

An den Kunden denken

In der Wurstküche gibt es allerhand technische Helfer. Die afz hat nachgefragt, wie Hersteller sie verbessern und auf neue Ideen kommen.

Kuttern, Füllen, Clippen: Geht es um die Überarbeitung oder Neuentwicklung von Maschinen, hören die Hersteller den Kunden aus dem Fleischerhandwerk ganz genau zu.

Herr Seydelmann, welche grundsätzlichen Überlegungen stellen Sie an, wenn Sie einen Kutter überarbeiten?

Andreas Seydelmann: An erster Stelle stehen die Verbesserung der darauf produzierten Waren wie Feinheit, Haltbarkeit und Biss, die Verbesserung der Ergonomie und Hygiene und generell der Mehrwert für unsere Kunden. Dazu zählt zum Beispiel die Möglichkeit der Reduzierung von Hilfsstoffen und Gewürzen oder die Verkürzung von Reinigungszeiten. Dazu treiben wir auch schon immer die Übertragung der Vorteile großer Industriemaschinen auf das Handwerksmaschinenprogramm voran.

Inwieweit gehen Rückmeldungen in die Überarbeitung ein?

Seydelmann: Unsere Kunden mit ihren Ideen aus der täglichen Anwendung und Bedienung waren schon immer wichtigster Inputgeber für Neu- und Weiterentwicklungen und werden es auch immer bleiben. Wir stehen in ständigem Austausch und entwickeln unser gesamtes Maschinenprogramm entsprechend weiter. Viele wesentliche Ideen kommen aus der Praxis, etwa 90 Prozent fließen in unterschiedlicher Form in Entwicklungen ein.

Bekommen Sie viel Feedback?

Seydelmann: Ja, sowohl mit unseren langjährigen Kunden als auch mit Neukunden stehen wir im engen und regelmäßigen Austausch. Zudem sind wir mit vielen Fachschulen, Universitäten und Forschungsstätten in langjährigen Partnerschaften und tauschen uns regelmäßig aus.

In welchem Verhältnis steht die Überarbeitung eines Geräts zu einer Neuentwicklung?

Seydelmann: Das hängt vom Umfang und der Komplexität der Überarbeitung ab. Der Zeitraum variiert daher stark. Grundsätzlich warten wir mit Verbesserungen nicht auf Modellwechsel, sondern setzen sie in der Serie um. Dadurch sind wir über das gesamte Maschinenportfolio sehr innovativ und schnell. Auch Neuentwicklungen sind Routine. Eine solide Basis und ein breites Maschinenportfolio erleichtern eine schnelle Entwicklung neuer Maschinentypen und -generationen. Die Entwicklungsdauer liegt dann bei etwa ein bis zwei Jahren inklusive einer umfangreichen Testphase. Neuentwicklungen, wie zum Beispiel die Ohm'sche Erhitzung von Fleischwaren und Wurst, sind wesentlich zeit- und investitionsintensiver.

Wer ist beteiligt, bis ein Gerät auf den Markt kommt?

Seydelmann: Da wir sämtliche Planungs- und Fertigungsschritte wie Konstruktion, Zerspanung, Schwei-

ßerei, Montage und Elektrik im eigenen Werk durchführen, sind bei jeder Überarbeitung und Neuentwicklung neben der Geschäftsführung, dem Einkauf, dem Vertrieb, den Lebensmitteltechnologien und der Kalkulation auch die entsprechenden Verantwortlichen der jeweils zu verändernden Bearbeitungsschritte involviert.

Wie kommunizieren Sie aktuell Ihre Neuerungen?

Seydelmann: In Fachmagazinen, im direkten Kontakt durch unseren Außendienst und auch über unsere eigenen Prospekte. Dazu kommen noch unsere Homepage und Social Media-Kanäle.

Herr Thelen, welche grundsätzlichen Überlegungen stellen Sie bei Vemag an, wenn Sie eine Füllmaschine überarbeiten?

