

# Definición y desarrollo de conceptos de servicio en el campo de los moldes de acero para la industria de bloques de hormigón

■ Holger Stichel y Stefanie Schaarschmidt, Kobra Formen GmbH, Alemania

**¿Cómo se define el término «servicio» para moldes de acero para la industria de bloques de hormigón? ¿Qué prestaciones espera el cliente? ¿Qué medidas debe tomar el fabricante para ofrecer un servicio integral? La respuesta desde el punto de vista del cliente es relativamente simple: una herramienta funcional y soluciones rápidas en caso de averías. Pero aunque el término «servicio» parezca tan simple en este sentido, hay que analizar muchos aspectos en detalle. El objetivo de poder utilizar una herramienta libre de problemas está claro. Por el contrario, el desarrollo de un concepto con mecanismos específicos para el molde y el cliente es una tarea muy compleja.**

A continuación se muestra un ejemplo de cómo Kobra Formen GmbH define e implementa el servicio y las prestaciones orientadas al cliente desde la fase de desarrollo de nuevos sistemas de bloques, mucho antes de la propia producción del molde para bloques de hormigón.

La empresa estadounidense Cambridge Pavers Inc. es socio comercial de Kobra desde hace muchos años. Los departamentos de desarrollo y diseño de ambas empresas trabajan en estrecha colaboración para crear nuevos productos. Tras el desarrollo de un bloque, normalmente se fabrica un molde de muestra con el que se realizan pruebas en una de las plantas de Cambridge. Si estas pruebas se superan con éxito, en-



*Normalmente, tras el desarrollo de un bloque se fabrica un molde de muestra*



Sistema de muro de bloques de hormigón de Cambridge Paver Inc.

tonces se encarga un número definido de moldes para bloques de hormigón idénticos para las otras plantas.

En este contexto, Cambridge Pavers convocó una reunión en su sede a mediados de junio para trabajar en nuevos sistemas de muros, aclarar las fechas de entrega y analizar el proceso de producción completo. Estos productos se fabricarán, entre otros, en una planta de nueva construcción con tres líneas de esplitado para ladrillos.

Antes del viaje -el tiempo de preparación fue de 5 días laborales- los diseñadores de productos Kobra crearon diseños y planos de colocación. Dado que todavía no estaba claro de qué y de cuántos productos se trataba, se llevó un gran número de variantes como base para tratar en la reunión. Además de los directores ejecutivos de ambas empresas, también estuvieron presentes el director técnico, un arquitecto de Cambridge y un diseñador de productos Kobra.

En primer lugar, se abordó la realización de nuevos desarrollos y los tiempos implicados. Los nuevos productos que se lanzan al mercado cada primavera, al principio de la temporada, se desarrollan y prueban con aproximadamente un año de antelación. Los prototipos de los nuevos productos de bloques de hormigón son necesarios para el desarrollo de materiales de marketing, por ejemplo, para catálogos o páginas web. Como en este caso los plazos eran algo más ajustados, se discutieron las funciones, las formas, la apariencia deseada de los respectivos productos de bloques de hormigón y la implementación técnica. Durante la reunión, partiendo de los cuatro sistemas de ladrillos inicialmente planificados, se derivaron más del doble de productos nuevos que tras ser analizados en detalle y refinados técnicamente por ambas partes pasarán a ampliar la cartera de productos de Cambridge a corto plazo.

Establecer modalidades de coordinación con plazos y contenidos previamente establecidos entre Kobra y sus clientes es un componente fundamental del concepto de servicio de Kobra, que persigue un enfoque global para el producto del cliente. El servicio no comienza tras el suministro del molde a la fábrica, sino mucho antes, desde las prestaciones para el análisis de la viabilidad técnica de una idea. ¿Es viable la producción del diseño del nuevo sistema de bloques? ¿Se deben ajustar detalles para garantizar la estabilidad del producto en la colocación sin distorsionar el aspecto deseado? ¿El producto se puede paletizar y apilar? ¿Cuál es la tecnología de molde más adecuada para la forma de bloque deseada?



# SERVICIO

NO ES SOLO UN DEPARTAMENTO.



