

# Définition et développement de concepts de service dans le domaine des moules en acier pour l'industrie du bloc de béton

■ Holger Stichel et Stefanie Schaarschmidt, Kobra Formen GmbH, Allemagne

**Comment le terme « service » est-il défini dans le domaine des moules en acier pour l'industrie du bloc de béton ? Quelles sont les prestations auxquelles s'attend le client ? Quelles mesures le fabricant doit-il prendre pour offrir un service complet ? Aux yeux du client, la réponse est relativement simple : un outil fonctionnel et des solutions rapides en cas de panne. Pour aller dans ce sens, il convient de considérer le dicton « parlons peu, mais parlons bien » du point de vue inverse. L'objectif est clair : pouvoir utiliser un outil sans rencontrer de problèmes. En revanche, le développement d'un concept associé à des mécanismes spécifiques au client et au moule s'avère quant à lui très complexe.**

L'exemple ci-après montre la manière dont sont définis et appliqués les services et prestations proches du client au sein

de l'entreprise Kobra Formen GmbH - et ce, déjà au cours de la phase de développement de nouveaux systèmes de blocs, bien avant la phase de fabrication du moule pour blocs de béton. La société américaine Cambridge Pavers Inc. est un partenaire commercial de Kobra depuis de nombreuses années. Les départements de développement et de conception des deux sociétés travaillent en étroite collaboration dans le but de créer de nouveaux produits. En règle générale, un moule d'essai est fabriqué après le développement du bloc, afin de procéder à des tests de fonctionnement dans l'une des usines de Cambridge. S'ils sont concluants, un nombre défini de moules pour blocs de béton de conception identique est commandé pour les autres usines.

C'est dans ce contexte que Cambridge Pavers a convoqué une réunion au siège de la société à la mi-juin afin de travailler



*En règle générale, un moule d'essai est fabriqué après le développement du bloc*



*Système de mur en blocs de béton de Cambridge Paver Inc.*

sur de nouveaux systèmes de mur, de fixer les dates de livraison et de revoir l'ensemble du cycle de production. Ces produits doivent notamment être fabriqués au moyen d'une nouvelle installation dotée de trois lignes séparées pour blocs de maçonnerie.

Le temps de préparation étant de 5 jours ouvrables, les concepteurs de produits Kobra ont élaboré au préalable des ébauches et des dessins de pose. Étant donné que la question relative à la définition et à la quantité des produits concernés restait confuse, un grand nombre de variantes ont servi de base de discussion lors de la réunion. Outre les directeurs des deux sociétés, le directeur technique ainsi qu'un architecte de Cambridge et un concepteur de produits Kobra étaient également sur place.

La mise en œuvre de nouveaux développements a d'abord été abordée en termes de délais. Les nouveaux produits lancés chaque printemps au début de la saison sont développés et testés environ un an auparavant. Les prototypes des nouveaux blocs de béton sont nécessaires dans le cadre de l'élaboration des supports marketing - par ex. catalogues ou présentations Web. Étant donné que le calendrier était un plus serré dans ce cas-ci, les participants se sont intéressés à divers aspects, à savoir les fonctions, les formes et l'apparence recherchée des blocs de béton, de même que la faisabilité technique du processus. Au cours de la réunion, plus du double de nouveaux produits différents ont pu être dérivés de quatre systèmes de blocs de maçonnerie : ils ont été améliorés et analysés sur le plan technique par les deux parties et sont rapidement venus compléter le portefeuille de produits de Cambridge.

La définition de modalités de coordination en termes de délais et de contenus entre Kobra et ses clients forme une base cruciale pour le concept de service de Kobra, qui repose sur une approche globale pour le produit du client. Le service ne débute pas seulement après la livraison du moule pour blocs de béton à l'usine, mais déjà pendant les prestations dans le cadre de l'examen de la faisabilité technique d'une idée. La conception d'un nouveau système de blocs est-elle possible ? Faut-il adapter les détails pour garantir la stabilité du produit pendant la pose sans détruire l'apparence recherchée ? Est-il possible d'emballer et d'empiler le produit ? Quelle technologie de moules est la plus judicieuse pour obtenir le bloc désiré ? Quels sont les intervalles de réparation et d'entretien à prendre en compte dans le cadre de la technologie choisie ?