Christoph Thelen: Wir schauen durch die „Brille des Kunden“ und fragen, was sind dessen Anforderungen und Bedürfnisse, welche Lösungen werden benötigt und wie können wir einen Mehrwert generieren? In unserem Kundencenter in Verden, einer „Innovationswerkstatt“ mit EU-Lebensmittelzulassung, können darüber hinaus neueste Maschinentechnologien direkt vor Ort getestet und vorgeführt werden. Produktmuster können individuell nach Kundenwunsch hergestellt und direkt vor Ort verkostet werden. Darüber hinaus bieten wir selbstverständlich auch den Versand von Produktmustern an.

Inwieweit gehen Rückmeldungen in die Überarbeitung ein?

Thelen: Rückmeldungen gehen zu 100 Prozent in unsere Überlegungen ein. Unser Anspruch ist es, alle Rückmeldungen zu betrachten. Natürlich schafft es nicht jede in die Weiterentwicklung unseres Serien-



Andreas Seydelmann, Seydelmann



Kristian Blomqvist, Poly-clip



Enger und regelmäßiger Austausch.

portfolios, da einige Anforderungen so speziell sind, dass sie in unserer Sonderkonstruktionsabteilung bearbeitet werden.

Bekommen Sie viel Feedback?

Thelen: Als zentrales Element der Weiterentwicklung erhalten wir vielseitige Rückmeldungen – von Kunden, Bedienern, Servicetechnikern, aber auch direkt von unseren Agenturen und eigenen Mitarbeitern, die wir stets dazu ermuntern.

In welchem Verhältnis steht die Überarbeitung eines Geräts zu einer Neuentwicklung?

Thelen: Das kommt ganz auf die Maschine und den Umfang der Überarbeitung an. Unser Anspruch ist es, alle Modifikationen so zeitnah wie möglich umzusetzen, jedoch immer mit einem Blick darauf, welche Modifikationen sinnvoll zusammengefasst werden können. Innovationen werden stets vorgebracht und ausgebaut, ohne dass wir unsere Serien- oder Weiterentwicklung aus dem Auge verlieren.

Wer ist beteiligt, bis ein Gerät auf den Markt kommt?

Thelen: Im Grunde genommen das ganze Unternehmen. Von den Entwicklungsteams über die Fertigung und Montage bis hin zum Vertrieb, dem Service sowie dem Marketing tragen alle Abteilungen von der eigentlichen Entwicklung bis zur Umsetzung, Vermarktung und Werbung ihren Teil dazu bei. Aber auch der Kunde selbst durch seine Anregungen und sein Feedback auch im Überarbeitungsprozess.

Wie kommunizieren Sie aktuell Ihre Neuerungen?

Thelen: Wir nutzen die vielfältigsten Kanäle. Das Wichtigste für uns ist die direkte und unmittelbare Kundennähe. Darüber hinaus nutzen wir sämtliche Marketingtools mit dem kompletten Portfolio der Werbung und der Social Media-Möglichkeiten. Wir nutzen nun vielfältige Online-Lösungen und führen von Live-Maschinendemonstrationen über Anwenderschulungen bis hin zu Produktentwicklungen (fast) alles digital durch.



Effizienter, sicherer, hygienischer arbeiten.

Herr Blomqvist, welche grundsätzlichen Überlegungen stellen Sie bei Poly-clip System an, wenn Sie einen Clipper überarbeiten?

Kristian Blomqvist: Bei der Entwicklung oder Überarbeitung denken wir zuallererst aus Kundenperspektive: Was braucht der Kunde, um effizienter, sicherer, hygienischer zu arbeiten. Dabei müssen ihn unsere Maschinen unterstützen. Wir fragen aber auch, was die sind Anforderungen der Zukunft sind und was unsere Maschinen leisten müssen, damit unsere Kunden erfolgreich arbeiten können.

Inwieweit gehen Rückmeldungen in die Überarbeitung ein?

Blomqvist: Wir sind in sehr engem Austausch mit unseren Vertriebspartnern und unseren Kunden. Das ist die Basis für unsere Weiterentwicklung. Was wir aus diesem Austausch mitnehmen, fließt in die Überarbeitung ein. Das macht mehr als die Hälfte aus.

Bekommen Sie viel Feedback?

Blomqvist: Wir stehen immer in sehr engem Austausch mit unseren Partnern und Kunden. Dabei geht es ja gerade darum, direkt Rückmeldungen aufnehmen zu können.

