



Thomas Huhn: „Kunden wollen Kompetenz!“



Messer für die papierverarbeitende Industrie

Hochwertige Qualitäten der Messer und Kundenservice stehen im Mittelpunkt

IKS Klingelberg: Eine lange Tradition verpflichtet. Bis 1814 lassen sich die Ursprünge des Unternehmens zurückverfolgen. 1908 begann die Produktion von Maschinenmessern. Heute zählt das Haus Klingelberg zu den ältesten noch existierenden Messerfabriken in der durch den Werkzeugbau geprägten Bergischen Region. Der Name IKS Klingelberg steht heute für eine global agierende Unternehmensgruppe, die Maschinenmesser und Maschinenelemente für die Papier, Holz, Metall, Kunststoff und Gummi verarbeitende und Recycling-Industrie herstellt.

Das Unternehmen wurde im Jahr 1863 als Handelshaus gegründet. 1908 wurde mit der Produktion von Maschinenmessern begonnen. Die Unternehmensgruppe hat ihren Hauptsitz in Remscheid mit weltweiten Allianzen. In Deutschland, Österreich, Finnland und China unterhält die Gruppe Produktionsstandorte. Seine in Jahrzehnten erarbeitete Marktstellung hat Weltgeltung. Nur durch ständigen Wandel und Erarbeitung eines Spezialisierungsgrades waren die stets wachsenden Herausforderungen des Marktes zu bewältigen. Enge Zusammenarbeit mit führenden Werkzeugstahlerzeugern und Maschinenfabriken auf der einen Seite, gute Beziehungen und besondere Partnerschaften mit innovativen Schlüsselkunden auf der anderen Seite, waren und sind weiterhin die Garanten für ein überdurchschnittliches Unternehmenswachstum in der Branche.

Aktuelle Situation

Natürlich hat IKS Klingelberg – wie Thomas Huhn, Vorstandsmitglied und Leiter der Division Papier, im Gespräch mit dem bindereport betont – auch ein

spannendes Jahr 2009 gehabt. „Die Papierindustrie – so wie wir das mitbekommen haben – hat eigentlich in fast allen Bereichen einen Aderlass gehabt, auch die großen OEM. Erste Trends zu Rückgängen waren bereits Mitte 2008 zu erkennen, und durch unsere Beziehungen zu den Druckmaschinenbauern, aber auch den Herstellern in der Weiterverarbeitung haben wir viel mitbekommen. Aufträge, die vorher platziert wurden, sind gestreckt oder gestrichen worden.“ Der Rückgang an Bestellungen war sowohl aus Deutschland als auch weltweit zu verzeichnen, so Huhn weiter.

„Aber wir sind eigentlich als Unternehmen gut durch die Krise gekommen. Wir haben das durch Kurzarbeit in den meisten Betrieben sehr gut gemeistert und sind mittlerweile aus der Kurzarbeit wieder heraus. Dabei war die Krise in den jeweiligen Industrien unterschiedlich und mehr in den Bereichen Metall und Holz anzutreffen als im Papiersektor. Im Jahr 2009 hatten wir gegenüber 2008 ein Minus von 13 Prozent. Der aktuelle Trend nach sechs Monaten zeigt eine Steigerung, die im zweistelligen Bereich liegen könnte, dabei gibt es regionale Unterschiede“, betont Thomas Huhn. „Entlassungen bei den großen deutschen Unternehmen, Kurzarbeit, Druck asiatischer Hersteller, die mit ähnlichen Produkten auf den europäischen Markt drängen – dass alles erleichtert uns die Planungen nicht.“

Aber IKS Klingelberg konnte nach dem schwierigen Jahr 2009 für Europa mittlerweile wieder Wachstumsraten von acht bis ca. 15 Prozent erreichen. „Größere Zuwächse sind zur Zeit allerdings in Asien zu erzielen“, führte Huhn weiter aus. Zukunftsplanungen bei IKS Klingel-