## ES UNA ACTITUD

### El concepto de servicio KOBRA:

Nosotros desarrollamos productos concretos de sus ideas. Nuestros diseñadores realizan sus proyectos transformándolos en sistemas elaborables de productos de hormigón. Les damos todo el apoyo durante el proceso de desenvolvimiento.

## Kobra - Ceremonia de inauguración de nueva calle con jornada de puertas abiertas

Kobra Formen GmbH se expande y se mantiene fiel a su estrategia de centralizar la producción de moldes para bloques de hormigón en la sede de la empresa en Lengenfeld-Vogtland. A partir de 2019 se construirán cuatro naves para ampliar la capacidad de producción de forma sostenible. Actualmente, la nueva propiedad y los edificios existentes todavía se encuentran separados por una calle. Para poder crear una superficie única, Kobra construyó un tramo de calle para facilitar el acceso a los usuarios afectados del polígono industrial, que se inauguró el 29 de junio de 2018 con una ceremonia. En honor al fundador de la empresa, Rudolf Braungardt, y en reconocimiento a su compromiso con la región y a los casi 400 empleados del emplazamiento, la nueva calle lleva su nombre.

Además de la ceremonia de inauguración, los numerosos visitantes tuvieron la oportunidad de participar en visitas guía-

das a las naves de producción de Kobra como parte de una jornada de puertas abiertas. Todos los niños pudieron participar en el concurso de pintura «La calle del futuro».

Además de la construcción de la nueva nave, Kobra también está ampliando partes de las naves de fabricación existentes, cuya finalización está prevista para noviembre de este año. Con las ampliaciones proyectadas, Kobra sienta las bases para el crecimiento continuo y sólido de la empresa. La construcción de las nuevas naves no supondrá automáticamente un aumento abrupto de las capacidades de producción, ya que el aumento continuo y planificado ha sido una garantía de éxito en los últimos años. La producción de moldes para bloques de hormigón se lleva a cabo como fabricación individual, lo que requiere numerosos pasos parciales y empleados bien formados. El objetivo es orientar las inversiones a la evolución del mercado en los próximos años, optimizar aún más los procesos internos y ofrecer a los clientes un producto de alta calidad.



Rudolf Braungardt, Holger Stichel, Alcalde de la ciudad de Lengenfeld Volker Bachmann (de izq. a der.)



Ceremonia de inauguración de calle Rudolf-Braungardt

¿Qué intervalos de reparación y mantenimiento se deben tener en cuenta con la tecnología elegida?

Con pasos de desarrollo fijamente programados, se benefician de forma mutua tanto los fabricantes de productos de hormigón como Kobra. El cliente dispone de suficiente margen para incluir nuevos desarrollos en la planificación de producción y distribución, así como para planificar sus medidas de marketing y, dado el caso, realizar una producción previa. En coordinación con el cliente, Kobra puede integrar la producción de los moldes para bloques de hormigón deseados en sus propios procesos de forma distribuida en el año, asignar fechas de entrega a largo plazo y garantizar así la fiabilidad de la planificación del cliente.

### Conclusión

- Módulo de servicio I: Desarrollo de productos
- Medidas: Coordinación de todas las características del producto relevantes para la fase de desarrollo
- Equipo de Kobra: Diseñadores de productos, constructores, departamento de distribución, dirección empresarial



Kobra patrocinó la posibilidad de descarga gratuita del archivo pdf de este artículo para todos los lectores de PHI. Visite la página web [www.cpi-worldwide.com/channels/kobra](http://www.cpi-worldwide.com/channels/kobra) o escanee el código QR con su smartphone para acceder directamente a esta página web.



### MÁS INFORMACIÓN



Kobra Formen GmbH  
Plohnbachstraße 1, 08485 Lengenfeld, Alemania  
T +49 37606 3020, F +49 37606 30222  
[info@kobragroup.com](mailto:info@kobragroup.com), [www.kobragroup.com](http://www.kobragroup.com)



Cambridge Pavers, Inc.  
PO Box 157, Lyndhurst, NJ 07071, EE.UU., T +1 201 933 5000  
[info@cambridgepavers.com](mailto:info@cambridgepavers.com), [www.cambridgepavers.com](http://www.cambridgepavers.com)