rahmen der Untersuchung der technischen Machbarkeit einer Idee. Ist der Entwurf eines neuen Steinsystems produzierbar? Müssen Details angepasst werden, damit die Stabilität des Produktes in der Verlegung gewährleistet ist, ohne die gewünschte Optik zu zerstören? Ist das Produkt paketierbar



SERVICE IST KEINE ABTEILUNG



ES IST EINE EINSTELLUNG.

Das KOBRA Service-Konzept:

Wir entwickeln aus Ihren Ideen konkrete Produkte. Unsere Designer setzen Ihre Entwürfe in produzierbare Betonsteinsysteme um und stehen Ihnen während der Entwicklungsphase beratend zur Seite.

Kobra - Straßeneinweihung mit Tag der offenen Tür

Die Kobra Formen GmbH expandiert und bleibt dabei ihrer Strategie treu, die Fertigung von Betonsteinformen zentralisiert am Hauptsitz des Unternehmens in Lengendorf/Vogtland zu betreiben. Ab 2019 sollen vier Hallen gebaut werden, um die Produktionskapazität nachhaltig zu erweitern. Aktuell sind das neue Grundstück und die Bestandsbauten noch durch eine Straße geteilt. Um diese zu einer Fläche zusammenlegen zu können, hat Kobra einen Straßenteilabschnitt als Zufahrtsmöglichkeit für die übrigen Anlieger im Gewerbegebiet errichtet, der am 29. Juni 2018 mit einem Festakt eingeweiht wurde.

Zu Ehren des Firmengründers Rudolf Braungardt und als Würdigung seines Engagements für die Region und die knapp 400 Mitarbeiter am Standort wurde die neue Straße nach ihm benannt.

Neben der feierlichen Einweihung hatten die zahlreichen Besucher im Rahmen eines Tags der offenen Tür die Mög-

lichkeit, an Führungen durch die Kobra-Fertigungshallen teilzunehmen. Alle Kinder konnten sich an einem Malwettbewerb „Straße der Zukunft“ beteiligen.

Neben dem Hallenneubau erweitert Kobra aktuell auch Teile der bestehenden Werkshallen, die bereits im November dieses Jahres fertiggestellt werden sollen.

Mit den geplanten Erweiterungen legt Kobra den Grundstein für ein weiterhin gesundes Wachstum des Unternehmens. Die Entstehung der neuen Hallen wird nicht automatisch zu einem sprunghaften Anstieg der Fertigungskapazitäten führen, da deren kontinuierliche und planvolle Erhöhung ein Erfolgsgarant der letzten Jahre war. Die Betonsteinformenherstellung erfolgt in Einzelfertigung, die zahlreiche Teilschritte und gut ausgebildete Mitarbeiter bedingt. Ziel ist es, die Investitionen an der Marktentwicklung der kommenden Jahre auszurichten, interne Prozesse weiter zu optimieren und dem Kunden ein qualitativ hochwertiges Produkt zur Verfügung zu stellen.



Rudolf Braungardt, Holger Stichel,
Bürgermeister der Stadt Lengendorf
Volker Bachmann (v. l. n. r.)



Feierliche Einweihung der
Rudolf-Braungardt-Straße

und stapelbar? Welche Formentechnologie ist für den gewünschten Stein am sinnvollsten? Welche Reparatur- und Wartungsintervalle sollten mit der gewählten Technologie berücksichtigt werden?

Mit fest terminierten Entwicklungsschritten profitieren sowohl die Betonwarenhersteller als auch Kobra voneinander. Der Kunde hat genügend Spielraum, um Neuentwicklungen in die Produktions- und Vertriebsplanung aufzunehmen, seine Marketingmaßnahmen zu planen und gegebenenfalls vorzuproduzieren. Kobra kann die Fertigung der gewünschten Betonsteinformen in Abstimmung mit dem Kunden über das Jahr verteilt in die eigenen Prozesse eintakten, Liefertermine langfristig vergeben und dem Kunden somit Planungssicherheit gewähren.

Fazit

- Service-Baustein I: Produktentwicklung
- Maßnahmen: Abstimmung aller in der Entwicklungsphase relevanten Produkteigenschaften
- Kobra-Team: Produktdesigner, Konstrukteure, Vertrieb, Geschäftsführung



Kobra ermöglicht allen Lesern der BWI den kostenlosen Download dieses Artikels im pdf-Format. Besuchen Sie die Webseite www.cpi-worldwide.com/channels/kobra oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone ein, um direkt auf diese Webseite zu gelangen.



WEITERE INFORMATIONEN



Kobra Formen GmbH
Plohnbachstraße 1, 08485 Lengendorf, Deutschland
T +49 37606 3020, F +49 37606 30222
info@kobragroup.com, www.kobragroup.com



Cambridge Pavers, Inc.
PO Box 157, Lyndhurst, NJ 07071, USA, T +1 201 933 5000
info@cambridgepavers.com, www.cambridgepavers.com