berg werden für Zeiträume von drei bis fünf Jahren gemacht. Dabei fließen auch die Erfahrungen aus den engen Kontakten der Mitarbeiter zu den Kunden in den verarbeitenden Betrieben, aber auch zu den Maschinenherstellern ein. Sie ergründen Trends, bündeln Informationen, wie unsere Kunden ihre Zukunft sehen, um in richtige Technologien zu investieren. Nach aktuellen Einschätzungen werden die Druckbereiche (Rollen- und Bogenoffset) – außer Verpackungsdruck – stagnieren. Dagegen sieht Huhn gute Chancen für spezielle Papierweiterverarbeitungen. „Wichtig für uns ist neben der Messerherstellung natürlich der Bereich Service, den wir hier in Europa, speziell am Standort Remscheid, seit 2006 sukzessive ausgebaut haben“, betonte Huhn. „Wir wollen den Kunden in Deutschland und auch dem angrenzenden Ausland Service anbieten. Der läuft im Wesentlichen über die drei Standorte Bargtheide, Geringswalde und Remscheid. Das Team Service der IKS Klingelberg Gruppe holt mit eigenen Service-Vans die zu schleifenden Messer im Wochenrhythmus beim Kunden ab und liefert geschliffene Werkzeuge wieder an. Der hohe Spezialisierungsgrad von IKS ermöglicht es dem Kunden, nur die Schneidwerkzeuge einzusetzen, die auch optimal auf das Produkt und die Anwendung abgestimmt sind. Hierdurch können nicht nur die Standzeiten der Originalmesser wieder erreicht, sondern Schleifzyklen und Schleifvolumen deutlich reduziert werden.“

Bei Messern geht der Trend der Buchbinder und anderer Nutzer zu hochwertigeren Qualitäten der Schneidmesser. Das war mit ein Grund für die Entscheidung, einen Schleifservice aufzubauen, da hoch-



Udo Middendorf: „Es geht immer um Qualität und Standzeit.“ FOTOS: BIN

wertigere Produkte auch erklärungsbedürftiger und serviceintensiver sind, so Huhn. „Dabei ist es nicht unsere Absicht, vorhandene Messerschleifereien, die auch wiederum zum Großteil unsere eigenen Kunden sind, vor Ort Konkurrenz zu machen, sondern wir wollen den Kunden einfach einen Komplettservice bieten.“

Added Value – Vertrieb und Service

Udo Middendorf, Produktmanager bei IKS Klingelberg, ging zunächst noch einmal auf diesen Servicegedanken ein. „Unser Unternehmen ist mit eigenen Fahrzeugen und Mitarbeitern auf der Straße, um den Kunden ein komplettes Servicepaket anzubieten, inklusive der Neufertigung der Teile. Der Service wird aus dem Hause IKS Klingelberg, zusammen mit unserer Tochterfirma Rolf Meyer angeboten“, erläuterte Middendorf. „Rolf Meyer betreut die Produkte im Drucksaal (u. a. Falzklappen, Kreismesser, Schneidmesser, Perforiermesser etc.) und wir kümmern uns um die Belange der Druckweiterverarbeitung. Das komplette Spektrum Druck ist zu komplex, um als Problemlöser beide Bereiche optimal betreuen zu können. Die Produktbreite und -tiefe des Angebots ist in dieser Form einzigartig“, so die Aussage Middendorfs.

„Verstärkt sind wir auch im Bereich Buchbindereien aktiv, mit den Messern auf der einen Seite, aber auch mit Zubehörprodukten. Ein ganz wichtiges Wachstumsprodukt der letzten Jahre waren Fräswerkzeuge und Hartmetallwerkzeuge. In diesem Bereich konnten wir in den letzten vier Jahren den Umsatz vervielfachen. Genau hier sehen wir auch

unsere Entwicklungsmöglichkeiten für weiteres Wachstum“, so Middendorf. „Der Bereich Fräser und Fräswerkzeuge hilft uns mittlerweile, das klassische Geschäft mit Messern (Planschneider, Dreischneider und Trimmer) zu stützen.“

Middendorf weiter: „Bücher werden nach wie vor gelesen, Zeitschriften und Zeitungen ebenso. Deutschland ist immer noch der größte Druckmarkt in Europa und einer der größten weltweit. Genau hier erkennt man noch Potenziale, um zu wachsen.“ Das seien nicht unbedingt die klassischen Produkte aus dem Bereich der Weiterverarbeitung, sondern andere – wie Fräser, Hartmetallwerkzeuge oder auch Ersatzteile und Zubehörteile für Maschinen. Neben einer qualitativen Verbesserung des Endprodukts – der Schnitt ist der letzte Arbeitsschritt vor dem Verpacken und Versand an den Kunden – kann IKS an einer deutlichen Reduktion der Schleif- und Messerkosten mitwirken. Das so genannte Flatrate-Schleifen stellt für den Kunden eigentlich keinen Vorteil dar, da das Kostenbudget in wirtschaftlich schwierigen Zeiten nur unnötig belastet wird.