In welchem Verhältnis steht die Überarbeitung eines Geräts zu einer Neuentwicklung?

Blomqvist: Kleine Anpassungen können manchmal innerhalb von Tagen umgesetzt werden, anspruchsvollere Überarbeitungen dauern bis zu mehreren Monaten. Neuentwicklungen lassen sich natürlich nicht in der gleichen Häufigkeit stemmen.

Wer ist beteiligt, bis ein Gerät auf den Markt kommt?

Blomqvist: Bei uns sind alle Ebenen involviert, von der Geschäftsführung angefangen. Wesentlich sind Vertrieb, Entwicklung und Einkauf in Überarbeitungen oder Neuentwicklungen eingebunden.

Wie kommunizieren Sie aktuell Ihre Neuerungen?

Blomqvist: Unsere Kunden erhalten alle Informationen aus erster Hand von ihren Ansprechpartnern in un-

ANZEIGE

IMMER DAS OPTIMALE VON ANFANG AN!

Vakuum-Einstiegsmodell mit großem Funktionsumfang

Perfekt geeignet für handwerkliche und kleinere Produktionsstätten

Verbrauchsoptimierte elektronische Antriebe für energieeffizienten Einsatz

Heinrich Frey
Maschinenbau GmbH
89542 Herbrechtingen
Telefon: +49 7324 1720
info@frey-maschinenbau.de
www.frey-maschinenbau.de

Kuttern, Füllen & Clippen | Journal | 7



Jörg Nold, Tipper Tie



Piotr Pranczke, Beck



Christoph Thelen, Vemag



Herausforderungen aus erster Hand erkennen.

serer Vertriebsorganisation und von ihren regionalen Handelspartnern. Aber auch über Fachmedien und über unsere Onlinekanäle.

Herr Nold, welche grundsätzlichen Überlegungen stellen Sie bei Tipper Tie Technopack an, wenn Sie einen Clipper überarbeiten?

Jörg Nold: Die wichtigste Überlegung ist, wie wir den Kunden einen Mehrwert bieten können. Dieses ist möglich durch einen höheren Durchsatz, eine gesteigerte Automatisierung, geringere Ausfallzeiten oder bessere Qualität bei der Verarbeitung durch neue Technologien. In unserer Branche ermöglichen Innovationen eine höhere Produktionsleistung – Clipmaschinen bilden hier keine Ausnahme. Füllmaschinen mit höherer Leistung können nur mit einem schnellen Clipper voll ausgenutzt werden.



Testphase mit Kunden ganz entscheidend.

Inwieweit gehen Rückmeldungen in die Überarbeitung ein?

Nold: Jedes Projekt hat andere Facetten. Für die Entwicklung neuer Produkte haben wir bei Tipper Tie einen „Stage-Gate-Prozess“, der eine sogenannte Voice-of-Customer (VOC)-Phase beinhaltet, in der das Produktmanagement Informationen aus dem Markt sammelt. Ein großer Teil davon sind Interviews mit Kunden, sowohl über ihre langfristigen Ziele als auch über ihre aktuellen Herausforderungen. Diese Befragungen umfassen sowohl Endkunden als auch unsere eigene technische Entwicklung. Unser Vertriebsteam und unsere Servicetechniker stehen im engen Austausch mit den Kunden und erkennen aus erster Hand die Herausforderungen, mit denen diese konfrontiert sind. Das ist unser stärkstes Werkzeug, um die Möglichkeiten



Wir schauen durch die Brille des Kunden.

und Bedürfnisse der Kunden an unsere Entwicklungsteams weiterzugeben.

Bekommen Sie viel Feedback?

Nold: Wir erhalten immer umfangreiches Feedback, da unsere Kunden auf uns zukommen, um Lösungen für ihre Clip- und Verpackungsanforderungen zu finden. Wenn wir neue Geräte entwickeln, arbeiten wir in der Testphase sehr eng mit den Kunden zusammen.

In welchem Verhältnis steht die Überarbeitung eines Geräts zu einer Neuentwicklung?

