

Quelle: Bilder: Masterflex



Dem Kunden Wettbewerbsvorteile bieten

Schlauchhersteller bieten zahllose verschiedene Produkte an. Viele Anwender stehen unter hohem Innovationsdruck, um sich Wettbewerbsvorteile zu erarbeiten, so dass sie trotz der Vielfalt in den Standardsortimenten der Schlauchhersteller keine passenden Lösungen finden. Masterflex will auch bei komplexen Anforderungen die Kunden nicht allein lassen und versucht für sie immer eine Lösung zu finden, gern im Zusammenspiel mit dem Technischen Handel. Im Interview erläutern Christian Horstkötter und Joachim Jakobi Hintergründe und Details.



Christian Horstkötter ist Managing Director Sales Europe des Bereichs Industrial Solutions der Masterflex Group

„Immer der richtige Schlauch für die Industrie“ lautet Ihr zentrales Credo. Dafür haben Sie ein breites Standardsortiment. Wie groß ist der Anteil der Kundenanfragen, bei denen Ihr Standardsortiment nicht weiterhilft?

Christian Horstkötter: Seit Gründung der Masterflex wurden nicht nur Standardprodukte entwickelt, sondern auch kundenspezifische Anpassungen vorgenommen, wie die individuelle farbliche Gestaltung für den Kunden oder individuelles Branding. Richtig interessant wird es aber erst, wenn aufgrund von speziellen Kundenanforderungen konstruktive Änderungen am Produkt vorgenommen werden müssen. Die Entwicklung und Anpassung von kundenspezifischen

Lösungen, unsere Flexibilität und die Fähigkeit, individuelle Kunden-Anforderungen zu erfüllen ist eine Säule unserer Strategie.

Unser Anteil an Kundenlösungen liegt bei ca. 20 bis 25 %. Wir können einen wachsenden Anteil an individualisierten Artikeln in unserem Produktportfolio beobachten und werden vom Markt als Lösungsanbieter für ihre Schlauch-Anforderungen wahrgenommen.

Und wie oft reicht es auch nicht, aus den Standardangeboten durch Anpassung an die individuellen Bedürfnisse geeignete Schlauchleitungen zu fertigen und stattdessen ganz neue Entwicklungslösungen in den Blick zu nehmen?

Horstkötter: Bei einigen Kunden sind die technischen Anforderungen in der Anwendung so hoch, dass unsere Standardlösungen nicht zum Tragen kommen können. Hier »

entwickeln wir dann mit unseren Kunden die Lösung. Unser ausgezeichnetes „Engineering Service Konzept by Masterflex“ sorgt für einen schnellen und effizienten Entwicklungsprozess.

Was sind die häufigsten Gründe, warum Standards nicht reichen? Welche Trends lassen sich ausmachen?

Horstkötter: Einige Branchen haben sehr spezifische Anforderungen oder so spezielle Produktionsprozesse, die über allgemeine Standards hinausgehen. Maßgeschneiderte Lösungen sind dann notwendig, um diesen speziellen Bedürfnissen gerecht zu werden, beispielsweise in der Robotik, Luftfahrt, Medizin oder in der Lebensmittelindustrie. Wir stellen fest, dass bei vielen Unternehmen eine Art Innovationsdruck herrscht, um sich Wettbewerbsvorteile zu erarbeiten. Innovative Lösungen für spezielle Anwendungen erfordern dann oft auch individuelle Schlauchsysteme, die über die vorhandenen Standards hinausgehen. Durch unsere Schlauchsysteme bekommen unsere Kunden nicht „nur“ den Schlauch geliefert, sondern zusätzlich auch die passenden und sichere Verbindungstechnik. Dies können einfache Schellen, aufschraubbare Lösungen wie unserer „Combiflex“ PU-Verbinder oder fest angegossene/angespritzte Verbindungslösungen sein, die eine absolute Dichtheit zwischen Schlauch und Verbindungssystem garantieren.

