

**Zufriedene Kunden kommen wieder:** Vor- und nachgelagerte Kundenvernetzung steigert die Leistungsfähigkeit und fördert die Kundenbindung.

(Bild: ©Fotolia.com/bluedesign - Oliver Böhmer)



## VOR- UND NACHGELAGERTE KUNDENVERNETZUNG

# Kundenbindung stärken

Den Kunden auch im Vor- und Nachfeld des eigentlichen Werkzeugbaus zu begleiten, bringt viele Vorteile für beide Seiten. Der Webo Werkzeugbau und der Siebenwurst Werkzeugbau haben ihr Dienstleistungsangebot danach ausgerichtet.

**AUTOREN** Günther Schuh, Martin Pitsch, Thomas Kuhlmann, Max Schippers, Christoph Kelzenberg

Die Wettbewerbsfähigkeit steigern – das ist zentrales Anliegen in jedem Werkzeugbaubetrieb. Dabei geht es zum einen um die eng verzahnte Kooperation mit Dienstleistern und Lieferanten. Aber auch die Integration in die vor- und nachgelagerten Kundenprozesse kann die Wettbewerbsfähigkeit steigern. Durch die erhöhte Kundenvernetzung können die Betriebe mit dem Erbringen von Dienstleistungen weitere Differenzierungsmerkmale gegenüber Konkurrenten aufbauen und ihre Kunden stärker an sich binden. Mit Vorteilen für beide Seiten.

### Vorgelagerte Kundenvernetzung

Die vorgelagerte Kundenvernetzung ist an der Schnittstelle zwischen Produktentwicklung und Werkzeugherstellung angesiedelt. Mithilfe des Expertenwissens des Werkzeugbaus kann der Kunde kos-

tenintensive Entwicklungsschleifen einsparen und die Zeit für die Produktentwicklung verkürzen. Werkzeugbaubetriebe können bereits bei der Bauteilgestaltung durch den Kunden ihre Erfahrungen über Prozessparameter von Fertigungsprozessen und mögliche Werkzeuggeometrien einbringen und damit kostenintensive Werkzeuganpassungen verhindern. Gleichzeitig profitieren Werkzeugbaubetriebe von der frühen Auseinandersetzung mit neuen Technologien und sich wandelnden Kundenanforderungen.

Ein erfolgreiches Beispiel für die aktive Vernetzung mit dem Kunden schon beim Eingang und der Betreuung von Aufträgen liefert die Webo Werkzeugbau Oberschwaben GmbH. Für eine transparente Kommunikation nutzt Webo eine zentrale Plattform zum Daten- und Informationsaustausch, wo der Informations-

bedarf aller Abteilungen für eine zentrale Abfrage beim Kunden gebündelt wird. Hohe Flexibilität erreicht Webo durch sein patentiertes Konzept für Rollwerkzeuge, das eine Feinjustage der Werkzeuge nach der Montage erlaubt. Dieser Vorteil ist bei Automobilherstellern ein gern gesehener Freiraum bei der Entwicklung von Getriebeteilen und ein Alleinstellungsmerkmal von Webo. Kunden wollen schnell Resultate sehen. Daher haben eine schnelle Werkzeugfertigung und die Auslieferung von Prototypen und Kleinserien für Webo eine hohe Priorität. Mithilfe dieser drei Faktoren vernetzt sich das Werkzeugbauunternehmen mit den Prozessen seiner Kunden und steigert deren Zufriedenheit.

Die nachgelagerte Vernetzung mit Kunden setzt an der Schnittstelle zwischen Werkzeugherstellung und Serienproduktion an, also nach der Übergabe

des Werkzeugs an den Kunden. Da der Großteil des Werkzeuglebenszyklus in der Serienproduktion stattfindet, bestehen Potenziale, Werkzeugbaubetriebe in die Betreuung des Werkzeugs zu integrieren.

### Kürzere Anlaufzeiten und Service beim Werkzeugmanagement

Durch ihr Know-how können die Werkzeugmacher beispielsweise den Anlaufprozess des Werkzeugs in der Serienproduktion verkürzen. Zudem kann der Kunde durch individuelle Dienstleistungen wie Instandhaltung, Reparatur, Werkzeugmanagement oder Produktionsoptimierung unterstützt werden. Sinnvoll kann beispielsweise die Integration von Sensorik in das Werkzeug sein. Der Werkzeugbaubetrieb kann die aufgenommenen Daten aktiv verfolgen und auswerten. Dienstleistungen können dann schon

präventiv durchgeführt werden, bevor es zum Werkzeugbruch kommt oder übermäßiger Werkzeugverschleiß zu Ausfällen in der Produktion führt. Zusätzlich können die aus dem Produktionsprozess gewonnenen Informationen und Daten dazu genutzt werden, die Herstellung von zukünftigen Werkzeugen zu optimieren. Die nachgelagerte Integration in die Kundenprozesse bietet somit Vorteile sowohl für Kunden als auch für Werkzeugbaubetriebe.