Nold: Dies kann von ein paar Monaten für kleine Maschinen bis zu über einem Jahr für eine große automatisierte Lösung dauern, abhängig vom Umfang der Überarbeitung. Wir nehmen schrittweise Verbesserungen an der Maschine vor,

welche sich positiv auf die Benutzerfreundlichkeit und die Effizienz auswirken. Durch die Integration neu entwickelter Technologien in bestehende erfolgreiche Produkte wird dem Kunden ein höchst möglicher Nutzen geboten.

Wer ist beteiligt, bis ein Gerät auf den Markt kommt?

Nold: Die Konstruktion eines neuen Produkts erfordert viel Fachwissen aus dem gesamten Unternehmen. Ein Team aus Entwicklern und Ingenieuren konstruiert die Maschine, arbeitet zudem auch mit dem Einkauf, der Fertigung, der Montage und natürlich den Vertriebs- und Serviceteams während der Entwicklung und Markteinführung der Maschine zusammen. Eine entscheidende Bedeutung trägt die Softwareentwicklung.

Wie kommunizieren Sie aktuell Ihre Neuerungen?

Nold: Wir geben viele informative Webinare, detaillierte Videos und Präsentationen, um unsere digitale Reichweite zu erhöhen.

Herr Pranczke, Welche grundsätzlichen Überlegungen stellen Sie bei Beck Clip Systems an, wenn Sie einen Clipper überarbeiten?

Piotr Pranczke: Dank unserer Erfahrung können wir viele Signale, Ideen und Beobachtungen von unseren Kunden sammeln. Auch wenn Clipmaschinen nach einigen Jahren des täglichen Gebrauchs in Metzgereibetrieben wieder zu uns zurückkommen, können wir Erfahrungswerte eruieren, die uns Verbesserungen oder Weiterentwicklungen ermöglichen. Unsere Datenbank ist für unsere Ingenieure eine unschätzbare Know-how-Quelle für die ständige Weiterentwicklung unserer Produkte.

Inwieweit gehen Rückmeldungen in die Überarbeitung ein?

Pranczke: Jedes Feedback der Anwender, jedes neue Gehäuse, das auf dem Markt erscheint und unse-

re Beobachtungen aus dem Inhouse-Service gebrauchter Maschinen werden berücksichtigt. Natürlich ist nicht jedes einzelne Signal oder Feedback vom Markt wichtig oder kritisch für die Produktänderung, aber wenn wir nur wenige davon in Bezug auf ein bestimmtes Element oder eine bestimmte Leistung erhalten, beginnen wir mit einem neuen Upgrade. Kleinere Änderungen werden gesammelt und die Maschinen werden in etwa einmal im Jahr aktualisiert. Wichtige Änderungen werden einmal pro fünf oder zehn Jahren in einem Maschinentyp durchgeführt.

In welchem Verhältnis steht die Überarbeitung eines Geräts zu einer Neuentwicklung?

Pranczke: Wir reden von einer Zeitspanne von mehreren Monaten, bis ein bestehendes Modell überarbeitet wird. Bei komplexen, vollautomatischen Clippern kann es auch mehr als ein Jahr dauern, bis das überarbeitete Modell auf den Markt kommt. Die Testphase wird dabei immer mit einem vertrauenswürdigen Kunden unter unserer Aufsicht durchgeführt und ist für uns ganz entscheidend. Hier zeigen sich mögliche Probleme bei der Handhabung in der Praxis, sodass man weitere Modifikationen noch vor der offiziellen Produkteinführung vornehmen kann.

Wer ist beteiligt, bis ein Gerät auf den Markt kommt?

Pranczke: Gemeinsam mit Kunden arbeiten unsere Entwickler und Konstrukteure an Verbesserungen und Neuentwicklungen und testen diese ausführlich, bevor es in die Serienproduktion geht.

Wie kommunizieren Sie aktuell Ihre Neuerungen?

Pranczke: Aktuell spielen vor allem Online, lokale Fachmagazine und Fleischerverbände eine Hauptrolle in der Kommunikation. | atz 6/2021

Die Fragen stellte Sybille Roemer.

ANZEIGE

SIE SORGEN FÜR GENUSS.



WIR SORGEN FÜR VIELFALT.

VEMAG ihr zuverlässiger, starker Partner im Handwerk.



www.handwerk.vemag.de