

Концепция сервисного обслуживания

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

Как определяется срок службы стальных форм для промышленности бетонных блоков? Какие услуги ожидает клиент? Какие меры должны быть приняты производителем для предоставления комплексного обслуживания? Эти вопросы уже обсуждались в последних выпусках журнала «Международное бетонное производство» и подкреплены наглядными примерами. В данной статье рассматривается концепция обслуживания и сервиса компании Kobra Formen GmbH в целом, а также объясняется, как эти термины определяются и реализуются командой Kobra.

Компания Kobra стремится быть не просто производителем форм для бетонных блоков, но и поставщиком широкого спектра услуг на каждом этапе, начиная с разработки и заканчивая эксплуатацией на заводе. Каждая форма изготавливается в соответствии с индивидуальными спецификациями, что исключает массовое производство, поэтому должна быть создана система под конкретного клиента и продукт, которая будет, с одной стороны, учитывать конкретную ситуацию, а с другой, – будет реализована организационными силами компании Kobra.

Наряду с современными рабочими местами и профессиональным коллективом, большое значение имеют вопросы сервиса. В этом смысле термин «Сервис» описывает отдельные услуги, которые оказываются в каждом отделе и которые в своей совокупности составляют концепцию развития, оптимизации и обслуживания форм для бетонных блоков.

Модули программы сервисного обслуживания

Этап планирования

Установленная регулярная процедура планирования новых продуктов между компанией Kobra и потребителями позволяет синхронизировать процесс заказа форм с соответствующими производственными тактами на заводе. Четкий график этапов разработки дает обеим сторонам возможность извлекать максимальную пользу от взаимовыгодного сотрудничества. Клиент имеет достаточно свободы для внедрения новинок в свою производственно-маркетинговую деятельность, планировать ме-

роприятия по сбыту и при необходимости заготавливать продукцию. По договоренности с заказчиком компания Kobra может равномерно распределить выпуск необходимых форм, заблаговременно определить сроки поставки и обеспечить надежную базу для планирования.

Этап разработки

На основании идей, набросков или фотографий инженеры-конструкторы компании Kobra разрабатывают бетонные изделия в тесном сотрудничестве с заказчиком. При этом исследуется техническая осуществимость идеи, и, среди прочего, уточняются следующие вопросы: возможно ли проектирование новой системы бетонных блоков? нужно ли вносить детальные коррективы, чтобы гарантировать практическую функциональность продукта без ущерба для желаемого конструктивного дизайна? подходит ли изделие для пакетирования и штабелирования? следует ли учесть какие-либо права других клиентов на интеллектуальную собственность? Предполагаемое назначение формы для бетонных блоков, например для производства больших партий стандартных изделий или выпуска малыми тактами, является одним из факторов, определяющих тип конструкции формы. Выбор технологии осуществляется в рамках активных обсуждений и консультаций между заказчиком, отделом продаж компании Kobra и конструкторами.

Постоянное совершенствование изделий

В процессе производства завод может столкнуться с проблемами в блоке или форме, причину которых сервисные инженеры компании Kobra определяют непосредственно на месте или в одном из ремонтных центров.

Так, например, для повышения качества бетонного изделия и снижения износа формы целесообразно рассмотреть возможность дооснащения формы дополнительным оборудованием. Это решение принимается совместно с конструкторским отделом и касается выбранной клиентом текущей или будущей номенклатуры изделий. В каждом случае необходимо учитывать особенности установки формы в машине, а также условия производства. Целью этого сервисного модуля является постоянное

СЕРВИС

это не просто специалисты



Это наше **отношение** к Вам.

Сервисная концепция компании KOBRA:
На основе ваших идей мы разрабатываем конкретные продукты и повышаем экономическую целесообразность использования форм для бетонных изделий в процессе производства, предоставляя услуги, адаптированные непосредственно

к вашим производственным процессам. С самого начала мы предлагаем профессиональные услуги по изготовлению и эксплуатации форм для бетонных изделий. Наши дизайнеры преобразуют ваши эскизы в готовые к производству каменные системы и консультируют вас на стадии разработки. Когда форма готова, наша сервисная служба

предоставляет практические услуги по продлению срока ее эксплуатации. На выставке bauma2019 мы представим вашему вниманию расширенную сервисную концепцию и множество других модулей для вашей формы! Приглашаем вас посетить **стенд 115 в павильоне В1.**

TOOLS.

Molds. Driven by knowledge.

CARE.

Service. Powered by experience.

улучшение продукта, основанное на тесном сотрудничестве между клиентом и командой компании Kobra.

Услуги, оказываемые на заводе по выпуску бетонных блоков

Сервисные специалисты компании Kobra целенаправленно работают по всему миру с целью продления срока службы форм. Программа включает в себя услуги по первоначальному вводу в эксплуатацию, ремонту непосредственно на заводе или в одном из ремонтных центров Kobra, плановому техническому обслуживанию и ремонту, а также по замене изнашиваемых деталей и проведению замеров для уменьшения износа компонентов машины. К ним относятся измерения ударной рейки, высокоскоростные снимки или рекомендации по настройке машины с помощью измерения вибрации. Как упоминалось выше, компания Kobra хочет быть не просто поставщиком, но и партнером для своих клиентов. Такая роль предусматривает оказание услуг, которые охватывают все этапы жизненного цикла формы. Поэтому компания Kobra постоянно работает над расширением своего портфеля услуг, чтобы удов-

летворить все требования клиентов. На выставке Bauma 2019 компания представит расширенную концепцию сервисного обслуживания с многочисленными новыми услугами в области форм для бетонных блоков.



Kobra спонсор свободного скачивания файла pdf 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

Concrete Pen

Utility model registered by  worldwide



CLASSIC CONCRETE PENS

Concrete Pens in light grey, grey, and black!
Visit our homepage and discover further colour variations.

www.concretepenfactory.com