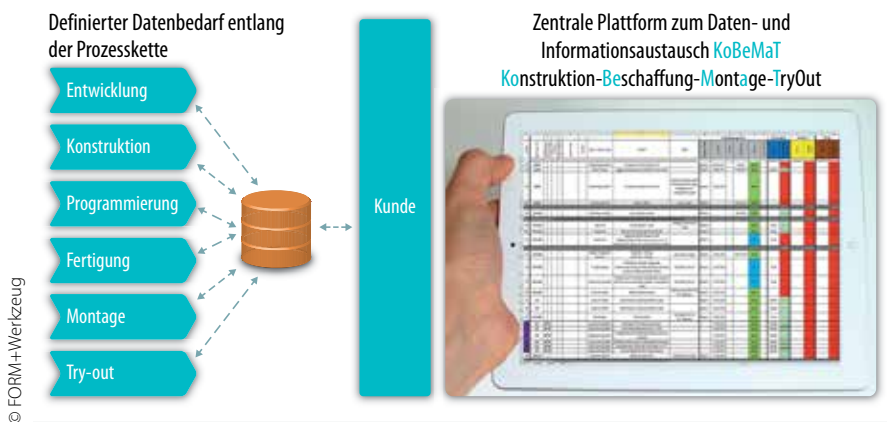
Sehr erfolgreich bei der nachgelagerten Vernetzung mit seinen Kunden ist die Christian Karl Siebenwurst GmbH & Co. KG mit Sitz in Dietfurt. Der Siebenwurst Modellbau & Formenbau hat erkannt, dass eine proaktive Integration durch ein umfassendes Dienstleistungsangebot den Kundennutzen erhöht und gleichzeitig das eigene Wissen erweitert. Die sogenannten ‚Tool Doctors‘, eine schnelle

Eingreiftruppe, bestehend aus Spezialisten des Werkzeug- und Formenbaus, führen international Services zur Wartung und Reparatur von Eigen- und Fremdwerkzeugen vor Ort beim Kunden durch. Das minimiert werkzeugbedingte Maschinenausfälle und Stillstandzeiten in der Serienproduktion. Darüber hinaus bietet Siebenwurst Serviceleistungen über den gesamten Werkzeuglebenszyklus an. Neben der Anlaufunterstützung und der Durchführung von Werkzeugänderungen oder -optimierungen werden Schulungen zu unterschiedlichsten Themenstellungen im Werkzeugbau angeboten. Mit diesem umfangreichen Dienstleistungsangebot gelingt es dem Siebenwurst Werkzeugbau, die Bedürfnisse seiner Kunden über die Herstellung und Auslieferung von Werkzeugen hinaus gezielt zu bedienen.

### Fazit

Eine systematische Vernetzung von Werkzeugbaubetrieben mit ihren Kunden hat Vorteile für beide Seiten. Ein auf den Kundennutzen ausgerichtetes Dienstleistungsangebot befähigt insbesondere Werkzeugbaubetriebe am Hochlohnstandort Deutschland, sich innerhalb des globalen Wettbewerbs erfolgreich zu differenzieren. Durch eine ganzheitliche Vernetzung entlang der Wertschöpfungskette können sich Werkzeugbaubetriebe zu einem Full-Service-Anbieter entlang des gesamten Werkzeuglebenszyklus und damit zu einem strategischen Partner entwickeln. ♦

**Gut strukturiert:** Bei Webo wird der Datenbedarf entlang der Prozesskette zentral gesammelt. (Bild: WZL/Fraunhofer IPT)



**‚Tool Doctors‘:** Mit seinen fahrenden Werkstätten kann Siebenwurst zeitnah und flexibel auf Kundenanforderungen reagieren. (Bild: Siebenwurst)

## Info

### Unternehmen

Webo Werkzeugbau Oberschwaben GmbH  
Tel. +49 7520 91495-0  
www.webo.de.com

Christian Karl Siebenwurst GmbH & Co. KG  
Tel. +49 8464 650-0  
www.siebenwurst.de

Werkzeugmaschinenlabor WZL  
der RWTH Aachen  
Tel. +49 241 80-26786  
www.wzl.rwth-aachen.de

Diesen Beitrag finden Sie online:  
www.form-werkzeug.de/1224077