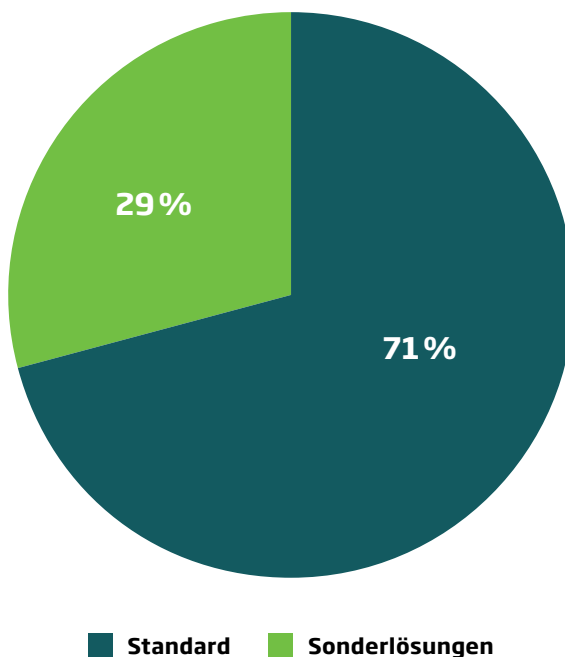
Standards zu individualisieren ist eine kostenintensive Lösung. Wie berechnen Sie dem Kunden diese, damit er sagen kann, die Individualisierung ist eine gute Lösung, die sich rechnet?

Horstkötter: Durch unser Engineering Service Konzept ist der Entwicklungsprozess klar definiert, effizient und kostenschonend. Dadurch sind die Entwicklungskosten sehr transparent und auch für unseren Kunden nachvollziehbar. Mit dem Schritt, den Kunden mit diesen Kosten vertraut zu machen, möchten wir auch eine Verbindlichkeit des Kunden abfragen, gemeinsam den „Entwicklungsweg zu gehen“. Praktisch besprechen wir das Thema Entwicklungskosten nach dem ersten Projekt-Meilenstein offen mit dem Kunden und bieten mehrere Möglichkeiten, wie wir damit umgehen. Je nach Aufwand der Entwicklung stellen wir gemeinsam mit dem Kunden einen Amortisationsplan auf oder schließen einen Entwicklungsauftrag ab.

Die Kostenhürden für ganz neue Entwicklung passgenauer Schläuche sind sicher noch einmal deutlich höher. Wann sollten Kunden diesen Weg dennoch nicht scheuen? Welche Punkte sprechen dabei besonders für Masterflex?

Horstkötter: Wir sollten nicht nur über die Kosten sprechen, sondern über den Nutzen des Kunden mit dem speziell entwickelten Produkt. Der Kunde bekommt am Ende im Idealfall ein Produkt von uns, was nicht nur sein „Transportproblem“ löst, sondern seinen Prozess noch effizienter gestaltet und Kosten durch erhöhte Standzeiten einspart. Oft setzen wir zusammen mit unseren Kunden auf Innovationen. Dann kommt am Ende ein neues Gesamtprodukt raus, welches dem Kunden Wettbewerbsvorteile bietet

Standard- vs. kundenorientierte Produktlösungen bei Masterflex



und die Entwicklungskosten sind für beide Seiten schnell amortisiert.

Unsere Ingenieure in der Masterflex Group wollen immer die passenden Verbindungslösung für den Kunden entwickeln. Besonders hilfreich ist hier die hohe Beratungskompetenz unserer Ingenieure und technischen Vertriebsangestellten. Die Expertise beruht auf langjähriger Erfahrung in der Entwicklung von Schläuchen und Schlauchsystemen. Dazu nutzen sie dann auch die komplette Entwicklungskompetenz in der Gruppe, die bietet eine große Material- und Produktionskompetenz. Die Masterflex Group bietet eine Vielzahl an unterschiedlichen Produktionsverfahren und verarbeitet 500 bis 600 Kunststoffe und technische Gewebe zu Schlauch- und Verbindungslösungen und das auf Kundenwunsch sogar in Reinraumqualität. Unseren hohen und gleichbleibenden Qualitätsstandard garantieren wir durch Zertifizierungen u.a. nach IATF 16949, ISO 9001, EN 13485:2016, EN 9100:2016 etc. Und Geschwindigkeit spielt eine immer größere Rolle, unser Engineering Service Konzept sorgt für schnelle Entwicklungszeiten und den richtigen Schlauch für die Industrie.

Welche technischen Hürden gibt es? Wann sagen Sie nein?

