

Разработка концепции сервиса в области стальных форм для промышленности бетонных блоков

■ Хольгер Штихель, Штефани Шааршмидт, Kobra Formen GmbH, Германия

Какое определение можно дать понятию «сервис» в приложении к стальным формам для промышленности бетонных блоков? Какие услуги ожидают клиента? Какие меры должен предпринять производитель, чтобы предложить комплексное сервисное обслуживание? Ответ со стороны клиента достаточно прост: функциональный инструмент и оперативные решения в случае неисправности. В этом смысле для понятия «сервис» применима пословица «Много говорено, да мало сказано». Возможность бесперебойного использования инструмента - это понятно, однако разработать концепцию, учитывающую специфику формы и условий на предприятии клиента, напротив, требует больших затрат и усилий.

Ниже на конкретном примере мы разберем, какой смысл в понятия «сервис» и «клиентоориентированные услуги» вкладывает компания Kobra Formen GmbH, причем еще на этапе разработки новой системы бетонных блоков, задолго до фактического производства формооснастки.

Фирма Cambridge Pavers Inc. из США является многолетним деловым партнером компании Kobra. Отделы НИОКР обеих компаний тесно сотрудничают при создании новых изделий. Как правило, после разработки бетонного блока изготавливается пробная форма, которая апробируется на одном из заводов фирмы Cambridge. В случае успешных результатов испытаний фирма заказывает определенное количество форм такой же конструкции для



Как правило, после разработки бетонного блока изготавливается тестовая форма



Система бетонных блоков для каменной кладки компании Cambridge Paver Inc.

остальных заводов. Так, в середине июня руководство фирмы Cambridge Pavers провело собрание для обсуждения новой системы блоков, уточнения сроков поставки и утверждения всего производственного процесса. Эти изделия планируется выпускать и на новом заводе с тремя сплиттерными линиями.

В рамках подготовки к визиту (на подготовку было выделено пять рабочих дней) конструкторы компании Kobra составили необходимые схемы и чертежи укладки. В связи с тем, что не было полной ясности относительно типа и количества изделий, для обсуждения было подготовлено несколько вариантов. Помимо руководителей двух предприятий, в переговорах приняли участие технические директора, архитектор фирмы Cambridge и конструктор форм из компании Kobra.

Сначала обсуждение коснулось процедуры разработки новой продукции и графика работ. Новые продукты, которые каждый год выводятся на рынок весной к началу сезона, разрабатываются и испытываются примерно за год до этого. Прототипы новых бетонных блоков необходимы для печати рекламных материалов или каталогов, а также для проведения акций. В этот раз временные рамки были немного сокращены, поэтому в ходе встречи обсуждались функции, формы, желательный внешний вид бетонных блоков и возможность технической реализации. Из первоначально утвержденных четырех систем бетонных блоков по результатам собрания получилось более восьми различных новых изделий, которые были уточнены и согласованы сторонами с технической точки зрения. Эти новые продукты пополняют ассортимент фирмы Cambridge.

Установление сроков и объема работ между компанией Kobra и ее клиентами – это фундамент, на котором базируется концепция сервиса Kobra, которая следует принципу комплексного обслуживания с учетом специфики продукции клиента. Сервис начинается не в момент поставки формы для бетонных блоков на завод, он начинается с услуг в рамках изучения технической реализуемости задумки. Возможно ли изготовить спроектированный бетонный блок? Нужно ли вносить коррективы для обеспечения устойчивости изделия при укладке, не нарушая желаемые оптические свойства? Пригодно ли изделие для пакетирования и штабелирования? Какая технология



СЕРВИС

это не отдел в нашей компании



А НАШЕ ОТНОШЕНИЕ К ВАМ.

Концепция сервиса KOBRA:

Мы разработаем конечный продукт из ваших идей. Наши дизайнеры преобразуют ваши мысли в формы и предоставят консультации на этапе разработки.

Компания Kobra – торжественная церемония открытия дороги и «День открытых дверей»

Несмотря на интенсивное развитие компания Kobra Formen GmbH остается верна своей стратегии централизованного управления предприятием из главного офиса в Ленгенфельде / Фогтланде. С 2019 года начнется строительство новых четырех цехов в рамках наращивания производственных мощностей компании. В настоящее время земельный участок под постройку и существующие корпуса разделены дорогой. Для объединения этих территорий компания Kobra построила подъездные пути в промзоне. 29 июня 2018 года состоялось торжественное открытие новой дороги.

В качестве знака уважения и признания заслуг основателя компании Рудольфа Браунгардта, который многое сделал и продолжает делать для региона, новая дорога была названа в его честь.

Помимо праздничного открытия, в рамках «Дня открытых дверей» многочисленные посетители получили возможность принять участие в экскурсии по цехам компании Kobra. Наряду с постройкой новых цехов, компания Kobra также расширяет существующие заводские корпуса.

Благодаря запланированному расширению компания Kobra стремится заложить фундамент для дальнейшего уверенного роста предприятия. Строительство новых цехов не приведет автоматически к резкому увеличению производственной мощности, поскольку залог успеха – это постоянное и тщательное спланированное наращивание выработки.

Задача программы по расширению состоит в направлении инвестиций на развитие рынка в ближайшие годы, дальнейшей оптимизации внутренних процессов и реализации высококачественной продукции.



Рудольф Браунгардт, Хольгер Штихель и бургомистр Ленгенфельда Фолькер Бахманн (слева направо)



Торжественное открытие дороги имени Рудольфа Браунгардта

формооснастки лучше всего подходит для соответствующего блока? Какую периодичность работ по ТОиР следует предусмотреть для выбранной технологии?

Заключение

- Основа сервиса: разработка продукции
- Мероприятия: согласование всех свойств изделия на этапе разработки
- Команда компании Kobra: конструкторы, дизайнеры продукции, специалисты по сбыту, руководители. ■



Kobra спонсор бесплатного скачивания pdf-файла этой статьи для читателей CPI. Посетите сайт www.cpi-worldwide.com/channels/kobra или отсканируйте QR-код с помощью смартфона.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



Kobra Formen GmbH
Plohnbachstraße 1
08485 Lengenfeld, Germany
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