„Natürlich sind wir mit den vorhandenen Kapazitäten nicht in der Lage, alle Druckereien und Buchbindereien in Deutschland direkt zu betreuen. Neben der Direktvermarktung berücksichtigen wir auch die Interessen unserer langjährigen regionalen Geschäftspartner und arbeiten intensiv mit ihnen zusammen. Nur so sind wir in der Lage, den Markt flächendeckend zu bearbeiten und einen einheitlichen Qualitätsstandard anzubieten. Mit Hilfe dieser autorisierten Fachhändler und Servicestationen kann die Philosophie der Klingelberg-Gruppe im deutschsprachigen Raum bestmöglich verwirklicht werden“, so Middendorf.

Neue Produkte und aktive Kundenbetreuung

„Wir sind schon immer Trendsetter gewesen, was die hohen Qualitäten unserer Messer angeht“, betont Middendorf. „In den 90er Jahren haben wir die so genannten Feinkornhartmetallgüten vorgestellt, die dann weiter zu Feinstkornhartmetallgüten entwickelt wurden. Diese Qualität ist auch heute noch die am meisten eingesetzte Qualität, optional sind mittlerweile auch so genannte Ultra-Feinkornqualitäten im Einsatz. Diese Ultra-Feinkornhartmetallgüten zeichnen sich durch eine extrem hohe Härte und Verschleißfestigkeit aus. Der Einsatz macht aber nicht überall Sinn, da die Bruchempfindlichkeit des Werkzeugs mit zunehmender Härte steigt. Auch aus diesem Grund ist ein enger Kontakt zwischen uns und dem Kunden von ganz entscheidender Bedeutung, es

kommt immer auf den Anwendungsfall an.“

„Unsere Philosophie war es immer, den Kunden mit den notwendigen Informationen über die Eigenschaften unserer Produkte aufzuklären. Damit haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht. Informationen über besondere Materialien mit positiv formulierten Eigennamen und Supereigenschaften verwirren den Kunden unnötig. Jede Anwendung ist anders, pauschale Aussagen sind kaum zu belegen, und die Messerhersteller sind zudem auf die Entwicklungen der Stahlwerke und Hartmetallfirmen angewiesen. Unsere Kunden sollen sich auf das Kerngeschäft konzentrieren: das Drucken und Verarbeiten von Printmedien und nicht das Handling von Messern. Wenn man dieses Thema zusammen mit dem Service, mit unseren Produkten und ihrer Vielfalt betrachtet, haben wir ein interessantes Konzept.“

Middendorf weiter: „Interessant ist für den Buchbinder natürlich das Thema Fräswerkzeuge. Hier werden wir mittlerweile als renommierter OEM-Ausrüster und Problemlöser wahrgenommen. Ziel ist es dabei, nicht nur vorhandene Konzepte zu kopieren und zu fertigen, sondern auch Fräswerkzeuge zu entwickeln, die klar den Kundennutzen in den Vordergrund stellen. Jede Anwendung ist anders, die Werkzeuge müssen auch hierauf abgestimmt sein. Gleiches gilt natürlich auch für die Schneidmesser (Plan- oder Dreischneider). Das theoretisch beste Produkt muss aber in der Praxis nicht immer das optimale für den Kunden sein. Den optimalen Bedarf versuchen wir durch Beratungen und Gesprächen vor Ort und durch engen Kundenkontakt herauszufinden und umzusetzen.“

Diese Aufgaben werden durch den aktiven Außendienst und lokale Servicemitarbeiter, die zentral über das IKS-Produktmanagement eingesetzt werden, ausgeführt. „Man muss selber hinfahren, sich das Produkt und die Maschine ansehen, mit dem Maschinenführer sprechen, um zu verstehen, was das eigentliche Problem ist. Und erst dann sind wir wirklich in der Lage, Problemlösungen zu offerieren. In einem individuellen Beratungsgespräch werden auf den Kunden und seine Bedürfnisse abgestimmte Vorschläge gemacht. Auch eventuell notwendige Tests können gemacht werden“, ergänzte Huhn.

Aktives Kommunizieren gehört natürlich auch zum Service. Seit letztem Jahr werden in regelmäßigen Abständen Newsletter veröffentlicht, in denen Kunden gezielt über Neuerungen informiert werden.

WI

Informationen: www.interknife.de