# SERVICE

**N'EST PAS UN DÉPARTEMENT**



## C'EST UNE ATTITUDE

### **Le concept de service de chez KOBRA :**

Nous développons des produits concrets à partir de vos idées. Nos dessinateurs transforment vos projets en systèmes de produits en béton réalisables et sont à vos côtés pendant la phase de conception.

## Kobra - Inauguration de la route et journée portes ouvertes

La société Kobra Formen GmbH se développe et reste fidèle à sa stratégie consistant à centraliser la fabrication de moules pour blocs de béton au siège de l'entreprise à Lengsfeld/Vogtland. Dès 2019, quatre halls seront construits pour augmenter durablement la capacité de production. À l'heure actuelle, la nouvelle propriété et les bâtiments déjà existants sont toujours séparés par une route. Afin de pouvoir les rassembler en une seule zone, Kobra a construit un tronçon de route afin que les autres résidents de la zone industrielle bénéficient d'une possibilité d'accès ; la route fut inaugurée le 29 juin 2018 lors d'une cérémonie officielle. En l'honneur du fondateur de l'entreprise, Rudolf Braungardt, et en hommage à son engagement pour la région et les quelque 400 collaborateurs du site, cette nouvelle rue porte son nom. En plus de l'inauguration solennelle, les nombreux visiteurs ont eu l'occasion de participer à des vi-

sites guidées dans les halls de fabrication de Kobra dans le cadre d'une journée portes ouvertes. Tous les enfants pouvaient participer à un concours de dessin « Rue du futur ». Outre la construction du nouveau hall, Kobra agrandit actuellement des parties des halls existants de l'usine ; l'achèvement des travaux est prévu pour novembre prochain.

Avec les agrandissements prévus, Kobra jette les bases d'une croissance saine et continue de l'entreprise. La construction des nouveaux halls n'entraînera pas automatiquement une augmentation vertigineuse des capacités de production, car leur augmentation continue et planifiée constituait une garantie de succès ces dernières années. La fabrication de moules pour blocs de béton est individuelle, ce qui nécessite de nombreuses étapes différentes et des collaborateurs bien formés. L'objectif est d'aligner les investissements sur l'évolution du marché dans les années à venir, d'optimiser les processus internes et de fournir aux clients un produit de haute qualité.



De gauche à droite : Rudolf Braungardt, Holger Stichel - maire de la ville de Lengsfeld - et Volker Bachmann



Inauguration solennelle de la rue Rudolf Braungardt

Les fabricants de produits en béton et Kobra se renforcent mutuellement en respectant des étapes de développement bien planifiées. Le client dispose d'une flexibilité suffisante pour inclure de nouveaux développements dans la planification de la production et des ventes, ainsi que pour programmer et, si nécessaire, établir au préalable ses mesures de marketing. En accord avec le client, Kobra peut intégrer la fabrication des moules pour blocs de béton dans ses propres processus tout au long de l'année, attribuer des délais de livraison à long terme et garantir ainsi une planification absolument sûre pour le client.

### Conclusion

- Service I : Développement des produits
- Mesures : coordination de toutes les propriétés du produit pendant la phase de développement
- Équipe Kobra : concepteur de produits, constructeurs, ventes, direction



Grâce à Kobra, tous les lecteurs de PBI ont la possibilité de télécharger cet article en version pdf. Veuillez consulter le site internet [www.cpi-worldwide.com/channels/kobra](http://www.cpi-worldwide.com/channels/kobra) ou scanner le code QR avec votre smartphone pour accéder directement à ce site internet.



### AUTRES INFORMATIONS



Kobra Formen GmbH  
 Plohnbachstraße 1, 08485 Lengsfeld, Allemagne  
 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, USA, T +1 201 933 5000  
[info@cambridgepavers.com](mailto:info@cambridgepavers.com), [www.cambridgepavers.com](http://www.cambridgepavers.com)