Joachim Jakobi: Am liebsten nie, aber es gibt komplexe Schlauchgeometrien, Abmessungen oder spezielle Anforderungen an die Fertigungsprozesse, die technischen Herausforderungen mit sich bringen. Wenn es mit den uns zur Verfügung stehenden Mitteln (verarbeitbare Werkstoffe und Produktionstechnologien) nicht möglich ist und die Anforderungen außerhalb des schon sehr weiten Fokus oder Fachgebiets von Masterflex liegen, könnte dies zu einem „Nein“ führen. Aber auch solche Kundenanfragen beobachten wir retropektiv, um daraus Rückschlüsse für die Erweiterung



**F&E-Mitarbeiter
Joachim Jakobi (l.)
bespricht sich mit
einem Kollegen aus
der Produktion**

sowohl unseres Produktportfolios als auch unserer Fertigungstechnologien zu nutzen.

Sie arbeiten eng mit dem Technischen Handel zusammen, der in der Regel ebenfalls über eine hohe Beratungskompetenz verfügt. Wie sieht die Aufgabenverteilung zwischen Ihnen und dem Handel aus, wenn es um Sonderlösungen und Neuentwicklungen geht?

Horstkötter: Der Technische Handel ist ein wichtiger Partner für uns. Er kennt die Marktanforderungen sehr detailliert, da er einen großen Zugang zu vielen Kunden und unterschiedlichen Branchen hat. Dieses Marktwissen und die Fachkompetenz in Kombination mit unserem Knowhow sorgt für ein unschlagbares Team.

In der Regel erfolgt zusammen mit den Fachleuten des Technischen Handels die Bedarfsanalyse beim Kunden, um die Anforderungen 1 zu 1 kennenzulernen. Dann startet der Engineering Prozess bei uns und wir entwickeln die Kundenlösung und informieren unserer Partner im Technischen Handel über die Meilensteine der Entwicklung. Die Kundenbetreuung und die Vorstellung der Produktlösung beim Kunden erfolgen immer in Absprache gemeinsam oder durch den Technischen Handel.

Sobald die Schlauchlösung etabliert ist, sorgt der Technische Handel mit seinem Servicekonzept für die perfekte Bereitstellung der Produkte beim Kunden.

Haben Sie Beispiele für herausragende Sonderlösungen?

Jakobi: Da haben wir als mehrfach ausgezeichnete „TOP Innovator“ eine Vielzahl von Beispielen. Hier nur zwei auf die Schnelle:

Die Entwicklung eines TPE-Folienschlauchs mit Metallspirale und angegossenen Muffen für Trinkwasseranwendungen im Kalt- und Warmwasserbereich mit dem Produktnamen „Master H₂O“, ist eine herausragende Lösung für einen Wohnmobilhersteller.

Ebenso könnte man hier den „Master-PUR H FishTec“ nennen, welcher speziell für die Fischindustrie entwickelt wurde und nach strenger norwegischer Norm (NS 9416:2013) zertifiziert wurde.

Ziel ist es unsere Produkte mehr und mehr auf die individuellen Ansprüche anzupassen, sodass die Standzeiten und somit die Wartungsintervalle und Kosten gesenkt werden können. Auf diesem Wege können wir sowohl einen entscheidenden Beitrag für die Umwelt als auch für die Qualität der Produkte unserer Kunden leisten.

Haben kundenspezifische Neuentwicklungen auch zu Entwicklungen von Standardprodukten geführt?

Horstkötter: Sicherlich führen kundenspezifische Entwicklungen ganz oder auch in abgewandelter Form zu Standardprodukten. Oft sind es aber auch individuelle Kundenlösungen, die nicht skalierbar sind.

Wir haben aber auch eigene Entwicklungen in den letzten Jahren am Markt erfolgreich etabliert. Die „Master-PUR Trivolution“, „Performance“ und „Inline“-Serien sind nur drei Erfolgsgeschichten. Die Produkte konnten wir sehr erfolgreich mit dem Technischen Handel vertreiben. Es ist uns wichtig, dass wir mit dem Technischen Handel einen Partner haben, der das Ohr nah beim Kunden hat und die Problemstellungen und die Marktanforderungen kennt. ■

Kontakt

**Masterflex SE, Gelsenkirchen,
info@masterflexgroup.com, T +49 209 97077-0,
www.masterflexgroup.com/de**